

ID FINANCE

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024





Boris Batine, Cofundador de ID Finance y CEO de Plazo

Apreciados colegas, socios y clientes:

Nos complace presentar nuestro segundo Informe de sostenibilidad, elaborado por primera vez según los Estándares de la Iniciativa Global de Presentación de Informes (GRI). Este informe ofrece una visión global de nuestro enfoque en materia de sostenibilidad, como reflejo de nuestro compromiso continuo con las prácticas empresariales responsables y la transparencia en relación con nuestro impacto económico, social y medioambiental durante el año 2024.

La sostenibilidad no es solo un componente de nuestras operaciones, sino también un pilar esencial de nuestra identidad corporativa. Incorporamos sus principios a nuestras actividades diarias y los aplicamos con rigor. En ID Finance, hemos adoptado una sólida política de responsabilidad social corporativa (RSC) con objetivos claramente definidos. Nuestro compromiso queda reflejado en la certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de ID Finance Spain, de conformidad con la norma internacional IQNet SR 10. En 2024, superamos con éxito una auditoría independiente para verificar la integración efectiva de las prácticas de RSC en todas las funciones de la organización. Este proceso implicó la revisión de nuestros objetivos de RSC, la evaluación del progreso y el establecimiento de nuevos indicadores clave de rendimiento, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y el desarrollo sostenible.

Nuestro enfoque sigue centrado en el crecimiento responsable: el apoyo a nuestros empleados mediante políticas de igualdad de oportunidades, el fomento de entornos de trabajo inclusivos y la contribución positiva a las comunidades locales. Nos comprometemos a cumplir estrictamente la legislación y a mantener los más altos estándares de integridad y transparencia. Con este fin, ID Finance ha obtenido las certificaciones de cumplimiento de la norma UNE 19601 (Sistema de Gestión del Cumplimiento Penal) y la norma ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) en todas nuestras entidades españolas, lo que supone un paso importante para demostrar nuestro compromiso inquebrantable con la conducta ética y la gobernanza responsable.

Nuestras prácticas de financiación responsable son fundamentales para nuestro modelo de negocio. Tenemos el objetivo de proporcionar servicios financieros accesibles y sostenibles, al tiempo que mejoramos continuamente nuestros productos y servicios. En 2024, establecimos una alianza estratégica con MeetingPros para ofrecer a nuestros clientes servicios jurídicos, de telemedicina y veterinarios directamente a través de nuestra aplicación Plazo, ampliando aún más nuestras capacidades de asistencia.

El bienestar de nuestros clientes sigue siendo nuestra máxima prioridad. Durante el período que abarca este informe, ampliamos las medidas de apoyo a los clientes con dificultades financieras o afectados por situaciones de emergencia. Eso incluye soluciones personalizadas para las deudas vencidas, como reafirmación de nuestro compromiso con el crédito responsable y el impacto social.

La gestión medioambiental es fundamental para nuestro enfoque de sostenibilidad. En 2024, compensamos 50 toneladas de emisiones equivalentes de CO₂ de 2023 mediante proyectos de reforestación en la finca El Vinagre. También hemos calculado nuestras emisiones en 2024 y tenemos previsto compensar una parte de ellas, lo que refleja nuestro compromiso continuo con la reducción de nuestra huella ecológica.

Nuestros empleados son la base de nuestro éxito. A lo largo de 2024, invertimos en iniciativas para mejorar la motivación y el bienestar, promover la diversidad y la inclusión, y apoyar el desarrollo profesional. Estamos orgullosos de que ID Finance en España haya obtenido el reconocimiento Great Place to Work en 2024, con un 89% de los empleados que afirman que es un excelente lugar para trabajar.

Agradecemos sinceramente a nuestros empleados, clientes, accionistas y socios su continua confianza y colaboración. Su apoyo es esencial para nuestro progreso y éxito en el avance de nuestra agenda de sostenibilidad.

Juntos, continuaremos con la defensa de las prácticas responsables, el fomento del desarrollo sostenible y la creación de valor para todos los grupos de interés.

CONTENIDO

ACERCA DEL GRUPO **4**

- Quiénes somos **5**
- Aspectos destacados **6**
- Nuestros productos **7**
- ¿Qué nos hace diferentes? **9**
- Gestión de la sostenibilidad **10**
- Objetivos de sostenibilidad **12**
- Nuestra contribución a los ODS de la ONU **13**
- Gobierno corporativo **14**
- Gestión de riesgos **18**
- Gestión de riesgos no financieros **20**

EMPRESA RESPONSABLE **21**

- Financiación responsable **22**
- Protección de los derechos de los clientes **24**
- Comunicación con los clientes **26**
- Cumplimiento normativo **28**
- Ética empresarial **31**
- Prevención de la corrupción y el fraude **33**

- Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo **36**
- Contratación responsable **37**
- Protección de los datos personales **38**
- Derechos humanos **40**

NUESTROS EMPLEADOS **41**

- Política de RR. HH. **42**
- Principios de liderazgo **43**
- Diversidad e igualdad **44**
- Contratación e incorporación **46**
- Incentivos y recompensas **48**
- Programa de reconocimientos **51**
- Evaluación del rendimiento **55**
- Comunicación y participación **56**
- Voz de los empleados **58**
- Formación y desarrollo **59**
- Seguridad y salud de las personas **60**
- Iniciativas sociales **61**

CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE **66**

- Responsabilidad medioambiental **67**
- Cambio climático **68**
- Voluntariado medioambiental **71**

APÉNDICES **72**

- Participación de los grupos de interés **73**
- Contribución a los ODS de la ONU **77**
- Resultados de rendimiento **80**
- Acerca del informe **85**
- Temas materiales **86**
- Índice GRI **87**

CONTACTOS **96**

ID FINANCE

ACERCA DEL GRUPO

QUIÉNES SOMOS

ID Finance Investments, S.L. («ID Finance» o el «Grupo») es un proveedor líder de finanzas digitales enfocado en Europa y Latinoamérica con las marcas Moneyman y Plazo.

ID Finance es una plataforma de financiación basada en datos que es pionera en innovación fintech. Ofrece una gama de servicios de financiación cómodos, competitivos y transparentes que están disponibles a través de Internet. El Grupo emplea técnicas de aprendizaje automático y ciencia de datos avanzada para mejorar el acceso a unos servicios financieros competitivos.

Nuestra estrategia es hacer crecer nuestro negocio al tiempo que reducimos el impacto medioambiental y aumentamos el impacto social mediante préstamos y financiación responsables y sostenibles.

La estrategia se basa en construir un grupo financiero sostenible a escala mundial. Con ese propósito, el Grupo participa en actividades de medición y compensación de sus emisiones, así como en acciones sociales en las comunidades en las que opera.

113 M€

Cartera neta de préstamos NIIF

+2 M

Total de usuarios únicos registrados

3,8 M

Solicitudes crediticias valoradas en 2024

<1 min

Tiempo de toma de decisiones

700

Clientes que dispusieron de una reestructuración individualizada de la deuda en 2024

396

Empleados en 2024

50%

Mujeres

89%

Empleados que consideran que ID Finance es un excelente lugar para trabajar

ASPECTOS DESTACADOS



ID Finance ha sido reconocida como la **empresa fintech más disruptiva en los Premios a la Innovación Financiera 2024**. Este prestigioso galardón se entregó durante la ceremonia de la tercera edición, celebrada en el marco de la [Cumbre de Innovación Financiera y FinTech](#) organizada por Urban Event Marketing Agency.



ID Finance ha sido reconocida como Mejor empresa fintech de España 2025, mientras que Plazo Credit ha recibido el premio a Mejor especialista en crédito alternativo de España 2025 en los Global Banking & Finance Awards.¹



ID Finance ha sido destacada este año por la prestigiosa publicación financiera española Expansión en el ranking de **startups españolas con mayor potencial para convertirse en un futuro unicornio**, donde ocupa la octava posición.¹



ID Finance figura entre las **empresas europeas de más rápido crecimiento según la lista FT 1000**.



ID Finance ha obtenido la **certificación de compensación de huella de carbono** por tercer año consecutivo. Hemos recibido la insignia “Compenso” del **Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico** (MITECO) de España.



ID Finance en España se enorgullece de haber obtenido la certificación **Great Place To Work en el año 2024** y de haber conseguido el **13.º puesto** en la clasificación de las mejores empresas para trabajar en España en la categoría de 101 a 250 empleados.



El Grupo ID Finance **ha obtenido la doble certificación en Cumplimiento Penal y Gestión Antisoborno** (normas internacionales [UNE 19601 \(Cumplimiento Penal\)](#) e [ISO 37001 \(Gestión Antisoborno\)](#)) de Bureau Veritas para sus filiales en España. De este modo, la empresa se convierte en **una de las primeras fintech españolas en conseguir esta doble acreditación**.



ID Finance² renovó la **Certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social IQNet SR10**.

¹ Este premio se recibió en 2025; sin embargo, dado que el informe se elaboró y publicó en otoño de 2025, también se proporciona información especialmente importante para ese año.

² The certificate was received by ID Finance Investments, S.L., Moneyman Spain and Plazo Spain.

NUESTROS PRODUCTOS

Proporcionamos servicios de banca inteligente que cambian la forma en que las personas entienden y gestionan sus finanzas, al permitirles aumentar su capacidad de ahorro a la vez que mantienen un control total de sus gastos.



plazo

Plazo es una aplicación móvil de bienestar financiero que ofrece:

- Una tarjeta virtual GRATUITA emitida al instante, seguida de una tarjeta física.
- Más de 30 socios de cashback que proporcionan los mayores reembolsos en España.
- Funciones prácticas como recarga a través de Apple, Google Pay, cuentas IBAN españolas y transferencias internacionales.

En 2024 firmamos una asociación estratégica con **MeetingPros** para ofrecer a nuestros clientes **servicios jurídicos, de telemedicina y veterinarios** directamente a través de nuestra aplicación. Los clientes de Plazo tienen acceso a consultas médicas, legales y veterinarias ofrecidas por profesionales a través del chat.

NUESTROS PRODUCTOS

Proporcionamos servicios de banca inteligente que cambian la forma en que las personas entienden y gestionan sus finanzas, al permitirles aumentar su capacidad de ahorro a la vez que mantienen un control total de sus gastos.



Moneyman

- Servicio automatizado de préstamos que funciona en línea 24 horas al día, 7 días a la semana, mediante innovadores modelos de calificación crediticia.
- MoneyMan se centra en ofrecer servicios financieros rápidos y cómodos a los clientes a través de plataformas web y móviles.
- Proporcionamos un préstamo de hasta 1.600 euros para periodos de 7 días a 4 meses.
- Nuestro objetivo es facilitar el acceso a la financiación a corto plazo proporcionando soluciones de liquidez rápidas y personalizadas a través de plataformas web y móviles.

¿QUÉ NOS HACE DIFERENTES?



Somos **nativos digitales** en lo que respecta a las operaciones y la captación de clientes. Los bancos tienden a subcontratar la gestión del SEM y de las filiales digitales, mientras que para nosotros es una parte esencial de nuestro funcionamiento.



Trayectoria probada: hemos hecho crecer nuestra franquicia desde cero hasta alcanzar una posición de liderazgo en financiación única en un mercado muy competitivo.



Excelencia operativa mediante una plataforma escalable y experiencia en riesgo de crédito: no tenemos infraestructura de TI obsoleta y contamos con una trayectoria de más de 10 años en la gestión del riesgo del balance del crédito al consumo.



Nuestros principios

En nuestras actividades nos guiamos por los siguientes principios:

Profesionalidad. Desarrollamos nuestro trabajo mediante una profesionalidad y dedicación absolutas, que se demuestran con una total honestidad y compromiso con el trabajo que realizamos.

Integridad. Actuamos con honestidad y transparencia de acuerdo con las normas de ética profesional y el marco regulador aplicable.

Responsabilidad. Los empleados de ID Finance deben llevar a cabo sus actividades guiándose por los principios de honestidad, ética y buena fe.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

La gestión de la sostenibilidad, incluida la participación de los grupos de interés, está integrada **en todos los niveles de nuestro marco de gobierno corporativo**. Esta integración garantiza que las consideraciones de sostenibilidad se traten no solo en el nivel más alto de la gestión estratégica, sino también en los órganos ejecutivos, las diferentes unidades de negocio y la gestión de los departamentos. Este enfoque facilita una implementación integral y coherente de prácticas responsables en toda la organización.

El Grupo ha establecido una política integral de **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible. Esta política hace hincapié en la integración de las preocupaciones de los grupos de interés (que surgen del diálogo y las relaciones continuas) en los procesos de gobernanza y toma de decisiones. Nuestro compromiso es operar de manera eficaz, segura y responsable desde el punto de vista social, económico y medioambiental, con un enfoque constante en generar impactos positivos tanto en el medio ambiente como en las comunidades en las que operamos.

Nuestros principios básicos de actuación de acuerdo con la Política de RSE son:

- **Cumplimiento de la legalidad:** observancia estricta de la normativa y los requisitos legales aplicables en el desarrollo de nuestra actividad.
- **Principios de transparencia y normas relativas a la lucha contra la corrupción:** transparencia e igualdad de oportunidades, tolerancia cero con la corrupción, cumplimiento de las políticas establecidas (Código Ético, Política de prevención del soborno y la corrupción).

- **Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo:** cumplimiento del Manual contra el Blanqueo de Capitales y cooperación con las autoridades.
- **Comportamiento ético:** cumplimiento del Código Ético de ID Finance.
- **Respeto de los derechos humanos:** cumplimiento de todas las políticas establecidas en materia de igualdad, equidad y no discriminación (Plan de Igualdad).
- **Reducción del impacto medioambiental:** compromiso de medir y compensar las emisiones de carbono para lograr la neutralidad de carbono.

El director general respalda personalmente los compromisos expresados en la Política de RSC de ID Finance y es responsable de garantizar que se comunique, se comprenda y se aplique activamente en todo el Grupo. Se espera que todos los empleados ajusten sus acciones a los principios y directrices descritos en esta política, fomentando una cultura de integridad y responsabilidad.

Además, departamentos funcionales específicos (como RR. HH., RR. PP. y otros) desempeñan un papel activo en la implementación de iniciativas y proyectos de sostenibilidad. Su compromiso refleja la determinación colectiva de la organización por integrar la sostenibilidad en nuestro ADN operativo.

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

ID Finance en España cuenta con la certificación de su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de conformidad con la norma internacional IQNet SR 10.

Anualmente, nos sometemos a un proceso de auditoría independiente para verificar que nuestras prácticas de responsabilidad social corporativa estén integradas de manera efectiva en todas las áreas y procesos. En 2024, **completamos con éxito** esta auditoría de recertificación.

Nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social garantiza que las operaciones de la empresa se ajusten a los requisitos establecidos en la norma IQNet SR. Abarca un marco integral que aborda aspectos clave como la transparencia, el cumplimiento de la ley, el respeto de los derechos humanos y la participación de los grupos de interés, políticas de no discriminación, condiciones de trabajo justas y equitativas, protección de datos, medidas contra la corrupción, así como compromisos con la calidad, la seguridad y la sostenibilidad medioambiental.

Además, en México obtuvimos una Certificación oficial en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-R-025-SCFI-2015). Esta certificación es una norma voluntaria establecida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). Afirma el compromiso de México con la promoción de la igualdad laboral y la no discriminación. La certificación es válida hasta 2026.

Este enfoque sistemático subraya nuestra inquebrantable dedicación a las prácticas empresariales responsables y a la mejora continua en el desempeño social y medioambiental.

OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

En 2024, durante la auditoría IQNet SR 10 de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, se revisaron exhaustivamente nuestros objetivos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Como resultado, se aprobaron oficialmente los nuevos objetivos de RSC para el período 2024-2025, alineando nuestras prioridades estratégicas con las expectativas cambiantes de los grupos de interés y los objetivos de desarrollo sostenible. En el futuro, también planeamos extender estos objetivos a nuestro negocio en México.



MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

ID Finance fomenta el bienestar, el equilibrio entre la vida laboral y personal y la participación a través de diversos beneficios y programas de motivación, como por ejemplo: dos semanas de trabajo totalmente remoto, horario flexible en verano, certificación Great Place to Work y diferentes actividades en equipo.

En 2024, en la encuesta «Voz de los Empleados» (VOE), ID Finance España alcanzó un 90% de satisfacción de los empleados, con una participación de casi el 100% en todos los equipos. El nuevo objetivo establecido para 2025 es pasar del 90 al 92%.



REDUCIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

ID Finance reduce su impacto medioambiental mediante la compensación de carbono, la compra de energía verde, iniciativas de concienciación y proyectos de reforestación, eliminando 50 toneladas de CO₂ en 2024 respecto a nuestra huella de 2023.

La huella de carbono en 2024 fue de 307,56 tCO₂e. Hemos completado el cálculo, la verificación independiente y el registro oficial de nuestra huella de carbono corporativa en 2024 ante el Ministerio para la Transición Ecológica de España. Actualmente estamos esperando el sello de certificación oficial del Ministerio que confirme el registro y, además, tenemos previsto compensar parte de nuestras emisiones.



MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ID Finance incrementa la satisfacción de los clientes mediante la formación continua de los agentes en procesos, productos y herramientas, a la vez que amplía las opciones de autoservicio con bases de conocimientos y chatbots de lenguaje natural. Los avances tecnológicos mejoran tanto los sistemas internos como las aplicaciones orientadas al cliente, lo que garantiza una información más clara y una experiencia más fluida. Además, las mejoras en el diseño de la encuesta CSAT aumentan las tasas de respuesta y generan comentarios más valiosos por parte de los clientes.

La satisfacción media de los clientes de Moneyman y Plazo en 2024 aumentó hasta el 82% para todo el año.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

ID Finance promueve la diversidad y la inclusión a través de la participación activa de los empleados en contenidos de redes sociales que celebran la comunidad LGBTQ+, charlas de sensibilización y formación específica sobre protocolos LGBTQ+.

ID Finance registró un 10% de participación en sus actividades sociales de diversidad e inclusión gracias a la implicación activa de los empleados y al fomento de nuevas actividades para que esto fuera posible.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE LA ONU

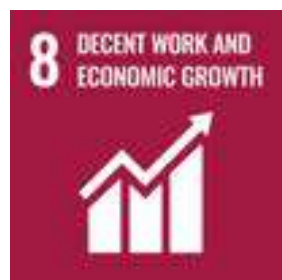
Mantenemos nuestro compromiso inquebrantable con los principios del desarrollo sostenible y apoyamos activamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, adoptados en 2015 por la Asamblea General de ONU. Nuestra organización se dedica a contribuir de manera significativa a su consecución.

Tras un análisis exhaustivo de las actividades del Grupo en relación con los ODS y nuestros objetivos internos de sostenibilidad, hemos identificado dos ODS prioritarios en los que nuestras operaciones principales ejercen un impacto más significativo.



Mantenemos nuestro compromiso de proporcionar a todos los clientes igualdad de acceso a nuestros productos de microfinanciación, según los principios del préstamo responsable. Nuestros esfuerzos continuos incluyen la actualización periódica de nuestras ofertas para mejorar la comodidad y la experiencia del usuario.

Además, a través de nuestra aplicación de bienestar financiero Plazo, ofrecemos a los clientes valiosas herramientas y soluciones para gestionar sus finanzas diarias. Esto incluye acceso a servicios legales, de telemedicina y veterinarios a través de nuestros socios de confianza MeetingPros. Para apoyar aún más su bienestar financiero, también ofrecemos recompensas de cashback por todas las compras realizadas con la tarjeta de débito sin comisiones de Plazo.



Nos esforzamos por formar un equipo cohesionado y cualificado, mediante la garantía de condiciones laborales justas y el fomento de la igualdad de oportunidades para el avance en sus carreras y el desarrollo profesional. Además, mantenemos un sistema de evaluación transparente complementado con una estructura de recompensas que reconoce e incentiva el rendimiento mediante bonificaciones.

Está disponible más información sobre nuestra contribución a cada uno de los ODS en el Apéndice de este Informe.



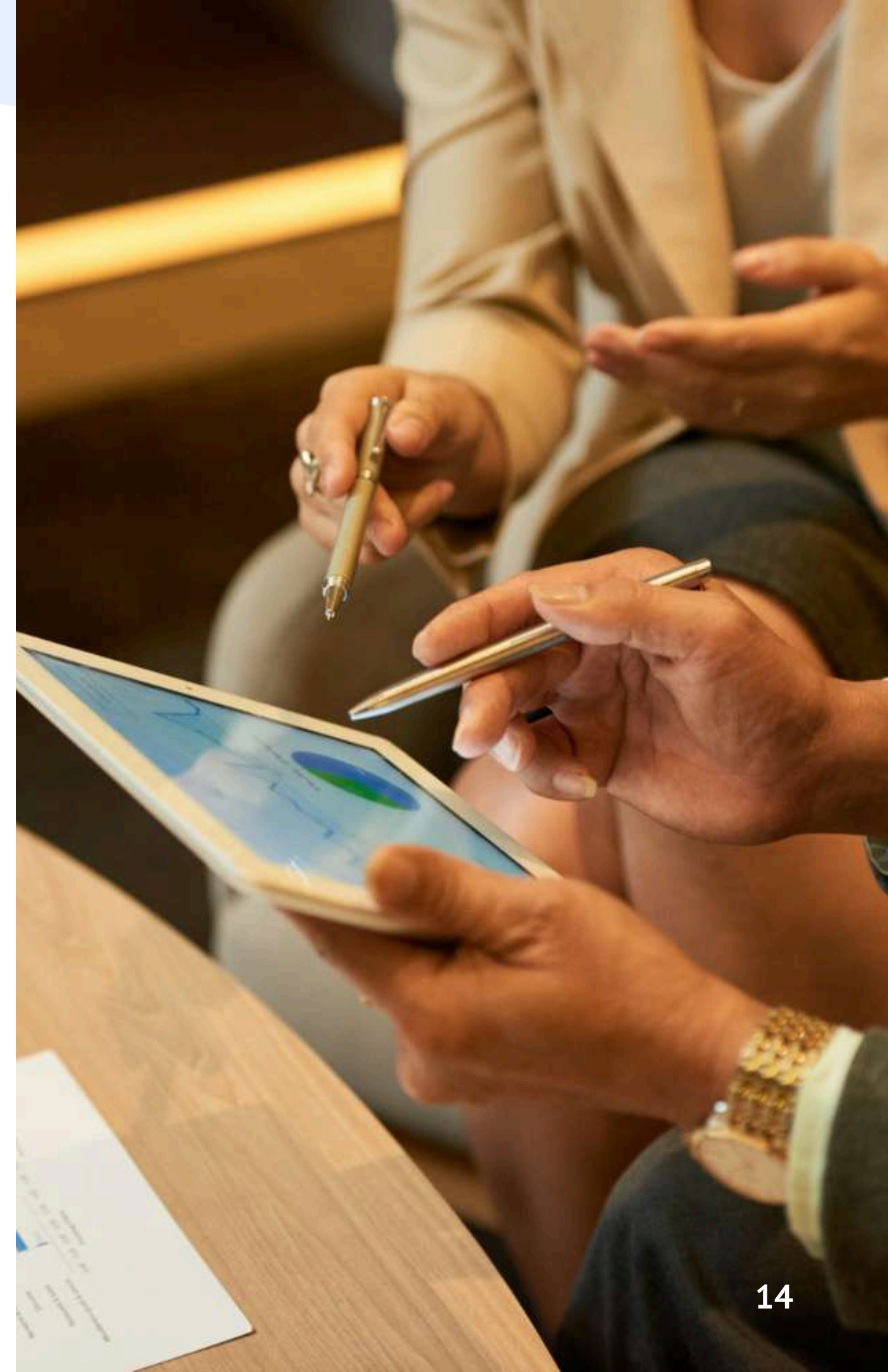
Más información sobre nuestra contribución a cada uno de los ODS, disponible en el Apéndice de este Informe.

GOBIERNO CORPORATIVO

ID Finance Investments, S.L. es una sociedad holding participada directamente por sus accionistas.

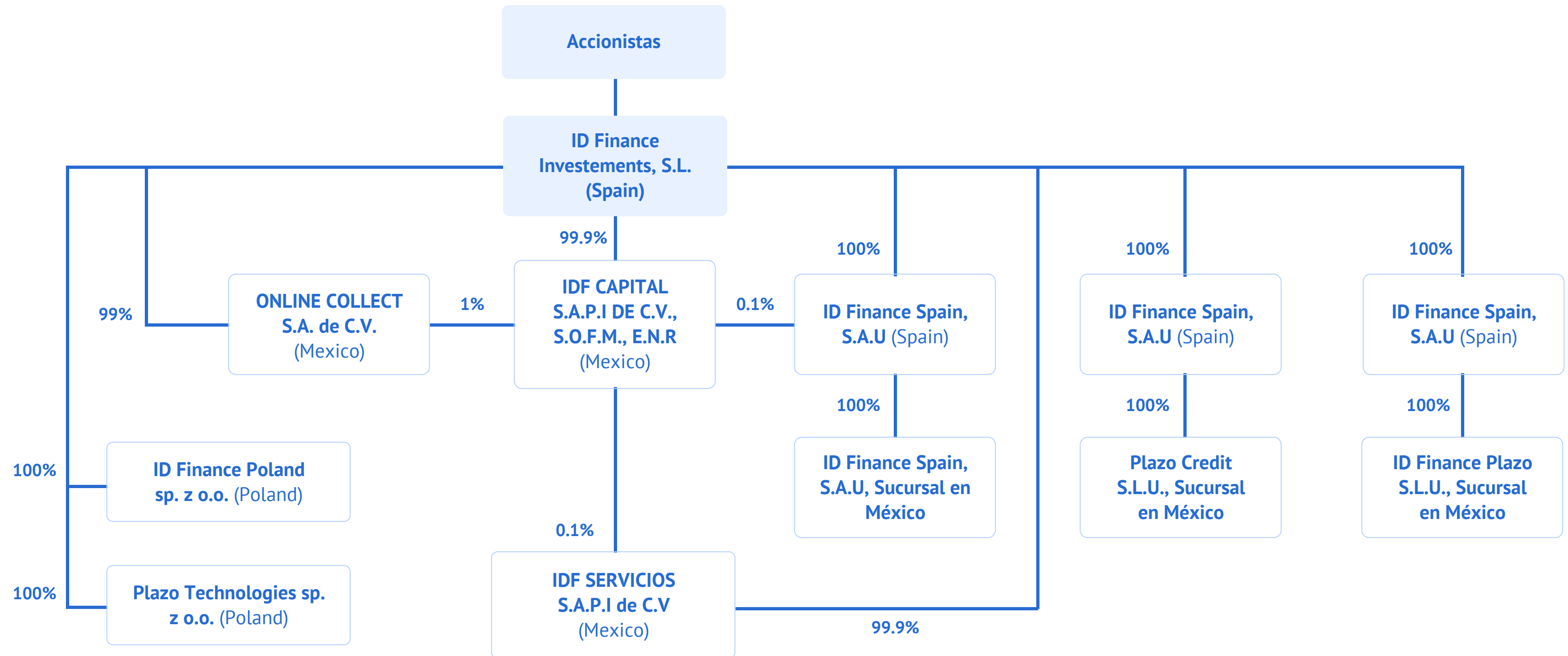
La estructura corporativa comprende 3 países:

- **Entidades operativas en España:** marcas Moneyman y Plazo (ID Finance Plazo y Plazo Credit)
- **Entidades operativas en México:** marca Moneyman
- **Centro de TI en Polonia:** la filial polaca, «Plazo Technologies, Sp. z o.o.», actúa como centro tecnológico dentro del grupo ID Finance. Su principal responsabilidad es desarrollar y mantener las herramientas de software y los sistemas informáticos utilizados en los productos Moneyman y Plazo, que se licencian a otras filiales del Grupo. Aunque los productos Moneyman y Plazo no se comercializan en Polonia, se promocionan y operan activamente en España y México.



GOBIERNO CORPORATIVO

ID FINANCE - ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO:



GOBIERNO CORPORATIVO

La composición del equipo de alta dirección y la estructura de gobierno corporativo del Grupo es la siguiente:

El máximo órgano de dirección del Grupo es la **Junta de Accionistas**, de la que forman parte los cofundadores de la empresa, el fondo de inversión Kingsway Capital con sede en el Reino Unido, la plataforma de crowdfunding Crowdcube con sede en el Reino Unido, así como accionistas minoritarios, incluida la alta dirección. Las Juntas de Accionistas se celebran al menos una vez al año o con mayor frecuencia. Toman decisiones sobre las cuestiones más importantes de las actividades del Grupo, como la sustitución del CEO, el COO y de los cofundadores, la aprobación de las cuentas del Grupo, las operaciones con acciones, etc.

La dirección general de las actividades del Grupo corre a cargo del **Consejo de Administración**. El Consejo es responsable de la dirección general, la supervisión y la gestión del Grupo y de sus actividades empresariales. Las reuniones del Consejo se celebran al menos una vez al trimestre. El Consejo está compuesto por dos representantes de los fundadores, dos representantes de Kingsway Capital y un consejero independiente, que es un experto en el sector con más de 30 años de experiencia en banca y finanzas.

Además, existe un **Comité Ejecutivo (EXCO)** que es responsable de las decisiones estratégicas y operativas de alto nivel. Las reuniones del Comité Ejecutivo se celebran mensualmente (o con mayor frecuencia si es necesario). El Comité Ejecutivo está compuesto por los cofundadores, los directores nacionales (CEO) y los jefes de división globales. Actualmente, consta de 9 miembros.

Las actividades corrientes de las empresas del Grupo son gestionadas por los directores nacionales y los jefes de división globales.

Los directores nacionales toman las decisiones operativas y gestionan la actividad diaria en su país, incluida la elaboración del presupuesto.

Por su parte, los jefes de división son responsables de sus ámbitos pertinentes. El Grupo sigue una estructura de información dual al director nacional y al jefe global de la división correspondiente.



GOBIERNO CORPORATIVO

Hemos implantado en el Grupo un proceso de supervisión multinivel:

- **Informes diarios** que se envían al equipo local, a la dirección y a los miembros del Comité Ejecutivo y contienen los principales indicadores operativos para supervisar el rendimiento diario de la empresa en términos de incorporación de clientes, verificación y calificación crediticia, emisión de préstamos, cobro, etc.
- **Llamadas quincenales** con el director nacional, el equipo de alta dirección local y los miembros del Comité Ejecutivo para supervisar los indicadores clave de rendimiento (KPI) de cada departamento: riesgo, verificación, cobros, atención al cliente, marketing, producto, finanzas, así como las últimas actualizaciones y planes de la empresa en general.
- **Informes mensuales** que elabora cada división de la empresa, e incluyen un análisis mensual de planes y resultados.
- **Informes trimestrales** en los que el director nacional presenta al consejo los resultados trimestrales de la empresa.



GESTIÓN DE RIESGOS

Estamos desarrollando procesos de gestión de riesgos para garantizar la estabilidad de las operaciones y la sostenibilidad del negocio del Grupo. Nuestro trabajo se basa en el riesgo.

ID Finance está expuesta a los siguientes riesgos derivados del uso de instrumentos financieros y de sus actividades operativas: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operativo.

Las subdivisiones estructurales del Grupo elaboran periódicamente informes de gestión con el fin de proporcionar a los órganos de dirección la información necesaria para la toma de decisiones.

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera para ID Finance si un cliente o contraparte de un instrumento financiero incumple sus obligaciones contractuales y surge principalmente de los préstamos que ID Finance concede a sus clientes.

El Director de Riesgos es el responsable de la gestión del riesgo de crédito. El riesgo de crédito se mitiga del siguiente modo:

- La política de crédito del Grupo define las directrices de préstamo de acuerdo con su estrategia empresarial y una gestión eficaz del riesgo, protegiendo los activos y cumpliendo los requisitos regulatorios locales. Se analizan de forma continua los cambios potenciales o previsibles en la legislación aplicable y se aplican de forma proactiva las modificaciones necesarias en las operaciones de ID Finance.
- Las sanciones y las ampliaciones de plazos permiten mitigar los riesgos asociados a las deudas impagadas. Estas opciones están a disposición de los prestatarios en caso de dificultad o falta de voluntad para reembolsar las deudas, mientras que las penalizaciones y las prórrogas generan flujos de tesorería adicionales para la cartera.
- Las provisiones para insolvencias son una forma adecuada de mitigar el riesgo de pérdidas en que se incurrirá durante las operaciones de reembolso de préstamos.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez se refiere a la disponibilidad de fondos suficientes para hacer frente a las retiradas de fondos prestados y otros compromisos financieros asociados a los instrumentos financieros a su vencimiento efectivo.

El Director de Tesorería controla este tipo de riesgos mediante el análisis de los vencimientos, determinando la estrategia de ID Finance para el próximo ejercicio financiero. La liquidez corriente también la gestiona el Director de Tesorería, que se ocupa de los mercados de apoyo a la liquidez corriente y la optimización del flujo de caja. Para gestionar el riesgo de liquidez, en el marco del proceso de gestión del activo/pasivo, el Director de Tesorería del Grupo realiza un seguimiento diario de los flujos de tesorería futuros previstos de los clientes.

GESTIÓN DE RIESGOS

RIESGO DE MERCADO El riesgo de mercado es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de caja futuros de un instrumento financiero fluctúen debido a cambios en los precios del mercado. El riesgo de mercado abarca el riesgo de tipos de interés, el riesgo de divisas y otros riesgos de precios a los que se expone ID Finance. El riesgo de mercado surge de las posiciones abiertas en instrumentos financieros de renta variable y de tipos de interés, que están expuestos a movimientos generales y específicos del mercado, así como a cambios en el nivel de volatilidad de los precios de mercado y los tipos de cambio.

RIESGO OPERATIVO El riesgo operativo es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de diversas causas relacionadas con los procesos, el personal, la tecnología y la infraestructura del Grupo, además de factores externos adicionales a los riesgos de crédito, mercado y liquidez, como los derivados de los requisitos legales y regulatorios o de las normas de conducta empresarial generalmente aceptadas. Los riesgos operativos se derivan de todas las operaciones de ID Finance.

El objetivo de la gestión del riesgo de mercado es gestionar y controlar las exposiciones al riesgo de mercado dentro de parámetros aceptables, al mismo tiempo que se optimiza la rentabilidad del riesgo. El Director de Tesorería del Grupo realiza un seguimiento de los resultados financieros actuales del Grupo para estimar la exposición de ID Finance a las variaciones de los tipos de interés y su influencia en la rentabilidad del Grupo.

El objetivo del Grupo es gestionar el riesgo operativo para hallar un equilibrio eficaz en costes entre la prevención de pérdidas financieras y daños a la reputación del Grupo y la rentabilidad global, así como evitar que los procedimientos de control restrinjan la iniciativa y la creatividad.

La responsabilidad principal del desarrollo y la aplicación de los controles para hacer frente al riesgo operativo recae en la dirección sénior de cada unidad de negocio.

GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS

ID Finance cuenta con un modelo interno de gestión de riesgos no financieros, diseñado para identificar los principales riesgos, extender su conocimiento a los principales grupos de interés y reducir al mínimo los posibles impactos detectados. Este modelo se basa en la aplicación de las políticas aprobadas por cada área, así como en la supervisión de su aplicación por parte del Comité de Dirección. A lo largo del informe se describe el modelo de gestión interna de los riesgos no financieros, junto con las políticas de que dispone la entidad. Los principales riesgos que se han identificado en este marco son:

1. Riesgos legales de naturaleza comercial: cualquier cambio normativo relacionado con las actividades del Grupo podría tener un impacto significativo en su desarrollo futuro. Para mitigar este impacto, cada unidad de negocio, así como el Grupo a nivel consolidado, cuenta con áreas específicas de Asesoría Jurídica encargadas de analizar y evaluar los posibles cambios. Estas áreas también participan en paneles sectoriales, donde se debaten los cambios normativos existentes y se realizan esfuerzos para anticipar los desarrollos futuros.

2. Riesgos operativos: ID Finance define el riesgo operativo como cualquier evento derivado de sus operaciones que pueda dar lugar a una pérdida. Los principales riesgos operacionales identificados son los siguientes:

- **Continuidad del negocio:** se refiere a la probabilidad de que se interrumpan las operaciones comerciales por motivos ajenos al control de la empresa. Para minimizar este riesgo, el Grupo ha implementado varias medidas, entre las que se incluyen la posibilidad de que todo el personal trabaje a distancia, la redundancia de proveedores críticos (como agencias de crédito y proveedores de tecnología) y una política de

de almacenamiento en la nube para sus servidores que cumple los más altos estándares de seguridad tecnológica.

- **Ciberseguridad:** en estrecha relación con el punto anterior, uno de los principales activos del Grupo son sus datos. En consecuencia, ID Finance ha desarrollado políticas que ofrecen protección contra los ciberataques. Además, al operar en un entorno basado en la nube, el Grupo apuesta por la descentralización de los servidores, lo que reduce la exposición a riesgos físicos.

3. Riesgos laborales: el Grupo está expuesto a posibles conflictos laborales y cambios normativos que podrían afectar a sus relaciones laborales. Para mitigar este riesgo, ID Finance promueve una cultura centrada en las personas que sitúa a sus empleados y colaboradores en el centro de la organización. Además, el Grupo dispone de departamentos de RR. HH. en todas sus jurisdicciones que apoyan la ejecución fluida de sus actividades.

4. Riesgos de protección de datos: son los riesgos que surgen de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos personales tratados por ID Finance como parte de la actividad normal del negocio. Cada una de las unidades del Grupo cuenta con personal cualificado en funciones de delegado de protección de datos (DPO) para garantizar el cumplimiento de las normas de tratamiento y procesamiento de datos en toda la organización.

ID FINANCE

EMPRESA RESPONSABLE

FINANCIACIÓN RESPONSABLE

Creemos que los servicios financieros, cuando son accesibles y justos, pueden reducir la desigualdad y mejorar el acceso a las oportunidades para más personas. Nuestro objetivo es desempeñar un papel activo a la hora de abrir un mundo de oportunidades para las personas, apoyando su bienestar financiero y eliminando las barreras que les impiden acceder a los servicios financieros.

Mediante la aplicación de nuestro enfoque de préstamo responsable, nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes los productos financieros y el nivel de servicio que mejor satisfagan sus necesidades.

En nuestro Grupo, hemos establecido un proceso claro y completo para la atención al cliente, la comunicación y la participación. Todos los procedimientos se documentan meticulosamente en políticas y directrices internas, lo que garantiza la coherencia y la transparencia. Utilizamos guiones estandarizados para facilitar interacciones efectivas con los clientes. Además, nuestro marco de atención al cliente se ve reforzado por tres departamentos especializados: el Defensor del Cliente, el Departamento de Atención al Cliente y el Departamento de Control de Calidad. Cada unidad es responsable de aspectos distintos de las relaciones con los clientes y opera de forma independiente. Esta estructura organizativa nos permite ofrecer un enfoque más eficiente y personalizado en el servicio al cliente, para garantizar altos niveles de satisfacción y confianza.

En nuestro trabajo, nos adherimos a los principios de apertura, fiabilidad e integridad de la información proporcionada sobre nuestros productos financieros y todas las condiciones de microcrédito, y también cumplimos todos los requisitos de la legislación de España y México.

Nos comprometemos con la defensa del principio de que todos los términos y condiciones de nuestros productos financieros deben ser transparentes, completos, comprensibles y fácilmente accesibles para cada cliente. A lo largo del proceso de solicitud de microcréditos o tarjetas de débito Plazo, los clientes tienen la oportunidad de revisar todos los términos y condiciones relevantes del producto, así como el acuerdo específico, antes de establecer cualquier relación contractual. Además, proporcionamos una calculadora de préstamos integrada en el flujo del proceso, lo que permite a los clientes analizar diversas situaciones de préstamo (con diferentes importes y plazos de amortización) y muestra claramente los importes de las cuotas, la duración y los costes de los intereses. Esta herramienta permite a los clientes tomar decisiones más informadas y meditadas que se adapten mejor a sus necesidades financieras.

El Grupo también garantiza que toda la información sobre los términos y condiciones esté disponible públicamente en los sitios web de los productos, lo que permite a los clientes revisar y familiarizarse con los detalles antes de tomar la decisión de elegir nuestros productos. Nuestros sitios web de productos cuentan asimismo con una sección de preguntas frecuentes, diseñada para responder dudas comunes y ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas.

Prohibimos estrictamente la difusión de cualquier información que pueda inducir a error a los clientes sobre el objeto del contrato o que pueda dar lugar a interpretaciones ambiguas de las condiciones del microcrédito y del uso del producto financiero. La utilización de letra pequeña u otros trucos diseñados para engañar u ocultar información es totalmente inaceptable.

FINANCIACIÓN RESPONSABLE

Además, siempre estamos encantados de responder a cualquier pregunta que puedan tener nuestros clientes y de proporcionarles explicaciones detalladas sobre todas las condiciones de los productos. Para facilitar una comunicación abierta y accesible, ofrecemos múltiples canales, lo que permite a los clientes seleccionar el que les resulte más conveniente. Entre ellos se incluyen un chatbot disponible en nuestros sitios web y aplicaciones para ayudar con las dudas más frecuentes, además de opciones como:

- **Widget de chat para hablar directamente con un agente de atención al cliente**
- **Línea telefónica de atención al cliente**
- **Widget de mensajes para ponerse en contacto con el Defensor del Cliente (los mensajes se reciben por correo electrónico)**

Estas opciones están diseñadas para garantizar que nuestros clientes puedan resolver cualquier duda o inquietud de manera eficaz antes de contratar un producto financiero.

Adoptamos un enfoque responsable en el proceso de comprobación de nuestros clientes antes de la aprobación de su solicitud de nuestros productos. Dentro del Grupo, los equipos de «Conocimiento del cliente» (KYC) y Verificación se encargan de realizar comprobaciones exhaustivas, que incluyen verificar la identidad del cliente, asegurarse de que no figure en ninguna lista negra o de sanciones, y evaluar su capacidad financiera. Este proceso nos ayuda a prevenir el fraude y mejora la seguridad del inicio de sesión de los clientes mediante la autenticación biométrica.

Reconocemos nuestra responsabilidad de evaluar con precisión la capacidad financiera del cliente para obtener un microcrédito, con el objetivo de prevenir el sobreendeudamiento y evitar crear dificultades financieras significativas para nuestros clientes.

Para evaluar la capacidad financiera del cliente, solicitamos acceso autorizado a sus cuentas bancarias a través de la banca abierta, lo que nos permite revisar sus ingresos, gastos y flujos de caja. Además, en España, verificamos el historial de la Seguridad Social del cliente para asegurarnos de que el importe del préstamo solicitado se ajusta a su situación financiera. En México, llevamos a cabo una consulta al Buró de Crédito para verificar el historial crediticio del cliente.

Si, durante la verificación, determinamos que el importe solicitado excede la capacidad del cliente o que este tiene múltiples deudas pendientes, le ofrecemos condiciones alternativas de microcrédito que se ajusten mejor a su nivel de ingresos o, si es necesario, rechazamos prestarle el servicio.

Todos nuestros empleados reciben periódicamente formación para estar al día respecto a las condiciones de nuestros productos, así como respecto a los procesos operativos. También participan en cursos de formación continua sobre ética empresarial y habilidades de comunicación para garantizar una prestación de servicios profesional y responsable.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

El Grupo trata a los clientes morosos o incumplidores con comprensión y la debida consideración. Hemos establecido procedimientos claros, justos y eficaces para la gestión de estas situaciones con el fin de garantizar una gestión de las deudas impagadas respetuosa y responsable.

El Grupo cuenta con un Defensor del Cliente (por separado en España y México) que lleva a cabo procedimientos periódicos para resolver las deudas vencidas cuando los clientes tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones y para abordar situaciones conflictivas de forma individualizada. El Defensor del Cliente opera de forma independiente de otras estructuras internas del Grupo y actúa como intermediario imparcial entre la empresa y el cliente, con el objetivo constante de ayudar a resolver problemas y encontrar soluciones amistosas.

Guiado por principios éticos y una total transparencia, el Defensor del Cliente informa a los clientes sobre su situación y sus derechos, manteniendo un enfoque empático y receptivo. Ofrece alternativas y soluciones de pago adaptadas a la capacidad financiera de cada cliente, con el objetivo principal de ayudarles realmente a superar sus dificultades, y no solo de recuperar las deudas.

Cualquier cliente puede ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Cliente para solicitar ayuda con deudas vencidas, presentar quejas o plantear inquietudes. Las reclamaciones suelen revisarse en un plazo aproximado de 4 días tras recibir toda la documentación necesaria, y se envía una respuesta al correo electrónico del solicitante.

Gracias a este enfoque abierto y orientado al cliente, en 2024, la recepción del Defensor del Cliente en España tramitó **6.148** solicitudes, incluidas **1.442** solicitudes relacionadas con deudas: de estas, se implementó la reestructuración en **688** solicitudes.

En México se tramitaron **1.218** solicitudes, de las cuales **585** eran solicitudes relacionadas con deudas: ofrecimos reestructuración de deuda en **12** préstamos.

CANALES PARA CONTACTAR CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE:

España

Dejar una solicitud en el sitio web a través del widget:
[Defensor del cliente de Moneyman](#) / [Defensor del Cliente de Plazo](#)

Enviar una solicitud a los correos electrónicos:
atencionalcliente@moneyman.es / defensor@plazo.es

México

Dejar una solicitud en el sitio web:
[Defensor del Cliente de Moneyman](#)

Enviar una solicitud al correo electrónico:
defensorcliente@moneyman.com.mx

Si el cliente envía una solicitud a través de otro canal o departamento, esta se redirigirá al Defensor del Cliente.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

El Defensor del Cliente también se ocupa de las quejas relativas a amenazas o comportamientos inadecuados por parte de los empleados o agentes. El proceso implica abrir una investigación y revisar todas las comunicaciones relevantes, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes y correos electrónicos entre el agente y el cliente. A partir de esta revisión, el Defensor del Cliente elabora un informe, que se remite al supervisor del agente.

A continuación, el supervisor decide las medidas disciplinarias, que pueden incluir deducciones salariales, la apertura de un expediente administrativo o, en casos graves, el despido. Se proporciona información inmediata al agente para garantizar un seguimiento adecuado y la rendición de cuentas.

Con el fin de evaluar la eficacia del trabajo del Defensor del Cliente, medimos periódicamente el índice de satisfacción de los clientes con el Defensor del Cliente. En 2024, el 63% de los clientes valoraron positivamente la labor del Defensor del Cliente.

El Grupo está siempre dispuesto a apoyar a sus clientes que se enfrentan a situaciones de emergencia. Seguimos de cerca los acontecimientos en España y México y actuamos de forma proactiva para proporcionar una asistencia oportuna y eficaz.

En octubre de 2024, se produjeron graves inundaciones en Valencia (España) que afectaron a muchas zonas, destruyeron miles de viviendas y se cobraron trágicamente la vida de 236 personas. En respuesta, ID Finance ofreció medidas de alivio a los prestatarios afectados por el desastre. A los clientes de esa zona se les concedió una prórroga de tres meses para el reembolso sin aumento de los tipos de interés. En total, **se concedieron aplazamientos de pago a más de 125 ciudadanos afectados.**



63%

VALORACIÓN POSITIVA DEL
TRABAJO DEL DEFENSOR DEL
CLIENTE EN 2024

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Damos gran importancia a ofrecer a los clientes múltiples canales de comunicación, ya que consideramos que sus comentarios son una valiosa fuente de información para la mejora continua de nuestros productos y servicios.

Los clientes pueden ponerse en contacto con nosotros a través de diversos canales, como el teléfono directo, el correo electrónico, el chat en vivo, los formularios del sitio web, WhatsApp y la aplicación móvil. También supervisamos los mensajes en las redes sociales y los reenviamos a los equipos de servicio adecuados cuando es necesario.

Nuestro departamento de Atención al Cliente es el principal punto de contacto para todas las consultas y reclamaciones, y se encarga de garantizar que cada caso se revise de forma objetiva y se resuelva en el departamento adecuado. Las consultas directas al Defensor del Cliente se gestionan a través de canales específicos.

Todas las comunicaciones se almacenan en una base de datos centralizada, lo que nos permite mantener un registro completo de los clientes y ofrecer un servicio de asistencia más eficiente y personalizado.

Examinamos cada solicitud minuciosamente y nos esforzamos por responder con prontitud. En las consultas relacionadas con información sobre nuestros productos o servicios, el tiempo medio de respuesta es de solo unos minutos. En las solicitudes o reclamaciones que requieran una investigación más detallada, nos comprometemos a proporcionar una resolución en un plazo de 24 horas.

En 2024, se recibieron **más de 770.000 solicitudes** a través de todos los canales de comunicación en España y México. Hemos revisado y resuelto con éxito el 100 % de estas solicitudes y reclamaciones, garantizando respuestas oportunas y profesionales.

En México contamos adicionalmente con el canal de comunicación UNE. La UNE fue creada en cumplimiento de la Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros con el fin de identificar, clasificar y responder a las consultas, quejas y aclaraciones de los clientes o usuarios y determinar el proceso apropiado para resolver cada una de ellas. Todos los meses debemos informar a las autoridades reguladoras sobre las reclamaciones recibidas a través del canal UNE. **En 2024 se tramitaron por esta vía 3.073 solicitudes y se respondieron el 100%.**

LOS CLIENTES PUEDEN ENVIAR SUS RECLAMACIONES O QUEJAS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES:

Moneyman España: +34 937 227 354 / +34 900 533 827

Plazo España: +34 900 533 861

WhatsApp Plazo España: +34 623 126 339

Moneyman México: +52 800 422 1022 / +52 55 5005 9720

España: clientes@moneyman.es / clientes@plazo.es

México: clientes@moneyman.com.mx

Correo electrónico UNE de México: une@moneyman.com.mx

Chat en las aplicaciones y en el sitio web

Formulario de comentarios en los sitios web

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Cumplimos normas estrictas respecto a la forma en que nuestros empleados se relacionan y comunican con los clientes. Nuestra ética empresarial no tolera ninguna forma de agresión, palabras abusivas o despectivas, amenazas o represalias. Nuestras comunicaciones siempre se basan en los principios de respeto, franqueza, honradez y lealtad.

Para prevenir el riesgo de comportamientos poco éticos por parte de nuestros empleados, implementamos la supervisión y la formación periódicas. Nuestro departamento de Control de Calidad tiene la responsabilidad de asegurar que los empleados cumplan las normas y principios del Grupo. Revisan periódicamente grabaciones de llamadas seleccionadas al azar para evaluar la exactitud de la información proporcionada, las habilidades de comunicación y el cumplimiento de las normas éticas.

Cada empleado recibe una puntuación de calidad interna basada en estas evaluaciones, que afecta a sus incentivos y desarrollo profesional. Si se identifican infracciones o puntuaciones bajas, se elabora un plan de acción para abordar y corregir los problemas. En caso de infracción grave (como amenazas, chantaje, fraude o vulneración de las leyes), se adoptan medidas disciplinarias que pueden llegar al despido y a poner el asunto en conocimiento de las autoridades.

Además, recogemos activamente las opiniones de nuestros clientes para evaluar su satisfacción con nuestros servicios y productos. La satisfacción del cliente se evalúa después de cada interacción en todos los canales de comunicación, lo que garantiza una mejora continua y unos altos estándares de servicio.

Medimos el NPS (Net Promoter Score) de forma mensual. A partir de los datos que recibimos, realizamos un análisis en el que examinamos detenidamente los cuestionarios recogidos y los comparamos con los resultados de periodos anteriores. A partir de los resultados de la encuesta, intentamos aplicar las recomendaciones recibidas o eliminar las deficiencias detectadas. Además, en caso de deterioro del NPS, intentamos identificar las posibles causas para solventarlas en el futuro.

48%

Plazo NPS en 2024

42%

NPS de Moneyman España en 2024

68%

NPS de Moneyman México en 2024

El NPS, siglas en inglés de Índice de Promotores Netos, mide la fidelidad de los clientes a una empresa. Las puntuaciones de NPS pueden medirse utilizando diferentes canales de comunicación y se expresan en una cifra del -100 al 100. En MoneyMan medimos el NPS a partir de los correos electrónicos y notificaciones push de la aplicación, en los que preguntamos a los clientes qué probabilidad hay de que recomienden nuestro producto a otras personas en una escala de 0 a 10. En la aplicación de Plazo, utilizamos el método de medición de 5 estrellas para preguntar a los clientes sobre su nivel de satisfacción.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La cultura corporativa de ID Finance se basa en los principios de transparencia, compromiso, igualdad de oportunidades y legalidad.

Tenemos una política de tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas. Nos oponemos activamente a las acciones destinadas a obtener ventajas injustas sobre los competidores, ya sea en el mercado o a través de contratos públicos y privados, en especial cuando dichas acciones se basan en conductas ilegales.

El departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo ID Finance es plenamente responsable de supervisar todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de la legislación y las normas internas. Este equipo especializado desarrolla, implementa y supervisa políticas, procedimientos y controles para fomentar una cultura de integridad, prevenir conductas indebidas y garantizar respuestas rápidas y eficaces ante posibles infracciones. Su trabajo abarca la formación continua, la evaluación de riesgos y la estrecha colaboración con la dirección para mantener los más altos estándares éticos en todas las operaciones.

Contamos con un conjunto completo de documentos internos que establecen procesos y medidas para la gestión de todos los aspectos del cumplimiento normativo, la protección contra la corrupción y el fraude internos y externos, así como la definición de nuestros principios éticos y normas de conducta. Estos documentos incluyen:

- Código Ético
- Política de conflictos de intereses
- Política de prevención de la corrupción y el fraude
- Política de regalos y gastos de hospitalidad
- Política de gestión de proveedores y terceros
- Política de cumplimiento de la empresa
- Manual del canal de comunicación y Manual de clasificación de las denuncias por gravedad



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Además, el Grupo ha adoptado el **Modelo de Cumplimiento Global: prevención, reacción y respuesta**. Este marco ofrece un enfoque integral para gestionar posibles infracciones, haciendo hincapié en la prevención proactiva, la reacción rápida ante incidentes y las medidas de respuesta adecuadas para mitigar los riesgos y reforzar nuestro compromiso con la integridad y la conducta empresarial ética.



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En 2024, llevamos a cabo una formación exhaustiva en materia de cumplimiento normativo, en consonancia con todos los requisitos establecidos en nuestro modelo de cumplimiento. Estos programas tenían como objetivo dotar al personal de una comprensión clara del marco de cumplimiento, sus responsabilidades en virtud del Modelo de Cumplimiento y las posibles consecuencias del incumplimiento. Se impartieron sesiones de formación y sensibilización a los empleados de España y de la sucursal española en México, tanto en línea como presenciales, en español y en inglés. Además, se organizó una sesión de formación específica para el Consejo de Administración con el fin de garantizar la implicación y la comprensión al más alto nivel.

De cara al futuro, tenemos previsto seguir llevando a cabo este tipo de iniciativas de formación, y nos centraremos en personalizarlas y adaptarlas a los diferentes departamentos. Este enfoque tendrá en cuenta los riesgos y retos específicos relevantes para cada área, para maximizar la eficacia de nuestra formación en materia de cumplimiento y fomentar una cultura de integridad más sólida en todo el Grupo.

En 2024, ID Finance ha obtenido las certificaciones de cumplimiento de la norma UNE 19601 (Sistema de Gestión del Cumplimiento Penal) y la norma ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) en todas las entidades de ID Finance España.

ISO 37001 es una norma internacional que proporciona directrices para ayudar a las organizaciones a prevenir, detectar y combatir el soborno y la corrupción. UNE 19601 es una norma nacional que describe los requisitos para implementar un Sistema de Gestión del Cumplimiento Penal con el fin de contribuir a la prevención, detección y respuesta a incidentes penales.

Para obtener estas certificaciones, el Grupo se sometió a una rigurosa auditoría externa e independiente bajo la supervisión de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La adopción de estas normas demuestra el compromiso de ID Finance con las prácticas éticas y transparentes, lo que mejora el prestigio y la reputación de la empresa. Su implementación también favorece el cumplimiento normativo, ya que los controles establecidos ayudan a identificar y mitigar los riesgos, reduciendo así la probabilidad de que se produzcan incidentes delictivos.

Además, mantener un sistema sólido de gestión del cumplimiento fomenta una mayor confianza entre los clientes, los inversores y los socios comerciales.

En última instancia, la integración de las normas UNE 19601 e ISO 37001 refuerza la imagen de mercado de ID Finance, reafirmando su compromiso con la integridad, la transparencia y la conducta empresarial responsable.

ÉTICA EMPRESARIAL

En ID Finance Group, mantenemos una política estricta de tolerancia cero con respecto a cualquier infracción de la conducta y la ética empresarial. Este principio inquebrantable es obligatorio para todos los líderes, empleados y socios del Grupo. Operamos en estricta conformidad con altos estándares éticos, fomentando una cultura corporativa basada en el cumplimiento de principios morales y éticos en todos los niveles.

Nuestro Código Ético articula el marco moral que guía nuestro comportamiento y prácticas empresariales en todo el mundo. Esperamos que todos los empleados actúen de forma ética y asuman su responsabilidad en las interacciones con los clientes, comunidades y colegas. El Código determina los principios y valores del Grupo, establece las normas para las interacciones en la empresa y con los grupos de interés externos, y enfatiza las medidas anticorrupción, la protección de la libre competencia y otras consideraciones éticas.

En 2024, nuestro Código Ético fue aprobado por el máximo órgano de gobierno: el Consejo de Administración. Este es un paso importante porque destaca la importancia del Código para nuestra organización y enfatiza nuestro compromiso con los principios y normas que se describen en este.

Todos los nuevos empleados reciben formación sobre el Código Ético antes de comenzar a desempeñar sus funciones. Tras su contratación, cada empleado debe familiarizarse con nuestras políticas internas, incluido el Código, y completar una formación obligatoria sobre ética empresarial. Recalamos la importancia de denunciar cualquier infracción, como fraude, robo, malversación, soborno, corrupción u otra conducta poco ética.

Nuestra postura de tolerancia cero garantiza que todas las denuncias se tomen en serio, incluidas las cuestiones relacionadas con el acoso y la discriminación.

Para estos fines, el Grupo ofrece múltiples canales de comunicación que permiten denunciar cualquier infracción (véase la sección de Lucha contra la corrupción y el fraude). El 100% de las solicitudes recibidas a través de la Línea Ética se revisan e investigan. El Grupo garantiza que no se producirá ninguna forma de represalia, discriminación o acción disciplinaria contra los denunciantes que presenten informes de buena fe y sobre la base de motivos razonables.

En España, el Grupo también dispone de la [Línea Ética](#), que es un canal de comunicación estrictamente confidencial al que pueden acceder empleados, colaboradores, clientes y, en general, cualquier otra parte interesada con el fin de informar de posibles incumplimientos. Hemos designado a un responsable de denuncias con la experiencia necesaria para gestionar y tratar eficazmente las denuncias recibidas a través de la línea ética.

Además, el Grupo se adhiere estrictamente a los principios antimonopolio y no participa en prácticas que obstaculicen la competencia en el mercado. En 2024, ID Finance no incurrió en ninguna multa relacionada con comportamientos anticompetitivos, ni se han emprendido acciones legales contra el Grupo por infringir las leyes antimonopolio o intentar restringir la competencia.



100%

DE LOS EMPLEADOS ESTÁN
FAMILIARIZADOS CON EL
CÓDIGO ÉTICO

Conflicto de intereses:

Cada día, nuestros empleados toman decisiones que afectan a compañeros, clientes, socios y otras partes. Por eso regulamos con especial atención estas cuestiones.

El Grupo cuenta con una serie de políticas internas que regulan las cuestiones relativas a los conflictos de intereses, en particular la Política de conflictos de intereses. Esta política contiene directrices para prevenir y gestionar los conflictos de intereses que puedan surgir como resultado de las actividades de los empleados.

Todos nuestros empleados deben evitar situaciones en las que sus intereses personales, familiares o financieros puedan entrar en conflicto con los intereses del Grupo y de los clientes. Si surge una situación en la que hay un conflicto de intereses, los empleados deben comunicarlo.

Periódicamente distribuimos comunicaciones a los empleados para recordarles las políticas internas del Grupo relativas a posibles situaciones de conflicto de intereses, como la aceptación de regalos durante las navidades. Estos recordatorios continuos ayudan a reforzar una cultura de transparencia y conducta ética en toda la organización.

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL FRAUDE

ID Finance se compromete a mantener una política de tolerancia cero con el fraude y la corrupción, al reconocer su impacto perjudicial tanto en las operaciones comerciales como en la sociedad en su conjunto. Nos oponemos firmemente a todas las formas de corrupción, fraude y soborno, y promovemos activamente la competencia leal y el pleno cumplimiento de la legislación aplicable.

Para respaldar este compromiso, hemos implementado un conjunto integral de medidas destinadas a supervisar, prevenir y reducir los riesgos relacionados con la corrupción y el fraude. La piedra angular de nuestros esfuerzos de prevención del fraude y la corrupción es la **Política anticorrupción y de prevención del fraude**. Esta Política subraya nuestra dedicación a una gestión responsable y proporciona pautas de comportamiento claras que garantizan que nuestra actividad se ajusta a la legislación vigente y respeta los principios de honestidad e integridad.

La política detalla nuestros principios rectores, los principales controles para la prevención del fraude y la corrupción, los programas de formación obligatorios sobre concienciación en materia de corrupción y fraude, los procedimientos de contratación pública, la gestión de los conflictos de intereses y otras cuestiones fundamentales.

Todos los empleados y divisiones del Grupo son responsables del cumplimiento de esta Política. Para garantizar su comprensión y cumplimiento, el 100% de nuestros empleados han recibido información sobre las disposiciones de la política

y ha completado las sesiones de formación obligatorias, que incluyen cumplimiento penal, lucha contra el soborno y la corrupción, sistema de gestión del riesgo reputacional y conflictos de intereses. Después de cada formación, los empleados realizan evaluaciones para valorar su comprensión. Además, todos los empleados firman anualmente una Declaración de aceptación de las políticas del Grupo, que reafirma su compromiso de respetar nuestros estándares de integridad y cumplimiento normativo.

Nuestros empleados son conscientes de que están obligados a denunciar cualquier infracción relacionada con las disposiciones de la Política. Si un empleado tiene conocimiento de que se ha producido una infracción o tiene sospechas de que se ha producido, debe ponerse en contacto con su supervisor inmediato, con el Responsable de Cumplimiento, con el Departamento de Cumplimiento Normativo, con el Departamento Jurídico o con el Departamento de Recursos Humanos.

La denuncia también puede realizarse a través de la Línea Ética, que garantiza la confidencialidad e imparcialidad respecto a los hechos denunciados, o a través de las direcciones de correo electrónico de Cumplimiento. ID Finance garantiza la ausencia de represalias contra los empleados que, actuando de buena fe, denuncien posibles irregularidades relacionadas con las disposiciones de esta política. Cualquier represalia se considerará una infracción grave del Código Ético y será motivo de sanción disciplinaria.

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL FRAUDE

ID Finance se compromete a garantizar que el **100% de las denuncias** presentadas a través de cualquier canal se responderán de forma transparente y rápida en un plazo máximo de 5 días laborables. Este enfoque dedicado refleja nuestro compromiso de mejorar continuamente el funcionamiento del mecanismo de denuncia de irregularidades, para promover un entorno de confianza, rendición de cuentas e integridad.

Todos los indicios identificados de fraude o corrupción se investigarán rápidamente y con la máxima diligencia. Si se confirma una infracción, los responsables de esta deberán rendir cuentas. Para evitar incidentes similares en el futuro, el Grupo elabora y aplica con prontitud medidas y recomendaciones correctivas y preventivas.

A fin de garantizar el pleno cumplimiento de todas las políticas, ID Finance ha establecido un programa disciplinario integral que se describe en nuestra Política disciplinaria corporativa. Esta política se aplica no solo a las personas que infringen directamente las normas internas y los procesos relacionados, sino también a aquellas que incitan, cooperan o colaboran en tales infracciones. Además, se extiende a las personas que tienen conocimiento o detectan indicios de incumplimientos y que contribuyen a impedir o dificultar la detección de infracciones.

En 2024 no hubo incidentes de corrupción confirmados en el Grupo.

Los empleados de las empresas de México tienen acceso a un canal en nuestro sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM) en el que pueden presentar informes de forma anónima al Responsable de Cumplimiento en caso de que detecten cualquier transacción sospechosa, fraude, etc.

ESTÁN DISPONIBLES LOS SIGUIENTES CANALES PARA COMUNICAR INFRACCIONES O SOSPECHAS:

Llamar a la Línea Ética (España): [Línea Ética](#)

Enviar un mensaje al Departamento de Cumplimiento Normativo

España: compliance@idfinance.com / rrhhcompliance@idfinance.com

México: compliance.mx@idfinance.com

El empleado también puede ponerse en contacto directamente con su supervisor, el departamento de RR. HH. o el departamento de Cumplimiento Normativo.

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL FRAUDE

Trabajamos de forma activa y continua para proteger a nuestros clientes frente a los riesgos de fraude externo mediante la implementación de nuevos procesos, controles y medidas de seguridad. Esto incluye una rigurosa verificación de cada nuevo cliente con respecto a nuestras listas negras internas, así como a las bases de datos de todo el sector mantenidas por las autoridades reguladoras financieras.

Además, evaluamos la huella digital de cada cliente para verificar la autenticidad de sus datos y asegurarnos de que no sean falsos. Supervisamos los patrones de comportamiento en nuestro sitio web y nuestra aplicación móvil durante el registro y a lo largo de las interacciones, lo que puede ayudar a identificar actividades sospechosas o fraudulentas.

Todos los clientes que abran una cuenta deben someterse a los procedimientos KYC (Conocimiento del cliente). Aunque no todos los prestatarios de microcréditos están sujetos a un proceso completo de KYC, verificamos su identidad cotejando los datos con los servicios gubernamentales y los registros bancarios. En casos sospechosos, realizamos comprobaciones KYC adicionales para confirmar la identidad del cliente.

En 2024, varios clientes fueron víctimas de estafas externas de ingeniería social ¹, en las que los estafadores los manipularon para que se registraran en nuestra aplicación

1 La ingeniería social es un método para manipular a las personas con el fin de obtener información confidencial o acceder a sistemas y recursos. En lugar de explotar vulnerabilidades técnicas, los atacantes se basan en la confianza y en técnicas psicológicas para engañar a la víctima y hacer que revele datos personales, contraseñas u otra información importante.

2 El informe se elabora en otoño de 2025, por lo que puede incluir información importante sobre acontecimientos que tuvieron lugar en el Grupo a principios de 2025.

Plazo y proporcionaran datos personales, que posteriormente se utilizaron para facilitar el robo de fondos. Tras recibir la notificación de nuestros clientes, cancelamos inmediatamente estas cuentas de crédito fraudulentas. También hemos integrado la verificación de dispositivos en nuestros procesos de verificación y aprobación. Estamos perfeccionando aún más este mecanismo: si los ID de los dispositivos no coinciden, se solicita a los clientes que vuelvan a verificar su identidad mediante el envío de una foto en vivo y un documento.

A principios de 2025 ², en México, identificamos un caso de falsificación de documentos con fines de fraude externo. Para solucionar este problema, estamos mejorando nuestros sistemas automatizados de verificación de identidad con el fin de garantizar que las fotos y los datos enviados coincidan con exactitud.

Nuestro compromiso va más allá de la prevención: priorizamos los intereses de nuestros clientes mediante el desarrollo proactivo de mecanismos de mitigación de riesgos. Además, condonamos íntegramente las deudas de los clientes que hayan sufrido un fraude, previa recepción de informes oficiales de las autoridades policiales que confirmen su condición de víctimas.

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Grupo toma completas medidas preventivas para establecer y mantener relaciones comerciales exclusivamente con clientes y contrapartes fiables que se dediquen a actividades legítimas y obtengan ingresos únicamente de fuentes legales.

Hemos implementado una Política de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CTF, por sus siglas en inglés) que está diseñada para evitar estas prácticas. Estos documentos establecen las normas y reglas de conducta que deben cumplir todos los empleados del Grupo, junto con protocolos de actuación, sistemas de control y notificación para impedir el acceso no autorizado de personas o grupos indeseados. También incluyen políticas y procedimientos de aceptación de clientes relacionados con la diligencia debida y la identificación de los clientes.

El Departamento de Cumplimiento Normativo es responsable de supervisar y garantizar la aplicación efectiva de la política de AML/CTF. Además, supervisa el cumplimiento de los procedimientos internos y colabora con las autoridades reguladoras para mantener unos altos estándares de cumplimiento. De conformidad con la legislación española, el Grupo también ha establecido un marco de control interno respaldado por un Órgano de Control Interno designado y un departamento dedicado a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que es responsable de garantizar la correcta aplicación de los procedimientos en esta materia.

Todos los empleados del Grupo deben recibir formación en materia de AML/CTF, así como familiarizarse con las políticas y procedimientos internos. Además, en 2024, llevamos a cabo una formación complementaria sobre la prevención del blanqueo de capitales con el objetivo de establecer normas y procedimientos de cumplimiento

estrictos que permitan garantizar un enfoque sólido y responsable a la hora de identificar y responder a las transacciones sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales. Otro objetivo de la formación era concienciar a todos los empleados sobre la importancia de la prevención y la detección. Divididos en tres grupos, el 100% de los empleados en España y en la sucursal española en México la completaron, incluido el Consejo de Administración y la alta dirección del Grupo ID Finance.

Todos los empleados entienden la necesidad de comunicar inmediatamente cualquier sospecha de una situación de riesgo relacionada con AML/CTF a través de los canales establecidos en el Manual o la Política correspondientes.

Además, nuestras marcas en España, Moneyman y Plazo, como entidades obligadas en virtud de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales, cooperan con autoridades como la SEPBLAC y el Banco de España mediante la notificación de operaciones sospechosas. Estas empresas se someten a auditorías independientes anuales en materia de AML/CTF, obteniendo resultados positivos de forma sistemática, incluso en 2024.

En México, ambas filiales están sujetas a rigurosas auditorías anuales en materia de AML/CFT realizadas por auditores externos autorizados por el regulador, tal y como exige la legislación local. Estas auditorías garantizan el cumplimiento continuo de la normativa mexicana y evalúan la eficacia de sus medidas de AML/CFT.

CONTRATACIÓN RESPONSABLE



Siguiendo las mejores prácticas de gestión de ESG, ID Finance tiene el compromiso de extender sus principios de desarrollo sostenible a sus socios comerciales. El Grupo adopta un enfoque responsable en la selección de proveedores, llevando a cabo evaluaciones de riesgo exhaustivas para identificar posibles problemas relacionados con prácticas comerciales desleales, infracciones legales (incluidas las leyes contra la corrupción y el fraude) y riesgos financieros, fiscales y de cumplimiento normativo.

Nuestra Política de gestión de proveedores y terceros rige el proceso de contratación con socios, lo que incluye procedimientos de diligencia debida, gestión de conflictos de intereses, protocolos de compras y otros aspectos de las interacciones con terceros.

En consonancia con esta política, el Departamento de Cumplimiento Normativo de ID Finance Group lleva a cabo un riguroso proceso de aprobación de todos los proveedores y terceros. Este proceso garantiza que todos los colaboradores cumplan con nuestros estándares de integridad, cumplimiento normativo y sostenibilidad.

Hemos establecido un modelo integral de diligencia debida desde una perspectiva de cumplimiento normativo, que se perfecciona continuamente. Algunas transacciones, como los contratos con proveedores, inversores y socios, requieren evaluaciones individualizadas. Nuestro proceso de diligencia debida consiste en recopilar información y documentación relevantes para verificar la identidad y las actividades de cada tercero. Si la información obtenida indica posibles riesgos, nuestro equipo de Cumplimiento solicitará datos adicionales y llevará a cabo un análisis detallado para evaluar su idoneidad para la contratación. Se emite un dictamen motivado, ya sea favorable o desfavorable, que orienta nuestra decisión sobre el establecimiento o la continuación de la relación.

Nuestros proveedores están obligados a cumplir nuestras normas y políticas éticas. Todos los terceros están obligados a firmar una declaración de adhesión al Código Ético y a las Políticas de cumplimiento del Grupo. El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de nuestro Código o de nuestras Políticas de cumplimiento constituye una grave violación contractual.

También mantenemos canales de comunicación abiertos para comentarios, apelaciones y quejas, y nos aseguramos de que el **100% de las solicitudes** se consideren detenidamente y se respondan con explicaciones debidamente fundamentadas.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En ID Finance, la seguridad de los datos personales de nuestros clientes y la integridad de los sistemas de información son pilares fundamentales de nuestro marco de gobierno corporativo. En reconocimiento a la importancia crítica de estas áreas, el Grupo dedica recursos sustanciales al desarrollo y la mejora continuos de nuestras medidas de seguridad de la información.

Realizamos auditorías periódicas de nuestros sistemas de seguridad de la información, actualizando los protocolos y controles para mitigar los riesgos de fuga de datos, acceso no autorizado y distorsión de datos. Estas medidas proactivas nos permiten mantener una postura de seguridad sólida, en consonancia con las mejores prácticas internacionales y los requisitos legislativos.

El Departamento de Seguridad de la Información supervisa la organización general, la coordinación y el control del cumplimiento de las políticas y normas de seguridad. Realiza auditorías internas de forma rutinaria para evaluar la eficacia de los controles existentes. En caso de detectarse algún incumplimiento, el departamento desarrolla y aplica planes de medidas correctivas específicos para abordar las vulnerabilidades y reforzar nuestras defensas.

Un documento fundamental que guía nuestros esfuerzos en materia de seguridad de la información es la Política de seguridad de la información, que describe nuestro enfoque para proteger los activos de información. Establece los principios fundamentales, asigna responsabilidades a los departamentos pertinentes y hace referencia a las políticas internas que rigen todos los aspectos de la seguridad dentro del Grupo. Esta política está sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas para incorporar los avances tecnológicos y las mejoras en los procesos, lo que garantiza que siga siendo completa y eficaz.

Las disposiciones de esta Política se aplican a todos los empleados que tengan acceso a datos sensibles o participen en procesos de intercambio de información, para reforzar nuestro compromiso con una cultura organizativa enfocada en la seguridad.

En 2024, introdujimos un Plan de continuidad de negocio corporativo (BCP) de carácter integral, respaldado por Análisis de impacto en el negocio (BIA) actualizados y un marco de evaluación de riesgos mejorado. Estas medidas mejoran nuestra preparación frente a las interrupciones operativas, garantizando la prestación ininterrumpida del servicio y la protección de los datos.

Las mejoras significativas en nuestra infraestructura de seguridad incluyen la implementación de una red privada virtual (VPN) global por roles, que proporciona un acceso remoto seguro y controlado a los empleados y socios de todo el mundo.

Realizamos auditorías internas trimestrales de nuestro almacén de datos para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades, con el fin de reducir el riesgo de fugas de datos. Además, llevamos a cabo pruebas periódicas de vulnerabilidad de nuestras aplicaciones móviles, plataformas web e infraestructura de sistemas de información, lo que nos permite mejorar continuamente la seguridad.

Para proteger los datos de los clientes, utilizamos tres bases de datos independientes, lo que garantiza la redundancia y la resiliencia. Todos los datos personales se almacenan y transfieren en estricta conformidad con la legislación de España, México y las normas reglamentarias internas. Cuando transferimos datos personales a terceros o entidades jurídicas, cumplimos con las obligaciones contractuales y los acuerdos de confidencialidad, manteniendo estrictos protocolos de protección de datos.

Para maximizar la seguridad y la eficiencia operativa, el Grupo emplea equipos e infraestructura informática modernos. En 2024, adquirimos hardware de red adicional, que centraliza la gestión, mejora los controles de seguridad y refuerza la integridad de nuestro entorno de red. Por ejemplo, la implementación de un nuevo servidor de telefonía en nuestro centro de datos mejoró la fiabilidad y la redundancia; en particular, durante un apagón a nivel nacional en España en abril de 2025 ¹, nuestros servidores permanecieron operativos en todo momento, lo que garantizó la continuidad de los servicios de comunicación.

Además, hemos obtenido una licencia de vSphere, una plataforma de virtualización integral destinada a crear, gestionar y optimizar nuestra infraestructura de TI virtual. Esta tecnología avanzada nos permite asignar recursos de manera eficiente, mejorar la escalabilidad, potenciar las capacidades de recuperación ante desastres y reducir los costes operativos, reforzando así nuestra postura general en materia de seguridad.

1 El informe se elabora en otoño de 2025, por lo que puede incluir información importante sobre acontecimientos que tuvieron lugar en el Grupo a principios de 2025.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ID Finance se compromete a respetar plenamente los derechos y libertades de nuestros clientes, garantizando que su derecho a la privacidad esté protegido en todos los aspectos del tratamiento de datos personales. Cumplimos estrictamente con la legislación aplicable y las mejores prácticas para mantener los más altos estándares de protección de datos.

Todos los clientes deben familiarizarse con nuestra Política de privacidad y nuestros Términos y condiciones, que están disponibles de manera pública en nuestro sitio web. Además, los clientes dan su consentimiento informado para la recopilación y el tratamiento de sus datos personales. Este consentimiento detalla el alcance de los datos recopilados, el uso previsto, nuestras políticas de intercambio de datos y los mecanismos para revocar el consentimiento. Los clientes afirman su consentimiento explícito no solo durante el registro, sino también cuando utilizan nuestros servicios de chat.

El Grupo ha designado a un delegado de protección de datos para supervisar el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos y las políticas internas. Sus principales responsabilidades incluyen la supervisión del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, la organización de la formación de los empleados en materia de protección de datos y la gestión de las consultas y reclamaciones relacionadas con los datos personales.

Para reforzar la seguridad de los datos, hemos implementado la autenticación multifactor (MFA) en todos nuestros sistemas, lo que reduce de forma significativa el riesgo de acceso no autorizado. Todos los datos de clientes se almacenan y transfieren exclusivamente en el marco de la legislación de España y México, así como de nuestros estándares normativos internos.

Nuestro personal recibe formación adecuada para comprender la importancia de la

confidencialidad y se le mantiene informado de todos los requisitos pertinentes en materia de protección de datos.

El acceso a los datos personales está estrictamente limitado al personal autorizado, al que se le concede acceso únicamente en función de la necesidad de conocerlos para el desempeño de sus responsabilidades profesionales. Todos los empleados firman acuerdos de confidencialidad (NDA), en los que se comprometen a no revelar información confidencial durante y después de su empleo en el Grupo.

Solo se puede acceder a la información confidencial a través de estaciones de trabajo seguras y sistemas VPN. Cada interacción y acción en nuestros sistemas internos se registra para garantizar la responsabilidad y la trazabilidad, minimizando así el riesgo de fuga de datos.

Nuestros empleados reciben formación y capacitación continuas sobre las mejores prácticas en materia de seguridad de la información. Se realizan ejercicios periódicos de simulación de phishing para evaluar y mejorar su vigilancia frente a las amenazas de ciberseguridad.

Si algún empleado sospecha de un incumplimiento o violación de las políticas de confidencialidad, tiene la obligación de informar inmediatamente a su supervisor, al departamento de RR. HH. o al departamento de Seguridad de la Información. El Grupo hace hincapié en la importancia de contar con procedimientos sólidos de notificación y respuesta ante incidentes; todos los informes se investigan exhaustivamente. Se podrán aplicar medidas disciplinarias, incluido el despido, si se confirman las infracciones. En 2024 **no hubo incidentes o violaciones de la seguridad de la información**. Aunque en ese año se registraron en España algunas infracciones de la confidencialidad de la protección de datos, se consideraron de menor importancia y fueron posteriormente archivadas por la Agencia Española de Protección de Datos.

DERECHOS HUMANOS

ID Finance se compromete a respetar los derechos humanos y a fomentar un entorno laboral que promueva la igualdad, la diversidad y la dignidad. Nos esforzamos por garantizar la igualdad de oportunidades para todos los empleados, independientemente de su origen cultural, género, raza u otras características. La defensa del respeto por el honor, la dignidad, las libertades fundamentales y los derechos humanos es una prioridad fundamental para el Grupo.

En todas nuestras operaciones, nos guiamos por los principios articulados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como por la legislación pertinente de España y México. Nuestros compromisos también están en consonancia con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y otras normas jurídicas internacionales sobre la protección de los derechos humanos.

ID Finance condena firmemente y trabaja para erradicar por completo el trabajo forzoso, obligatorio e infantil, garantizando que ni nuestros empleados ni nuestros clientes y socios sean sometidos a tales prácticas.

Mantenemos los más altos estándares de responsabilidad y respeto en nuestras interacciones con empleados, clientes y socios, y rechazamos categóricamente cualquier forma de comportamiento agresivo, degradante o discriminatorio. El abuso verbal, las amenazas, el acoso sexual y la intimidación están estrictamente prohibidos y se consideran inaceptables en nuestros lugares de trabajo y canales de comunicación.

Además, en el marco del programa VOE (Voz del Empleado), el acoso sexual se considera una falta grave y, de acuerdo con esta política, se contemplan medidas disciplinarias para rescindir la relación laboral con la persona que comete la falta.

Voice of the Employee

Se anima a los empleados a que informen de cualquier incidente de conducta inapropiada o violación de los derechos humanos a través de los canales designados (véase la sección de Prevención de la corrupción y el fraude), incluyendo su supervisor inmediato, la alta dirección o el departamento de RR. HH. Es importante destacar que mantenemos una estricta política de no represalias: cualquier forma de persecución, amenaza o represalia contra los empleados que denuncien infracciones está categóricamente prohibida.

En 2024 no se registraron casos confirmados de violaciones de derechos humanos a través de los canales de denuncia que tenemos disponibles.

Además, el Grupo reconoce y respeta los derechos de los empleados a organizarse, celebrar reuniones y afiliarse o crear asociaciones u organizaciones sindicales que representen sus intereses. Estos derechos están garantizados de conformidad con las leyes laborales de España, México y los países en los que operamos, y son fundamentales para garantizar un entorno de trabajo justo y respetuoso.

ID FINANCE

NUESTROS EMPLEADOS

POLÍTICA DE RR. HH.

Nuestros empleados son el activo más valioso y la piedra angular del crecimiento sostenible y el éxito del Grupo.

La pasión, el compromiso y la dedicación de los miembros de nuestro equipo son factores clave para el crecimiento de ID Finance. Nos comprometemos a crear un entorno en el que nuestros empleados puedan desarrollar carreras satisfactorias, con el apoyo de recursos y beneficios que les permitan alcanzar su máximo potencial.

Con este fin, invertimos de manera proactiva en atraer, retener y desarrollar el talento, tanto para hoy como para el futuro. Creemos que la comunicación abierta y continua es fundamental, por lo que damos prioridad a escuchar a nuestros empleados a través de múltiples canales que fomentan el compromiso y la mejora continuos.

Nuestra política de personal se rige por una **cultura «People First»**, basada en principios fundamentales como el respeto mutuo, el respeto de los derechos humanos y las libertades, una remuneración justa y transparente, la no discriminación de ningún tipo y la igualdad de oportunidades en el empleo, el desarrollo profesional y el crecimiento. También hacemos hincapié en la formación y el aprendizaje continuos, en amplios programas de motivación y en un compromiso inquebrantable con las normas éticas y la cultura corporativa del Grupo.

Nos comprometemos a desarrollar y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de recursos humanos para aumentar su eficacia. A nivel del Grupo, contamos con un **Director Global de Recursos Humanos**, responsable de definir la estrategia general de recursos humanos y las políticas de personal en todas las regiones.

Como apoyo, cada país (España, México y Polonia) cuenta con un director de RR. HH. específico que, junto con su equipo, gestiona las funciones diarias de RR. HH., como incentivos y compensaciones, contratación, incorporación, formación y desarrollo de los empleados. Esta estructura de gestión garantiza la coherencia en las prácticas de recursos humanos en todos los países, para mantener la alineación con los principios, valores y normas compartidos.

Nuestro enfoque de gestión de personal se basa en un conjunto integral de políticas y documentos internos diseñados para fomentar un equipo altamente eficaz y crear un entorno de trabajo positivo. Estas políticas abarcan todos los aspectos de las relaciones con los empleados, incluyendo la ética, la contratación y la incorporación, la formación, las vías transparentes de desarrollo profesional y los sistemas de incentivos y motivación, incluidos los planes de bonificaciones.

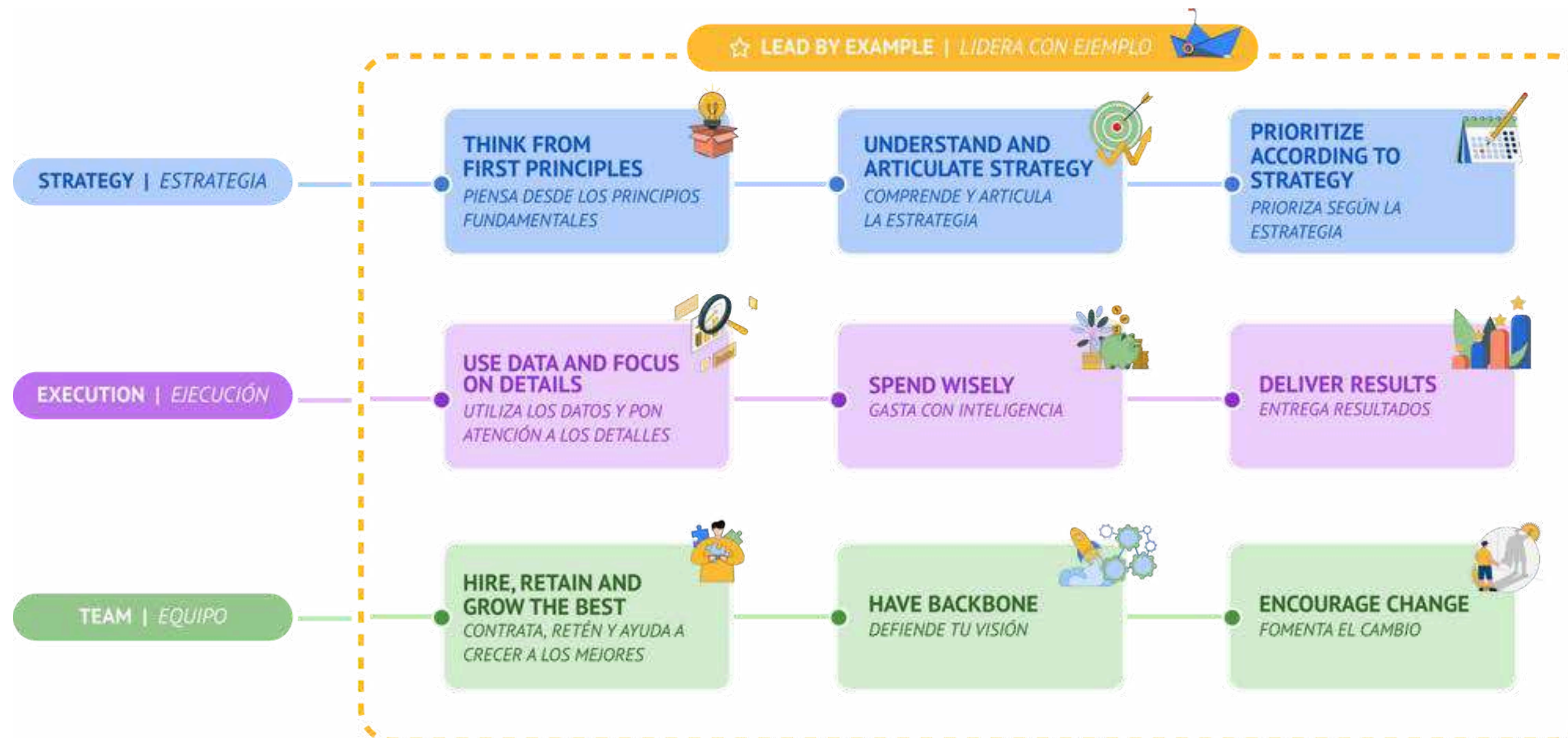
Para asegurarnos de que todos los empleados estén debidamente informados sobre estas políticas, presentamos a los nuevos empleados los documentos pertinentes durante su incorporación, publicamos todos los materiales en nuestro portal interno y comunicamos las actualizaciones o los cambios en las políticas por correo electrónico. Este enfoque sistemático promueve la transparencia y la alineación con nuestros valores organizacionales, lo que favorece una fuerza laboral cohesionada y motivada.

Todos los empleados tienen un contrato de trabajo y realizan su función de acuerdo con la legislación de España, México y Polonia. También fomentamos un diálogo abierto con la plantilla para garantizar una comunicación transparente y un entorno de trabajo positivo.

LEADERSHIP PRINCIPLES

Los equipos de ID Finance se rigen por tres grupos fundamentales de principios de liderazgo, que representan nuestra cultura corporativa.

Estos tres grupos, centrados en la estrategia, la ejecución y el trabajo en equipo, tienen como objetivo inspirar, motivar y orientar a todos los empleados, para garantizar que nuestros esfuerzos colectivos se dirijan hacia la consecución de objetivos comunes. Liderar con el ejemplo es fundamental y se aplica a todos nuestros principios básicos, con el fin de garantizar que cada uno de los valores que defendemos se demuestre de forma coherente a través de nuestras acciones.



DIVERSIDAD E IGUALDAD

En el núcleo de los valores de nuestro Grupo se encuentra un firme compromiso con la diversidad de la plantilla, que desempeña un papel fundamental a la hora de atraer y retener a empleados con talento de diferentes géneros, edades y regiones. Nos esforzamos por crear un equipo en el que las experiencias y los conocimientos únicos de cada individuo contribuyan a nuestro éxito colectivo, a fin de fomentar la innovación, mejorar la calidad de nuestros productos y enriquecer nuestro entorno de trabajo.

ID Finance prohíbe estrictamente cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo por motivos de género, edad, raza, nacionalidad, religión, condición social u otras características. ID Finance se compromete a crear condiciones laborales equitativas y a adherirse al principio de «igualdad de trato para niveles iguales de profesionalidad y contribución». Nuestro objetivo es promover la diversidad y el compromiso en todos los niveles de la organización, desde los puestos de nivel inicial hasta la alta dirección.

Creemos que la diversidad de perspectivas, experiencias y antecedentes permite a ID Finance lograr resultados empresariales superiores, desarrollar soluciones innovadoras y responder de manera más eficaz a los cambios externos e internos. Apoyar la diversidad también fomenta una cultura corporativa inclusiva, lo que mejora la satisfacción, la motivación y la lealtad de los empleados.

Nuestros empleados se rigen por el Código Ético, que establece principios claros para la toma de decisiones en situaciones complejas, lo que incluye las cuestiones relacionadas con el acoso, la discriminación y otras formas de conducta indebida. En 2024, no se denunció ningún incidente de discriminación en el Grupo.

A finales de 2024, la distribución por género entre todos los empleados estaba equilibrada, con un 50% de hombres y un 50% de mujeres, en comparación con el 49% de mujeres y el 51% de hombres en 2023. Esto demuestra nuestro compromiso

continuo con garantizar la igualdad de oportunidades para todos los empleados, con independencia de su género. Sin embargo, la composición de nuestro equipo directivo sigue siendo menos equilibrada: el 64% son hombres y el 36% son mujeres. Esto pone de relieve la necesidad de continuar nuestros esfuerzos para aumentar la representación femenina en puestos de liderazgo y promover una mayor diversidad de género en todos los niveles de la organización.

396

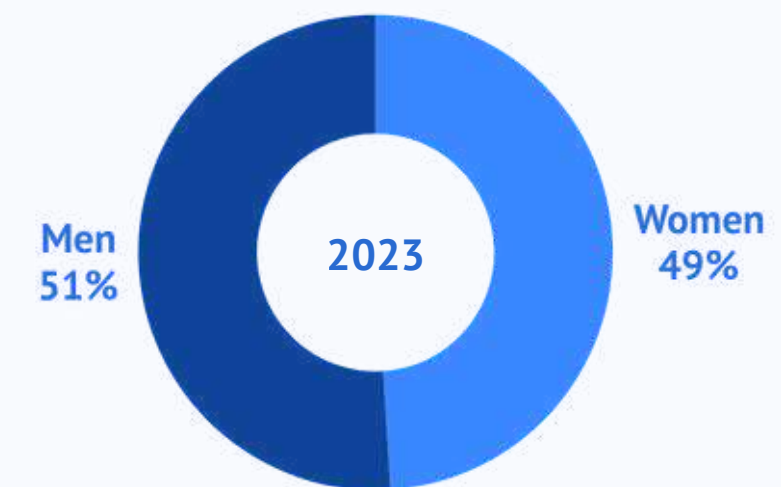
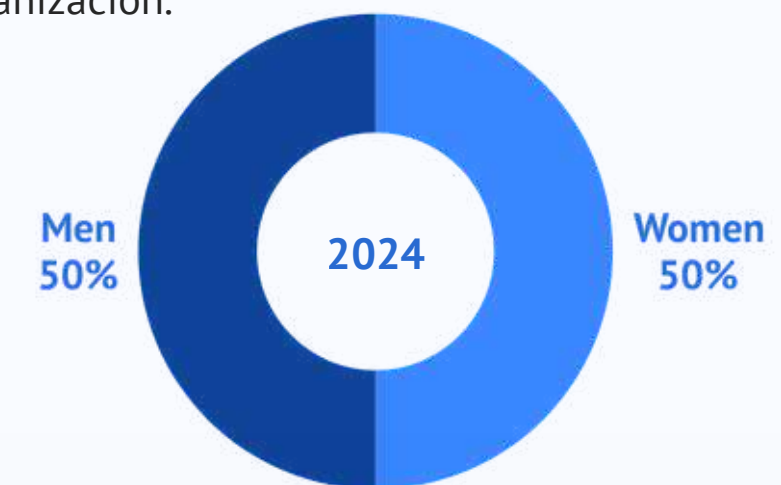
Empleados a tiempo completo en 2024

50%

Mujeres

36%

Mujeres en puestos directivos



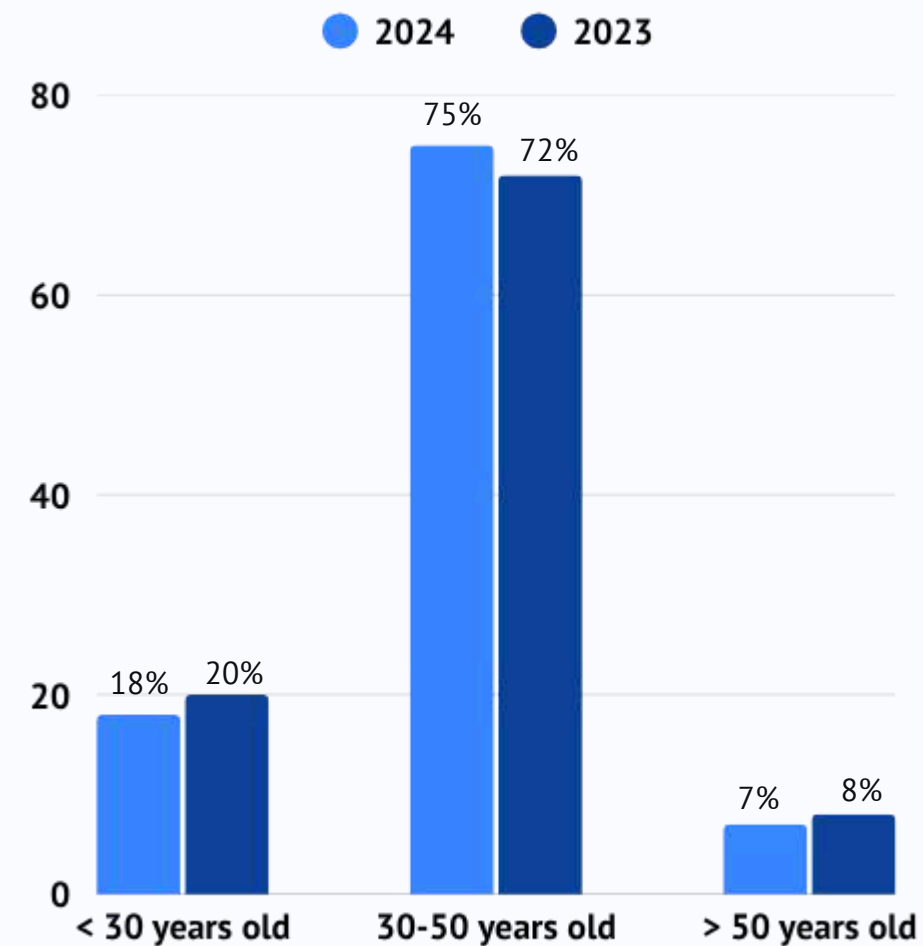
Número de empleados por sexo.

DIVERSIDAD E IGUALDAD

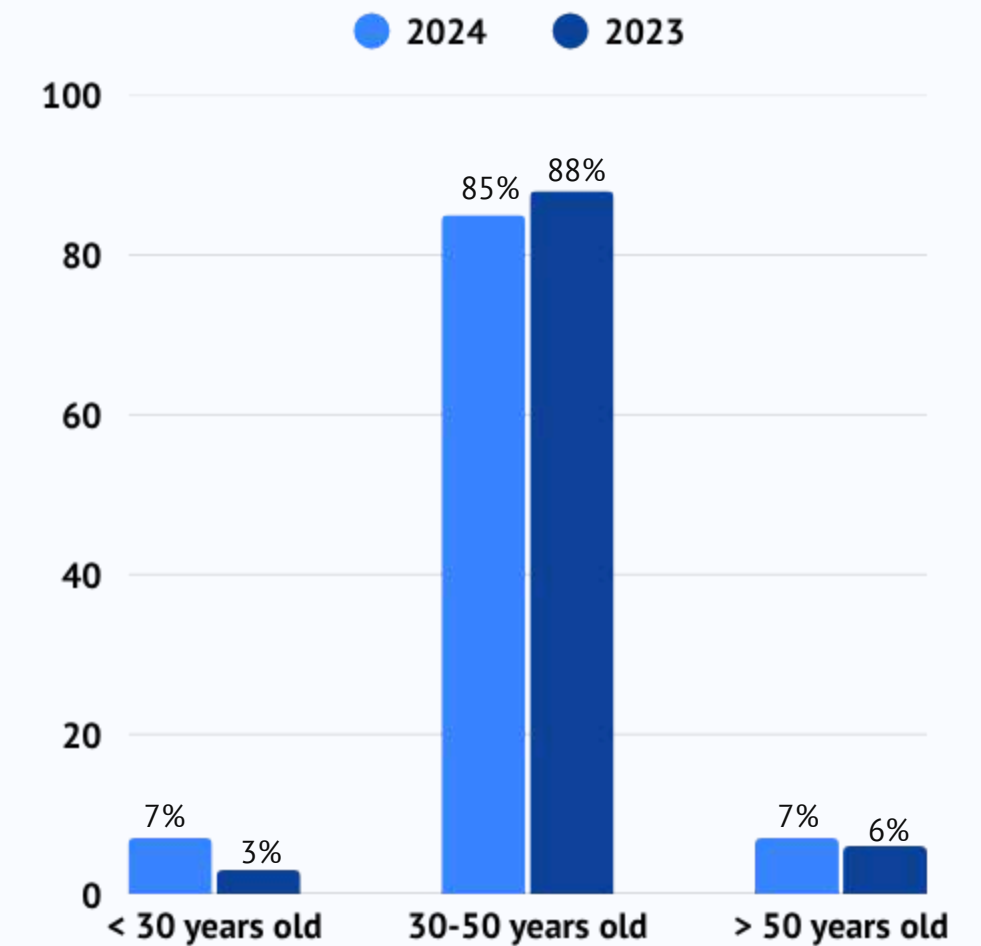
Las empresas ubicadas en España cuentan con un **Plan de Igualdad** que articula explícitamente nuestro compromiso de fomentar un lugar de trabajo inclusivo. Este plan describe nuestro compromiso con el establecimiento y desarrollo de políticas que promuevan la igualdad de trato y oportunidades para mujeres y hombres, sin discriminación, ya sea directa o indirecta, **por motivos de género**. También destaca nuestros esfuerzos continuos por implementar medidas que logren una igualdad de género tangible, a fin de posicionar la igualdad de oportunidades como un principio estratégico fundamental en nuestra cultura corporativa y de recursos humanos.

Nuestras entidades mexicanas y polacas defienden asimismo los principios de igualdad y no discriminación, por lo que garantizan un trato justo a todos los empleados. Sin embargo, estas filiales no cuentan actualmente con políticas formalizadas dedicadas explícitamente a la igualdad de género. No obstante, nuestro compromiso general de fomentar un entorno inclusivo y equitativo se mantiene inquebrantable en todas las regiones.

En 2024, **la mayoría de nuestros empleados** (el 75%) tenían entre 30 y 50 años, lo que indica que nuestro equipo está compuesto en gran parte por profesionales jóvenes y experimentados. Al mismo tiempo, seguimos creciendo activamente y siempre nos complace dar la bienvenida a nuevos especialistas jóvenes: en 2024, los menores de 30 años representaban el 18% de nuestra plantilla.



Número de **empleados** por edad



Número de **directivos** por edad

CONTRATACIÓN E INCORPORACIÓN

En ID Finance, nuestra cultura «People First» hace que nos esforcemos por atraer, seleccionar, desarrollar y retener a los mejores talentos, para impulsar juntos el éxito en el Grupo. Somos conscientes de que nuestro personal es nuestro activo más valioso, por lo que ponemos un gran énfasis en crear un entorno inclusivo en el que cada individuo tenga la oportunidad de prosperar.

El proceso de contratación y selección de nuestro equipo es un pilar fundamental para fortalecer nuestra cultura corporativa. Nos guiamos por los principios de igualdad de derechos y oportunidades, de modo que consideramos que la dignidad de cada persona es inviolable y nos oponemos rotundamente a cualquier forma de discriminación, sea cual sea su motivo. Nuestro Grupo no discrimina por razones de sexo, raza, nacionalidad, edad, discapacidad o cualquier otra característica social. Adoptamos un planteamiento de igualdad de oportunidades en la contratación que asegura un trato equitativo a hombres y mujeres, personas con discapacidad, colectivos indígenas y otros grupos sociales.

El documento principal que establece el marco para nuestras prácticas de adquisición de talento en todo el Grupo es la Política de contratación y selección. Esta política garantiza que contratemos a las personas más cualificadas para cada puesto y entorno de trabajo. Los responsables de RR. HH. de cada país son los responsables de garantizar que esta política, junto con todos los procesos relacionados, se aplique de manera eficiente, eficaz y con integridad. Nuestro firme compromiso con la igualdad garantiza prácticas de contratación justas y equitativas, que excluyen explícitamente la discriminación y los sesgos.

La contratación de personal se lleva a cabo de acuerdo con el calendario de dotación de personal aprobado para los puestos vacantes. Damos prioridad al desarrollo y la promoción del talento interno, lo que nos permite aprovechar nuestra reserva de talento para fomentar el crecimiento profesional interno y mejorar la motivación.

Un criterio clave para la promoción es un rendimiento de alta calidad, complementado con evaluaciones de competencias y desarrollo personal. A la hora de seleccionar candidatos, nos guiamos únicamente por sus cualificaciones profesionales, habilidades y competencias. Como parte de nuestro riguroso proceso de contratación, todos los candidatos deben someterse a una evaluación de cumplimiento para valorar su idoneidad para el puesto. El departamento de RR. HH. colabora con el departamento de Cumplimiento Normativo para analizar el perfil de cada candidato y determinar la viabilidad de su contratación. Este proceso incluye evaluaciones de riesgos y verificaciones cruzadas con las listas de vigilancia pertinentes.

ID Finance garantiza que todas las investigaciones y evaluaciones se llevan a cabo en estricta conformidad con las leyes, reglamentos y normas laborales aplicables, para mantener la transparencia, la equidad y la integridad a lo largo de todo el proceso de selección.



En 2024, nuestro grupo dio la bienvenida a 101 nuevos empleados en todas nuestras empresas. De estos nuevos empleados, el 67% tenían entre 30 y 50 años, lo que refleja nuestro interés por atraer a profesionales con experiencia. Además, las mujeres representaron el 53% de las nuevas contrataciones, lo que subraya nuestro compromiso con el fomento de la diversidad de género y la promoción de un lugar de trabajo inclusivo.

CONTRATACIÓN E INCORPORACIÓN

En ID Finance, nos comprometemos a ofrecer la experiencia de incorporación más cómoda para los nuevos empleados. Un proceso de incorporación correctamente estructurado permite a las nuevas incorporaciones establecer rápidamente una comunicación con sus colegas y sentirse a gusto en sus nuevos puestos. El proceso de incorporación comienza inmediatamente después de que el candidato acepta la oferta, momento en el que ya ha sido presentado al departamento de RR. HH. y a su supervisor directo.

Tras la aceptación, el nuevo empleado recibe un correo electrónico con instrucciones sobre cómo acceder a la intranet (Bamboo). En la intranet, se solicita al empleado que proporcione los datos esenciales necesarios para completar el proceso de incorporación. También tienen acceso a una serie de políticas del Grupo, entre las que se incluyen el Código Ético, la Política global de protección de datos, la Política de prevención de riesgos laborales, la Política de prevención del acoso sexual, la Política anticorrupción y antisoborno, la Política de conflictos de intereses y otros documentos relevantes que describen de forma exhaustiva nuestros protocolos de comunicación, procedimientos operativos, sistemas de motivación, políticas de bonificaciones y mucho más. Se solicita a los empleados que revisen todos los documentos y firmen la lista de acuse de recibo.

Además, los nuevos empleados reciben presentaciones de bienvenida que proporcionan información detallada sobre el Grupo, nuestros productos, la estructura organizativa, el personal clave, los sistemas de remuneración y los programas de motivación disponibles.

Para cada departamento hemos desarrollado un **calendario de incorporación personalizado** que guía y regula todo el proceso de incorporación específico para sus funciones.

El primer día, presentamos al nuevo empleado a su equipo y le asignamos dos colegas que le ayudarán en su adaptación, para garantizar una integración rápida y fluida en el equipo, el entorno laboral y la cultura corporativa. El superior directo establece objetivos claros e indicadores de rendimiento para evaluar el progreso durante el período de prueba.



Como parte del proceso de incorporación, los empleados reciben de manera obligatoria formación sobre prevención de riesgos laborales, cumplimiento penal, medidas de prevención del soborno y la corrupción, gestión del riesgo reputacional y políticas de conflictos de intereses. Además, cada empleado recibe programas de formación específicos esenciales para el desempeño eficaz de sus funciones.

También mantenemos una política de puertas abiertas, que anima a los empleados a dirigirse libremente a sus colegas, jefes o la alta dirección cuando tengan cualquier pregunta o inquietud.

Una vez finalizado el período de prueba, RR. HH. lleva a cabo una reunión de revisión y una entrevista con el nuevo empleado para valorar cómo ha sido su integración, resolver cualquier problema y asegurar el éxito de la transición a su nuevo puesto.

Nuestro objetivo es retener a los empleados con talento mediante la creación de un entorno de trabajo positivo, la implantación de medidas preventivas contra el agotamiento profesional y la oferta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Nos comprometemos a mejorar continuamente las condiciones laborales y a incorporar programas que contribuyan a reducir la rotación de personal e incrementar la fidelidad de los empleados hacia nuestro Grupo.

INCENTIVOS Y RECOMPENSAS

A lo largo de 2024, nuestro Grupo mantuvo su firme compromiso con el fomento de la motivación y el compromiso de la plantilla. Nos comprometemos a proporcionar a nuestros empleados un paquete retributivo justo y competitivo, junto con un sistema de evaluación del rendimiento transparente y comprensible. Este enfoque garantiza la claridad en la progresión profesional y recompensa eficazmente las contribuciones individuales. Valoramos mucho las aportaciones de cada miembro del equipo y confiamos incluso en nuestros colegas más jóvenes para que asuman responsabilidades importantes. De este modo, fomentamos el desarrollo de su potencial, reforzamos su sentido de la responsabilidad y potenciamos sus habilidades de liderazgo.

Nuestro completo sistema de motivación de los empleados abarca incentivos tanto materiales como inmateriales, diseñados para reconocer y recompensar la dedicación y los logros. Los niveles de remuneración se ajustan a los estándares del sector y se determinan únicamente en función de las cualificaciones, la complejidad del puesto, la actitud y los indicadores de rendimiento, lo que garantiza la equidad, independientemente del género o la edad.

A finales de 2024, la diferencia salarial media entre los empleados masculinos y femeninos de nuestro Grupo era del 37%. Esta cifra incluye a los accionistas y al personal directivo superior; por ejemplo, en España, la brecha salarial es del 35%, debido principalmente a la composición por género del Comité de Dirección, que es predominantemente masculina, con solo dos miembros femeninos. En Polonia, la diferencia del 70% refleja la composición masculina entre los directivos en relación con el personal total, que solo cuenta con 14 empleados. Por el contrario, en México, la brecha salarial es solo del 6%, una cifra que refleja con mayor precisión la disparidad salarial real entre los empleados cuando se excluye a los accionistas y a la dirección.

Este indicador justifica un análisis continuo y la adopción de medidas específicas para promover la igualdad de oportunidades salariales y eliminar los factores que contribuyen al desequilibrio. En 2024, llevamos a cabo un análisis exhaustivo de la brecha salarial de género en España, examinando las disparidades salariales en todas las entidades jurídicas para comprender mejor y abordar las posibles desigualdades.

Para garantizar un reconocimiento equitativo del rendimiento, a cada empleado se le asigna un nivel de grado que va desde L1 a L9, en función de su experiencia, responsabilidades y habilidades. Este sistema de clasificación influye en los niveles salariales y desempeña un papel fundamental en el cálculo de las bonificaciones anuales, que se otorgan en función de las evaluaciones de rendimiento.

Además, en 2024, desarrollamos una nueva Política de bonificaciones para empleados que articula claramente nuestro enfoque para recompensar las contribuciones de los empleados. La política hace hincapié en el reconocimiento del esfuerzo y establece los criterios de elegibilidad, los tipos de bonificaciones y los procedimientos para su concesión. También detalla la metodología de cálculo, que depende del nivel jerárquico del empleado y de sus resultados de rendimiento, e incorpora un programa de acciones fantasma. Las acciones fantasma son una forma de remuneración vinculada al rendimiento, que otorga a los empleados el derecho a recibir pagos en efectivo vinculados al precio de las acciones de la empresa, siempre que se cumplan determinadas condiciones. Este programa alinea los intereses de los empleados con el éxito a largo plazo del Grupo, lo cual fomenta un compromiso compartido con el crecimiento sostenible.

INCENTIVOS Y RECOMPENSAS

A lo largo de 2024, nuestro Grupo estuvo muy centrado en fomentar la motivación del equipo. Además de nuestros sistemas básicos de remuneración y reconocimiento, hemos implementado un paquete integral de medidas de motivación adicionales, tanto materiales como inmateriales, para apoyar e implicar a nuestros empleados. Estas iniciativas incluyen:

- **Sistema de seguro médico voluntario (SMV):** tras superar el período de prueba, cada empleado queda inscrito en el programa de SMV corporativo, que incluye asistencia ambulatoria y policlínica, asistencia dental, tratamiento hospitalario programado y de urgencia, así como reembolsos de medicamentos.
-
- **Programa de fidelidad:** los empleados obtienen un día extra de vacaciones cada dos años como recompensa por su lealtad y compromiso a largo plazo.
-
- **Tiempo libre remunerado:** los empleados tienen derecho a 18 horas de permiso por ausencias médicas y a 16 horas adicionales por motivos personales o emergencias.
-
- **Apoyo al bienestar:** abonamos el 50% del coste de la cuota de un gimnasio para promover un estilo de vida saludable entre nuestro personal.
-
- **Ventajas de la oficina:** proporcionamos alimentos y bebidas en el lugar de trabajo para aumentar el confort y el bienestar.
-
- **Programas educativos:** ofrecemos clases de idiomas gratuitas, de inglés y español, y tenemos previsto añadir cursos de ruso en 2025.
-
- **Oportunidades de teletrabajo:** los empleados tienen la posibilidad de trabajar desde casa durante un máximo de dos semanas, lo que favorece la flexibilidad y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

- **Horario de trabajo flexible:** en 2024, desarrollamos e implementamos la Política de teletrabajo, que formaliza el proceso para el trabajo remoto, con el objetivo de fomentar un entorno laboral flexible y comprensivo.
- **Eventos corporativos:** celebramos fiestas y eventos mensuales regulares para fortalecer la cohesión y la moral del equipo.
- **Control de la salud:** los empleados en España tienen la opción de someterse a revisiones médicas cada dos años para vigilar y preservar su bienestar. Además, invitamos al IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) a nuestras oficinas en México para vacunar y realizar exámenes oculares a nuestros empleados.
- **Apoyo social adicional:** proporcionamos asistencia financiera en situaciones difíciles, como en caso de fallecimiento de un empleado o de sus familiares, con el fin de ofrecer un mayor apoyo social y seguridad.
- **Programa de recomendaciones:** el Programa de Recomendaciones recompensa a los empleados que contribuyen al crecimiento de nuestro equipo recomendando a los mejores talentos. Las recomendaciones exitosas dan lugar a bonificaciones económicas cada vez mayores.

Todas estas iniciativas tienen como objetivo crear un entorno de trabajo motivador, solidario y flexible que valore el bienestar y el desarrollo de nuestros empleados.

INCENTIVOS Y RECOMPENSAS

Nos comprometemos a apoyar el entusiasmo de nuestros empleados por participar en actividades deportivas y recreativas, al reconocer su impacto positivo en el bienestar y la cohesión del equipo. Para fomentar la competencia sana y la cohesión del equipo más allá de las interacciones laborales cotidianas, organizamos varios eventos deportivos, como torneos de voleibol playa, partidos de tenis y partidos de fútbol. Estas actividades son muy apreciadas por los empleados, ya que fomentan el compañerismo y brindan oportunidades para relacionarse con colegas de otros departamentos con los que quizá no trabajen habitualmente.

Además de los deportes, organizamos constantemente diferentes eventos de oficina para mejorar la cultura laboral y el compromiso de los empleados. El último viernes de cada mes, llevamos a cabo diversas actividades, que van desde charlas de invitados sobre temas históricos o culturales hasta breves clases magistrales impartidas por empleados o expertos externos. También celebramos las principales fiestas y festividades, como Halloween o las navidades, así como otros eventos culturales o estacionales.

Como parte de nuestro compromiso continuo por fomentar un lugar de trabajo colaborativo e inclusivo, organizamos una actividad dinámica llamada «**Speed Coffee**». Este divertido evento constaba de varias rondas, durante las cuales cada participante disponía de un minuto y medio para descubrir detalles clave sobre sus colegas y sus respectivas funciones. Para reforzar el aprendizaje y la cohesión del equipo, todos los participantes tomaron parte en un concurso en el que cada respuesta estaba directamente relacionada con un miembro del equipo.

Estas iniciativas tienen como objetivo crear un entorno dinámico e inclusivo en el que los empleados se sientan motivados, conectados y valorados.



PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Para agradecer las importantes contribuciones de nuestros empleados a la consecución de los objetivos fijados por el Grupo y su comportamiento ejemplar en apoyo de nuestra cultura «People First», hemos desarrollado un Programa de reconocimientos.

Este programa incluye cuatro galardones:



PREMIO A LA EXCELENCIA

Trimestral

Para los empleados que demuestran un comportamiento extraordinario o que siempre están dispuestos a ayudar a los demás. Los candidatos son nominados por todo el equipo de ID Finance y se elige al que obtiene más votos. Además, el ganador recibe un premio en metálico.



PREMIO AL MEJOR EMPLEADO

Trimestral

Para los empleados que acreditan un rendimiento sobresaliente. Los candidatos son nominados en función de los KPI, niveles de absentismo, disponibilidad y proactividad. El ganador es elegido por el equipo de alta dirección. Además, recibe un premio en metálico.



PREMIO AL MEJOR EQUIPO

Trimestral

Para los equipos que hayan obtenido resultados excepcionales, siendo un ejemplo de trabajo en equipo, comunicación abierta y compromiso. El equipo de alta dirección selecciona al departamento ganador. Este recibe un premio en metálico destinado a celebrar una comida con todos sus miembros.



PREMIO PEOPLE FIRST

Anual

Entre los galardonados con los premios a la excelencia y al mejor empleado del año, se otorga esta distinción al que haya logrado un alto rendimiento en varias áreas de trabajo y comunicación. Los candidatos son nominados en función de los KPI, niveles de absentismo, disponibilidad y proactividad. El ganador es elegido por el equipo de alta dirección. El ganador recibe un viaje para dos personas que se anuncia en la fiesta de Navidad.

RECOGNITION PROGRAM



Ganadores en la sucursal España-México

T1



EXCELENCIA:
Angel Morales



MEJOR EMPLEADO:
Sergio Adir

T2



EXCELENCIA:
Sergio Navarro



MEJOR EMPLEADO:
Byron Gaytán

T3



EXCELENCIA:
Mirian Ceron



MEJOR EMPLEADO:
Daniela Ortega

T4



EXCELENCIA:
Eduardo Cruz



MEJOR EMPLEADO:
Judith Aldana

GANADOR DEL PREMIO
ALWAYS PEOPLE FIRST



Byron Gaytán



RECOGNITION PROGRAM

 Nuestros ganadores en México:

T1



EXCELENCIA:
David Silva



MEJOR EMPLEADO:
Citali Cuaxospa



MEJOR EQUIPO:
Customer Service

T2



EXCELENCIA:
Daniel Casas



MEJOR EMPLEADO:
Daniel Benitez



MEJOR EQUIPO:
Verificación

T3



EXCELENCIA:
Nayeli Vazquez



MEJOR EMPLEADO:
Raúl Cortés



MEJOR EQUIPO:
Finanzas

T4



EXCELENCIA:
Giovanni Stringhini



MEJOR EMPLEADO:
Angélica Garnica



MEJOR EQUIPO:
Cobros

GANADORA DEL PREMIO
ALWAYS PEOPLE FIRST



Nayeli Vazquez



RECOGNITION PROGRAM



Nuestros ganadores en España:

T1



EXCELENCIA:
Tamara Spir



MEJOR EMPLEADO:
Joana Rovira

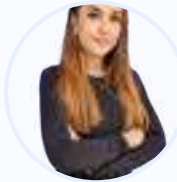


MEJOR EQUIPO:
Operaciones

T2



EXCELENCIA:
Camila Yamada



MEJOR EMPLEADO:
Andrea Molina



MEJOR EQUIPO:
Finanzas

T3



EXCELENCIA:
Lucia Jiménez



MEJOR EMPLEADO:
Carolina Lapid



MEJOR EQUIPO:
Legal

T4



EXCELENCIA:
Miguel Puig



MEJOR EMPLEADO:
Nerea Gamero



MEJOR EQUIPO:
Cobros

**GANADOR DEL PREMIO
ALWAYS PEOPLE FIRST**



Joana Rovira



EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO

La evaluación del rendimiento de los empleados es un componente fundamental de nuestro sistema de gestión de recursos humanos, concebido para mantener altos estándares operativos y fomentar el desarrollo continuo. El proceso implica varios elementos clave:

- **Sistema de fijación de objetivos (KPI):** cada año, los empleados colaboran con sus superiores inmediatos para fijar los objetivos individuales para el año siguiente. Estos objetivos se documentan en nuestra plataforma interna Bamboo, a la que los empleados tienen acceso continuo para revisar y actualizar sus objetivos según sea necesario a lo largo del año.
- **Revisión del rendimiento:** al final del año, los empleados participan en una reunión formal de revisión con sus superiores para analizar los resultados obtenidos, recabar opiniones e identificar áreas de mejora.
- **Evaluación de la actitud del empleado:** además de la consecución de objetivos, los directivos evalúan la actitud y el compromiso de cada empleado mediante un formulario de evaluación específico. Esta evaluación tiene en cuenta factores como la motivación, el trabajo en equipo y el cumplimiento de los principios básicos de liderazgo.
- **Sistema de calificación del rendimiento:** los KPI y la actitud de los empleados se califican en una escala de cuatro niveles, que determina el coeficiente aplicado en el cálculo de la bonificación. Cada nivel de rendimiento (de L9 a L1) también se corresponde con un coeficiente específico que se utiliza para determinar la cuantía de la bonificación anual. Para los empleados que están por encima del nivel L6, el cálculo de la bonificación tiene asimismo en cuenta el **beneficio después de impuestos (PAT, por sus siglas en inglés)** de la empresa y el rendimiento global del país en relación con el presupuesto, lo que refleja los resultados financieros de la empresa y del país durante el año.

Esta evaluación exhaustiva hace que el proceso sea más transparente y comprensible para todos los empleados. Ayuda a reconocer las contribuciones individuales, alinea los objetivos de los empleados con las metas corporativas y proporciona vías claras para el crecimiento profesional y las recompensas.



El 100% de los empleados se somete a evaluaciones periódicas de rendimiento y desarrollo profesional, lo que garantiza un proceso de evaluación coherente y justo en toda la organización.

COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Comunicación interna

La comunicación interna es una de las principales prioridades en nuestras iniciativas de RR. HH. ID Finance se adhiere a los principios del diálogo abierto y se esfuerza por responder con prontitud a los comentarios de los empleados, además de proporcionar información transparente sobre las actividades operativas, la cultura corporativa y los principales eventos e iniciativas dentro del grupo.

El principal canal de comunicación con los empleados es nuestra plataforma interna MS Teams, donde se publican regularmente todas las noticias, anuncios e información útil. También compartimos momentos alegres de la vida de nuestro grupo. Además, todos los mensajes importantes relacionados con cambios organizativos, actualizaciones operativas o revisiones de políticas y procesos se envían por correo electrónico.



GREAT PLACE TO WORK

ID Finance en España se enorgullece de haber obtenido la Certificación Great Place To Work™ en 2024 y de haber conseguido el 13.º puesto en la clasificación de las mejores empresas para trabajar en España en la categoría de 101 a 250 empleados. Esta prestigiosa certificación la concede una organización independiente reconocida a nivel mundial y se aplica a nivel internacional, abarcando múltiples países y regiones.

El proceso de certificación es exhaustivo y riguroso, y consta de tres etapas. En primer lugar, se realiza una medición objetiva y estandarizada a través de una encuesta validada internacionalmente que evalúa las percepciones de los empleados en cinco dimensiones culturales fundamentales: credibilidad, respeto, equidad, orgullo y camaradería. Esta encuesta ofrece una visión profunda del clima organizacional y la experiencia de los empleados.

En segundo lugar, se lleva a cabo una evaluación de los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión de personas. Esto implica analizar documentos que recogen e interpretan las políticas, prácticas y comportamientos que conforman las operaciones diarias e influyen en el entorno laboral.

En tercer lugar, se llevan a cabo comparaciones externas y validaciones independientes mediante evaluaciones comparativas tanto nacionales como internacionales. Esto permite identificar los puntos fuertes y señalar las áreas que se pueden mejorar en comparación con otras empresas de tamaño similar o del mismo sector.

Los resultados de esta certificación dependen en gran medida de las opiniones sinceras de los empleados actuales, ya que las encuestas se realizan de forma anónima para garantizar su independencia y precisión. Las percepciones de los empleados reflejan principalmente la calidad de las relaciones con la dirección, la solidez del trabajo en equipo y las oportunidades de crecimiento y desarrollo en el seno de la organización. Estos factores son fundamentales para fomentar un sentido de respeto, inclusión y pertenencia dentro del Grupo.

Nos enorgullece señalar que el 89% de nuestros empleados consideran que ID Finance es un excelente lugar para trabajar, lo que refleja nuestra dedicación a fomentar un entorno atractivo, solidario e inclusivo. De cara al futuro, estamos trabajando activamente para incorporar a nuestros equipos de México y Polonia en los futuros ciclos de certificación.

Great
Place
To
Work®

Voice of the Employee

El respeto al derecho de todos los empleados a un entorno de trabajo saludable fue la razón para la creación del programa VOE (Voz de los Empleados).

El objetivo del VOE es estudiar y supervisar periódicamente la satisfacción de los empleados y desarrollar las consiguientes medidas correctoras para eliminar los problemas detectados y mejorar el entorno de trabajo.

Dos veces al año, el Comité del VOE realiza una encuesta global sobre el estado del clima laboral en relación con los siguientes indicadores: satisfacción, compromiso, liderazgo, trato, comunicación, integración, desarrollo y condiciones de trabajo.

A partir de los resultados del estudio, el comité elabora un informe detallado, en el que se compara y analiza la dinámica de los indicadores obtenidos respecto a períodos anteriores. También organizamos un grupo de discusión para debatir los principales resultados de la investigación, abordar problemas y compartir sugerencias.

Como parte del informe, se prepara un plan detallado para resolver los problemas detectados y mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

Además, cada empleado puede hacer sugerencias para mejorar el entorno de trabajo enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico voe@idfinance.com, depositando una propuesta por escrito en un buzón especial de la oficina, o poniéndose en contacto personalmente con los embajadores del VOE. Si así se desea, las sugerencias se pueden presentar de forma anónima.

¹ Una de nuestras empresas en España tiene oficinas en México, se proporcionan los datos de esta sucursal.

Resultados de la última encuesta de 2024

España	84%	90%
	Tasa de participación	Tasa de satisfacción
México	95%	83%
	Tasa de participación	Tasa de satisfacción
Sucursal ¹ en México	73%	95%
	Tasa de participación	Tasa de satisfacción
Polonia	94%	96%
	Tasa de participación	Tasa de satisfacción

FORMACIÓN Y DESARROLLO

El desarrollo y el éxito del Grupo son imposibles sin un equipo profesionalmente formado y competente. Por eso, la formación y el desarrollo regulares de nuestros empleados constituyen una prioridad a largo plazo en el marco de la política de gestión de recursos humanos.

El objetivo de la formación es crear un equipo profesional y comprometido, así como mejorar la eficacia del trabajo. Mediante el desarrollo profesional, los empleados pueden identificar sus capacidades y su potencial profesional, planificar y construir su carrera, así como adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías y herramientas en un entorno empresarial cambiante. En 2024, nuestros empleados recibieron en total **más de 3.000 horas de formación**. De media, los empleados participaron en unas **8 horas** de formación al año.

Apoyamos el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados ofreciéndoles distintas formaciones, programas educativos y de idiomas.

Cada año, nuestro departamento de RR. HH. lleva a cabo una encuesta exhaustiva para identificar las necesidades de desarrollo de los empleados respecto a sus responsabilidades cotidianas. Este proceso consiste en recopilar información sobre las oportunidades de formación y desarrollo profesional que los empleados consideran necesarias para su rendimiento continuo, crecimiento y mejora de habilidades a lo largo del año. A partir de estos conocimientos, organizamos programas de formación específicos e iniciativas educativas para satisfacer las necesidades identificadas, lo que garantiza que los miembros de nuestro equipo tengan acceso a los recursos necesarios para su desarrollo profesional.

Además, los directivos tienen la autoridad para evaluar y determinar los requisitos específicos de formación y desarrollo de los miembros de su equipo de forma individual. Si el puesto de un empleado requiere habilidades avanzadas o conocimientos especializados para mejorar su rendimiento, apoyamos su participación en programas de formación externos impartidos por organizaciones externas de prestigio y cubrimos todos los gastos asociados.

ID Finance imparte de forma continuada formación básica a los nuevos empleados de las áreas de negocio, que posteriormente empezarán a trabajar con los clientes del Grupo. La formación incluye los principales aspectos del trabajo de los empleados en sus respectivos puestos, incluido el conocimiento en profundidad de toda la información sobre productos, normas de ética empresarial y comunicación comercial, etc.

+3.000

Horas de formación
en 2024

8

Horas de formación
completadas por un
empleado medio al año

SALUD Y SEGURIDAD

La salud y seguridad de nuestros empleados es una prioridad absoluta para ID Finance.

Las disposiciones del plan de salud y seguridad incluyen la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos en los términos establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales. Una vez aprobado por la dirección de la empresa, es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados.

El Grupo ha establecido un protocolo interno de actuación y plan de emergencia que sirve de marco para guiar todas las operaciones de salud y seguridad en el trabajo. Estos protocolos establecen los pasos específicos a seguir en caso de accidente laboral, incorporando todas las pautas establecidas por las normativas aplicables en España, México y Polonia. El cumplimiento de las leyes de prevención en materia de salud y seguridad es obligatorio para todas las empresas del Grupo.

Además, en cada país se designa una persona responsable de la seguridad laboral. Estas personas supervisan la aplicación de las políticas de seguridad, llevan a cabo evaluaciones de seguridad de forma periódica y sirven como punto de contacto para cualquier asunto relacionado con la salud y la seguridad.

En España también colaboramos con un servicio de prevención ajeno (GESEME), que es una empresa certificada para cuidar y proteger la salud y seguridad de nuestros empleados.

Cada empleado recién contratado recibe instrucciones sobre seguridad en el trabajo y seguridad contra incendios antes de empezar a trabajar. Además, cada nuevo empleado recibe una formación sobre prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2024, solo se han registrado tres accidentes: 2 en España y 1 en México. Cada uno de ellos fue objeto de una investigación interna y se tomaron medidas para reducir el riesgo de que se repita en el futuro.

Cada vez que se produce una modificación sustancial de las oficinas, se realiza una inspección externa (por parte de GESEME) para garantizar que cumplen los requisitos de seguridad y confort en el trabajo. Por ejemplo, como parte de esta inspección, se revisa el nivel de iluminación, sonido, mobiliario, el cumplimiento de los requisitos de seguridad contra incendios, etc.

Algunas de las políticas definidas son:



Protocolo de accidentes



Protocolo de prevención de enfermedades víricas



Formación en evaluación y prevención de riesgos



Reconocimientos médicos a la incorporación y/o a los 2 años o tras bajas de larga duración (voluntarios y pagados por la empresa)

INICIATIVAS SOCIALES

IID Finance se compromete a generar un impacto positivo en las comunidades en las que opera, movidos por nuestro objetivo de fomentar una sociedad más justa e inclusiva. Más allá de nuestras actividades comerciales principales, participamos activamente en proyectos sociales y solidarios que promueven el bienestar social y el desarrollo comunitario.

En 2024 participamos en varias iniciativas sociales y de voluntariado destacadas:



En total, donamos más de 3.500 € a diversas causas benéficas a lo largo del año.



Colaboración con «Llars de l'Amistat Cheshire» (residencia para personas con discapacidad):

Nuestros empleados pasaron un rato entrañable con los residentes de este centro para personas con discapacidad, compartiendo café, helado y conversaciones interesantes. El objetivo de esta iniciativa era promover la inclusión y hacer compañía a personas necesitadas.

INICIATIVAS SOCIALES

**Team Building y filantropía Barcelona:**

Nuestro equipo de Barcelona organizó su evento de fomento de equipo de verano. El equipo ganador recibió un premio de 1.500 €, que decidieron donar a una fundación benéfica. El beneficiario seleccionado fue la Fundación Pere Tarrés, dedicada a promover la educación y el desarrollo de los niños y jóvenes durante su tiempo libre.

**Campañas de donación de sangre:**

A lo largo del año, participamos activamente en campañas de donación de sangre organizadas en colaboración con hospitales locales españoles y la Cruz Roja Mexicana, para apoyar servicios sanitarios vitales.

SOCIAL INITIATIVES

**"Marxa contra el Càncer":**

Participamos con orgullo en la octava edición de la carrera organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer. El evento tiene como objetivo recaudar fondos para la investigación del cáncer y apoyar a las personas afectadas por la enfermedad. Como empresa, contribuimos con las cuotas de inscripción a la carrera, que destinó el 100% de los ingresos a la causa. 17 empleados participaron como corredores, en las distancias de 10 km, 5 km o 2,5 km, lo que refleja nuestro compromiso con la implicación en la comunidad y la responsabilidad social.

**Magic Line:**

Nuestro equipo participó en la caminata 10K Magic Line, un evento benéfico organizado por el Hospital San Juan de Dios. Esta caminata no competitiva reúne a los participantes en equipos para seguir una ruta designada, con el objetivo principal de recaudar fondos para proyectos sociales y sanitarios. Nuestra contribución colectiva de 1.000 € se donó a diversas iniciativas benéficas, y la totalidad del importe se destinó a apoyar los programas en curso del hospital y las iniciativas comunitarias.

SOCIAL INITIATIVES

**Campaña de donación de juguetes:**

Organizamos una campaña de donación de juguetes en beneficio del albergue infantil Casa de las Mercedes, el Hospital Pediátrico Legaria y la Fundación Ayúdanos a Ayudar. Esta iniciativa tenía como objetivo llevar alegría y consuelo a los niños necesitados, fomentando la solidaridad comunitaria y el apoyo a las poblaciones vulnerables.

**Día Mundial del Síndrome de Down y Día del Niño – Fundación Mosaico Down:**

Con motivo del Día Mundial del Síndrome de Down (Trisomía 21) y del Día del Niño, un grupo de empleados comprometidos visitó la Fundación Mosaico Down. A través de atractivas actividades recreativas y educativas, nuestro equipo quiso promover la inclusión, el respeto por la diversidad y la defensa del derecho de todos los niños a jugar y compartir experiencias. Este evento puso de relieve nuestro compromiso con el fomento de una sociedad más inclusiva.

INICIATIVAS SOCIALES

ID Finance se ha asociado con **EAE Business School Barcelona** para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes especializados en Finanzas y Fintech. Como parte de esta colaboración, los estudiantes del Máster en Finanzas y Fintech visitaron nuestras oficinas de Barcelona, donde pudieron conocer de primera mano nuestras operaciones e iniciativas estratégicas.

Para tender un puente entre los conocimientos académicos y su aplicación en el mundo real, nuestros especialistas involucraron a los estudiantes en un estudio de caso práctico centrado en Plazo, nuestra aplicación de bienestar financiero. Esta iniciativa proporcionó a los estudiantes una comprensión directa de los retos a los que se enfrentan las empresas de tecnología financiera y la oportunidad de aplicar sus habilidades a un proyecto real.

Esta colaboración ejemplifica nuestro compromiso con el fomento del talento emergente y el apoyo al desarrollo de los futuros líderes del sector fintech. También refuerza nuestra voluntad de compartir conocimientos sobre el sector y contribuir a la formación práctica de los futuros profesionales del ámbito de la tecnología financiera.



ID FINANCE

CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Las actividades del Grupo tienen un mínimo impacto negativo en el medioambiente. No obstante, adoptamos un enfoque responsable en materia de gestión medioambiental y nos esforzamos constantemente por minimizar nuestra huella ecológica. Promovemos una cultura de consumo consciente de recursos en nuestras oficinas y entre nuestros socios, fomentando actitudes responsables hacia la preservación del medioambiente.

Estamos comprometidos con el uso responsable y cuidadoso de los recursos naturales. Nuestros empleados se adhieren a estrictas directrices destinadas a reducir el desperdicio de recursos, lo que incluye el ahorro de energía y agua. Además, intentamos activamente disminuir el uso de papel en todos los procesos operativos. Las principales fuentes de consumo energético en el Grupo son nuestras oficinas. Durante el periodo analizado, el consumo energético total ascendió a **118 kWh**, según los datos de nuestras oficinas en España y México; las oficinas de Polonia operan en espacios de trabajo compartidos, por lo que no disponemos de datos desglosados sobre su consumo. El consumo energético se calculó a partir de los datos reales facilitados por los propietarios.

Nuestra oficina en España está ubicada en unas modernas instalaciones diseñadas para cumplir con los más altos estándares de eficiencia energética. Las principales características de sostenibilidad incluyen un avanzado sistema de iluminación DALI que ajusta el brillo según la luz solar natural, controles automáticos de iluminación en áreas de poco tránsito, como los baños, y un eficiente sistema de climatización. La oficina también dispone de un sistema de recogida selectiva de residuos y tecnologías de ahorro de agua. Para promover la separación adecuada de residuos, realizamos sesiones de formación periódicas en las que se ofrece a los empleados orientación detallada sobre los procedimientos de clasificación de residuos.

En 2024, varias instalaciones en México se sometieron a un proceso de modernización, lo que provocó un aumento del consumo energético debido a la instalación de nuevos equipos de refrigeración.

En 2024 y 2023, la electricidad contratada en España procedía íntegramente de proveedores de energía renovable. En los otros países, los propietarios de los inmuebles no informan sobre el origen de las fuentes de energía, por lo que no se puede confirmar el carácter renovable de la electricidad en esas regiones.

El Grupo depende exclusivamente del suministro municipal de agua para satisfacer nuestras necesidades domésticas y técnicas. El consumo de agua se limita a nuestras oficinas, y la toma y el vertido se gestionan de acuerdo con los contratos firmados con los propietarios de los inmuebles. No utilizamos agua procedente de fuentes alternativas ni en regiones que sufren escasez de agua. Debido a la naturaleza de nuestras operaciones, no disponemos de datos completos sobre el consumo de agua, ya que no se supervisa de forma individual.

Dadas las actividades principales del Grupo, no hay extracción directa de materias primas ni impactos sobre la biodiversidad.

Para fomentar la conciencia medioambiental entre nuestros clientes, publicamos regularmente consejos y trucos útiles a través de nuestra aplicación Plazo y nuestras redes sociales. Estas comunicaciones tienen como objetivo promover no solo el ahorro financiero, sino también prácticas respetuosas con el medioambiente. Por ejemplo, compartimos estrategias sencillas para que los clientes reduzcan su consumo de recursos naturales en el hogar, con el fin de fomentar un comportamiento responsable más allá de nuestras operaciones directas.

CAMBIO CLIMÁTICO

ID Finance se toma en serio el reto que supone el cambio climático y el calentamiento global. Nuestro Grupo se ha comprometido a evaluar su huella de carbono según los estándares ISO 14064-1:2018 y la certificación UNE-EN ISO 14064-1:2019, en línea con el compromiso del Grupo de reducir su impacto ambiental.

Desde 2020, ID Finance se ha comprometido a reducir, medir y compensar el impacto medioambiental de sus actividades. Una organización independiente lleva a cabo una auditoría anual de carbono para garantizar la transparencia y la precisión.

Como parte de nuestra evaluación cuantitativa anual de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), hemos analizado y calculado las emisiones de 2024. La reducción global de las emisiones en comparación con 2023 fue del **75%**. Esta reducción significativa se debe principalmente a la ausencia de fugas de refrigerante en 2024 (tras un incidente de fuga en 2023) y a los efectos de nuestra reubicación, que incluyó los gastos asociados y los costes de gestión de residuos.

Los cálculos se realizaron en cuatro categorías (A, B, C y D):

Categoría A – Emisiones directas: esta categoría abarca las emisiones procedentes de fuentes que están directamente bajo el control de la organización. Incluye los vehículos propiedad de la empresa, los edificios, las fugas de refrigerante de los sistemas de aire acondicionado y los equipos de extinción de incendios, la combustión estacionaria en calderas y las emisiones accidentales de procesos o instalaciones industriales, etc. ID Finance no posee activos inmobiliarios ni de transporte, por lo que las emisiones directas se limitan a los gases refrigerantes de los aparatos de aire acondicionado de las oficinas y los vehículos. **En 2024, las emisiones directas ascendieron a 0 tCO₂e.** Sin embargo, en 2023, las fugas de refrigerante de los aparatos de aire acondicionado de nuestra sede central contribuyeron a unas emisiones directas de 183,9 tCO₂e.

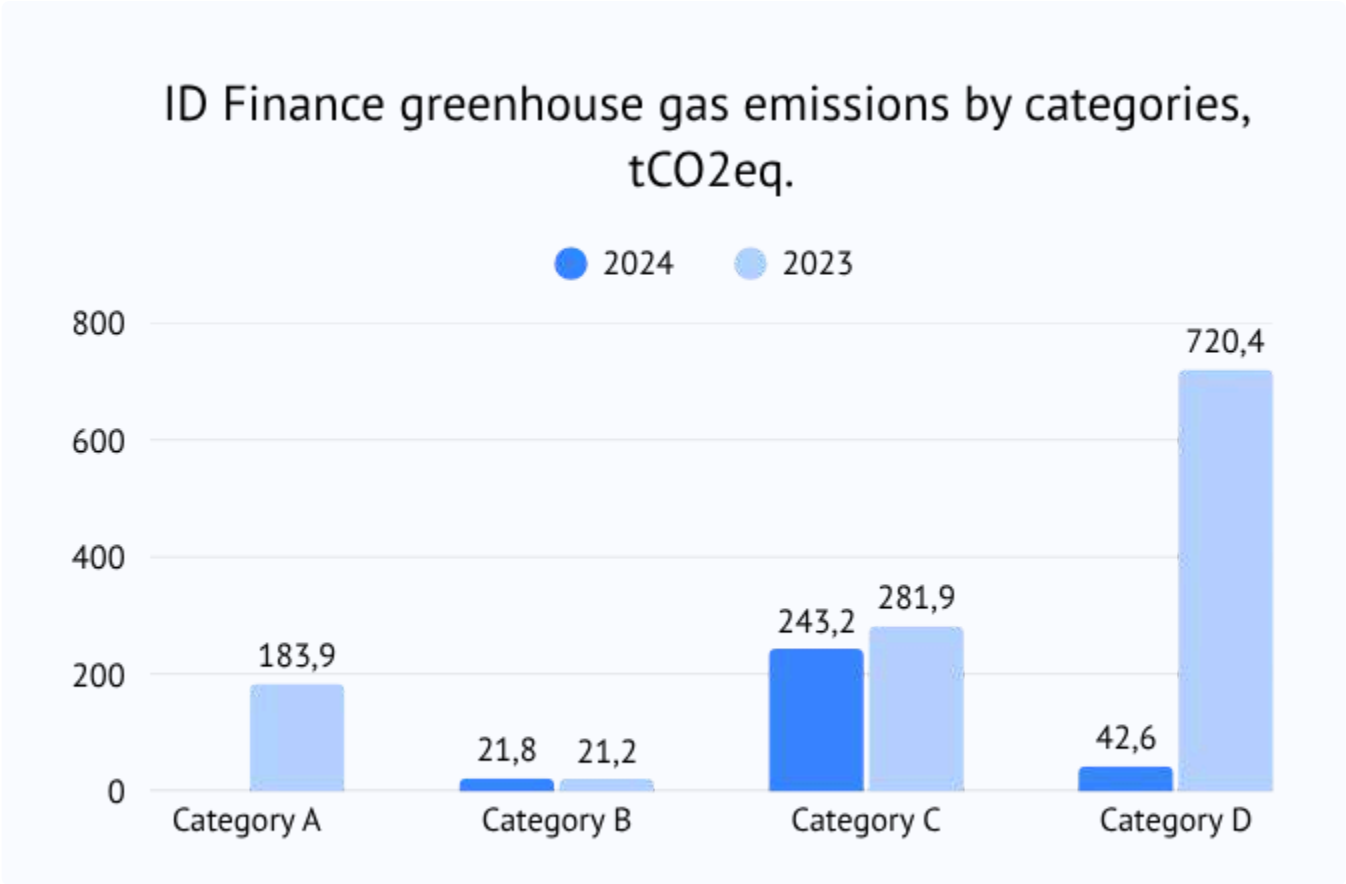
Categoría B – Emisiones indirectas procedentes de la electricidad adquirida: esta categoría incluye las emisiones resultantes del consumo de electricidad necesario para el funcionamiento de nuestras oficinas. Los datos sobre el consumo eléctrico se obtuvieron principalmente de las facturas de servicios públicos. En 2024, las emisiones derivadas del consumo eléctrico **ascendieron a 21,8 tCO₂e.**

307,6

tCO₂eq fueron las emisiones totales de ID Finance en 2024

0,8

tCO₂e fueron las emisiones por empleado de ID Finance en 2024



21,8

tCO₂eq fueron las emisiones indirectas de categoría B de ID Finance en 2024

CAMBIO CLIMÁTICO

Categoría C – Emisiones indirectas del transporte (desplazamientos al trabajo y viajes de negocios):

esta categoría incluye las emisiones generadas por los desplazamientos de los empleados al trabajo y desde el trabajo, así como los viajes de negocios realizados durante 2024. Los datos sobre los desplazamientos de los empleados se recopilaron mediante encuestas sobre sus métodos y frecuencia de desplazamiento. Las emisiones totales generadas por los desplazamientos diarios de los empleados en 2024 ascendieron a **159,5 tCO₂e**. Las emisiones generadas por los viajes de negocios, incluyendo el alojamiento en hoteles, aviones, trenes, taxis, etc., fueron de **83,66 tCO₂e**.

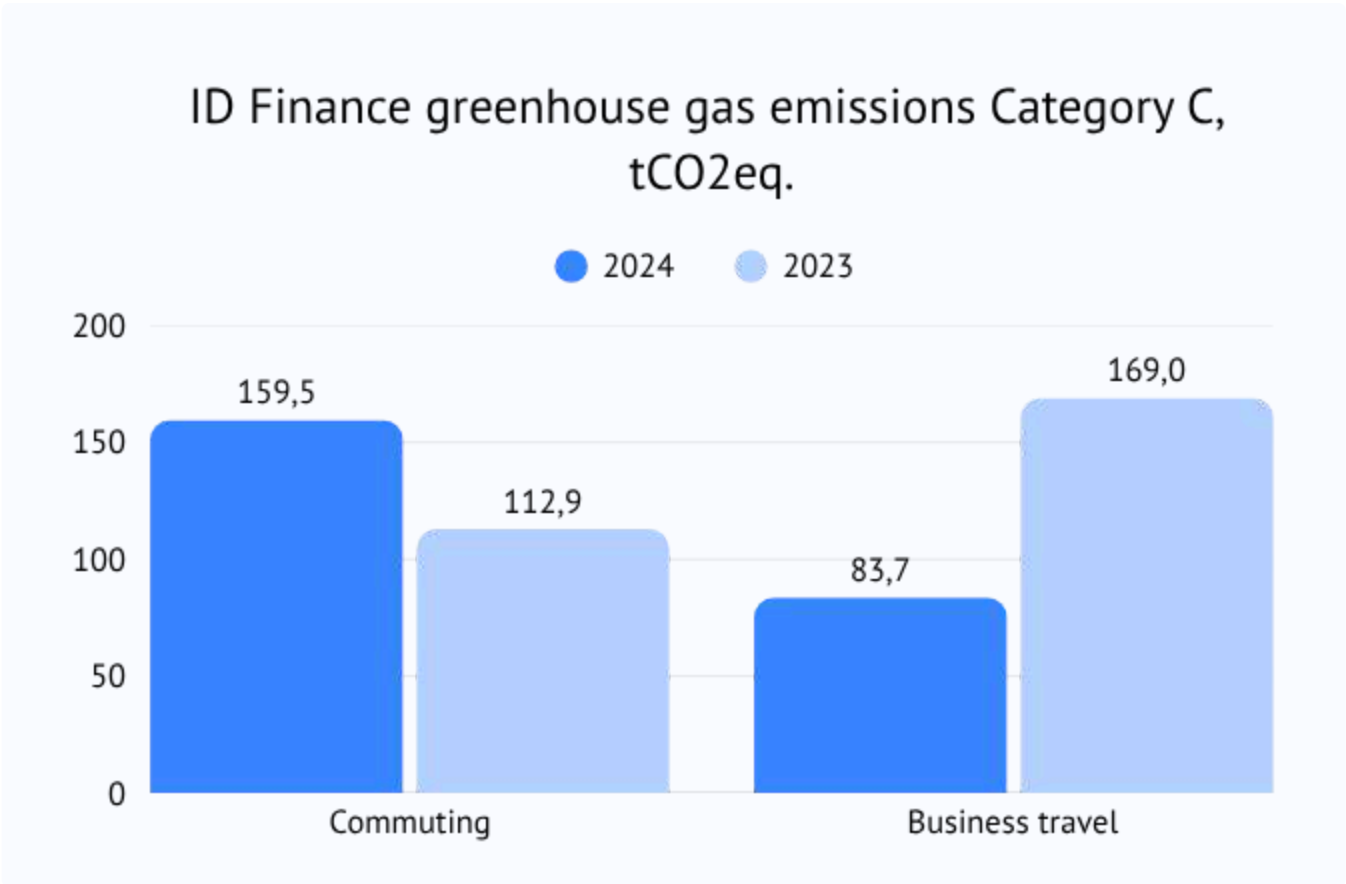
Categoría D – Emisiones indirectas derivadas de los productos/servicios utilizados (materiales, teletrabajo, residuos, agua, servicios, pérdidas de electricidad):

esta categoría abarca el consumo de agua en nuestras oficinas, la gestión de residuos, el trabajo a distancia y los costes asociados al mantenimiento y las compras.

En 2024, las emisiones de esta categoría ascendieron a 42,6 tCO₂e. Sin embargo, en 2023, las emisiones fueron significativamente más altas, alcanzando las 720,4 tCO₂e, debido principalmente a los traslados de oficinas que se produjeron ese año. Las cifras de 2023 incluían todos los gastos relacionados con la reubicación, los servicios de eliminación de residuos, la limpieza y las actividades conexas.

Esta evaluación detallada subraya nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua en la gestión de nuestra huella medioambiental.

243,2 tCO₂eq fueron las emisiones indirectas de categoría C de ID Finance en 2024



42,6 tCO₂eq fueron las emisiones indirectas de categoría D de ID Finance en 2024.

CAMBIO CLIMÁTICO

Tras el cálculo y la verificación de las emisiones generadas en 2023, ID Finance participó por segundo año consecutivo en un proyecto de reforestación en la finca El Vinagre, situada en los municipios de Paterna del Campo y Berrocal, en la provincia de Huelva. A través de esta iniciativa, **hemos compensado 50 toneladas de CO₂**. El proyecto tiene como objetivo restaurar las tierras afectadas por un incendio forestal en 2019, promoviendo la regeneración del ecosistema mediante la eliminación de la madera quemada, la reforestación con eucaliptos y especies autóctonas, y la aplicación de tecnologías innovadoras como Waterboxx, que mejora la eficiencia hídrica para el crecimiento de las plantas.

Como resultado de la compensación de 50 tCO₂eq de emisiones en 2023, hemos recibido la **insignia «Compenso» del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITECO) de España**. La insignia «Compenso», que suele formar parte del sello «Calculo, Reduzco, Compenso», se concede a las organizaciones que calculan con precisión su huella de carbono, aplican estrategias de reducción de emisiones y compensan activamente las emisiones residuales mediante la participación en proyectos de absorción de CO₂, como la reforestación.

Además, hemos puesto en marcha un proyecto para compensar una parte de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en 2024. **Tenemos previsto compensar un total de 122 tCO₂, lo que representa aproximadamente el 40% de nuestras emisiones anuales**, mediante la puesta en marcha de dos iniciativas de reforestación:

- **Proyecto de restauración tras el incendio forestal en la finca «El Vinagre»:** seguiremos apoyando este proyecto, que nos permitirá compensar 102 tCO₂.

- **Reforestación con especies autóctonas en Móra d'Ebre (Tarragona):** situada en la finca del Sr. Joan Pérez Ribes, esta iniciativa tiene como objetivo compensar 20 tCO₂. Entre sus objetivos se incluyen restaurar la cubierta arbórea autóctona, aumentar la biodiversidad, mejorar la conectividad del hábitat, apoyar la dispersión de la vegetación autóctona, mejorar las condiciones del suelo, promover el empleo rural y mejorar tanto el paisaje como la productividad agrícola de la zona.

Estos proyectos reflejan nuestro compromiso con la responsabilidad medioambiental y nuestra postura proactiva a la hora de contribuir a los esfuerzos para mitigar el cambio climático.

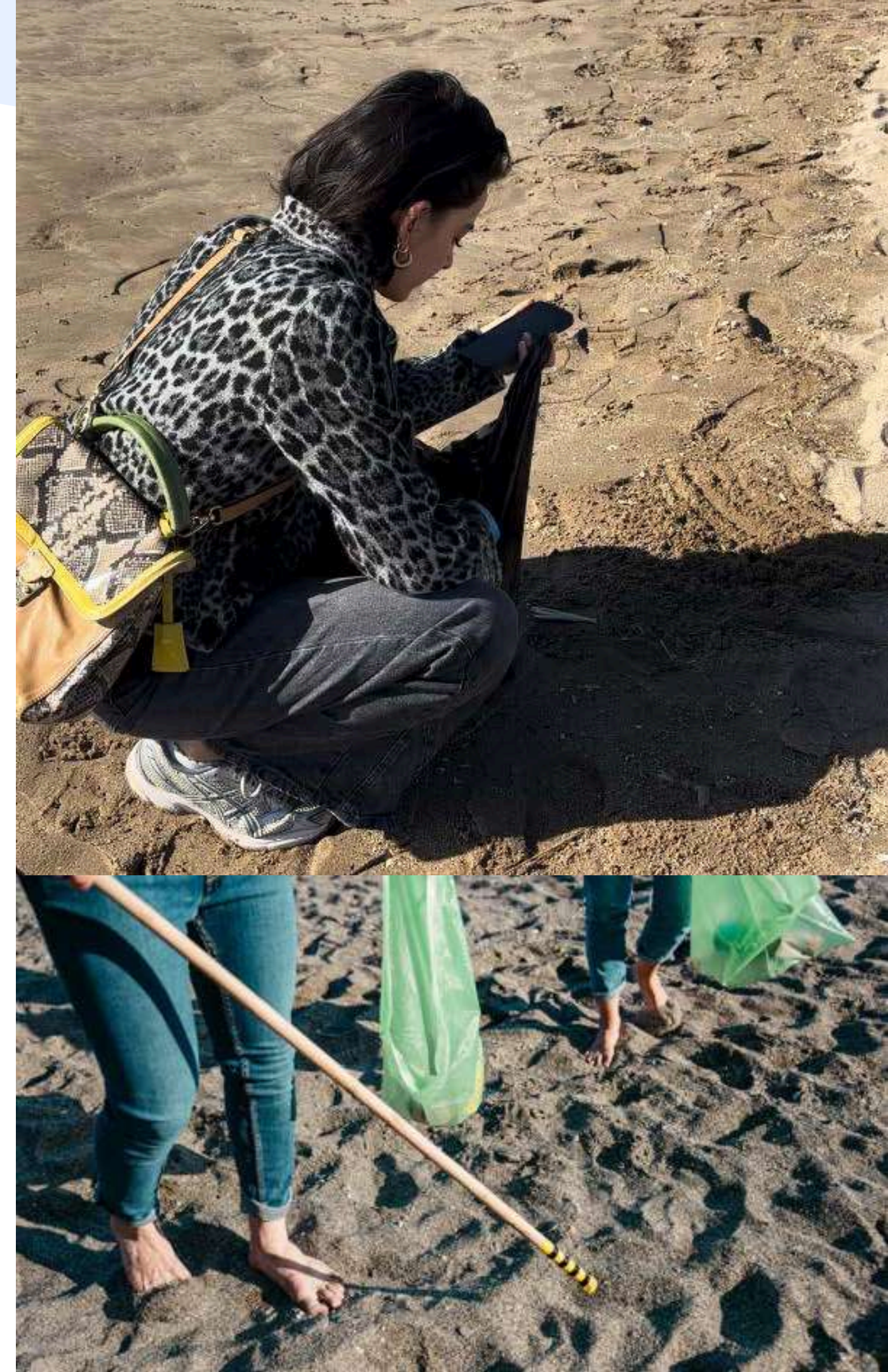


VOLUNTARIADO MEDIOAMBIENTAL

En ID Finance, estamos comprometidos con la gestión medioambiental y la sostenibilidad. Como parte de la campaña «1 m² por las playas y los mares» del Proyecto Libera, nuestro equipo de Barcelona participó en la limpieza de la playa de Can Camins, en El Prat de Llobregat.

A lo largo de un tramo de **600 metros**, recogimos una cantidad significativa de basura, incluidas **325 colillas**. Este esfuerzo representa una contribución pequeña pero significativa a la preservación del entorno natural y reafirma nuestro compromiso con un futuro sostenible.

En México, llevamos a cabo una campaña de reciclaje de anillas metálicas de **latas de aluminio**, entregando posteriormente los materiales recolectados a la Fundación Andar. Esta iniciativa combina la conciencia medioambiental con la responsabilidad social, ya que el material reciclado se transforma en recursos que apoyan proyectos de inclusión para personas con discapacidad.



ID FINANCE

APÉNDICES

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La participación efectiva de los grupos de interés es una prioridad de sostenibilidad para ID Finance. Los principales grupos de interés del Grupo son los empleados, los clientes, las autoridades gubernamentales y las comunidades pertinentes, los socios y proveedores, las comunidades locales, los accionistas y los inversores.

Utilizamos diversos canales de comunicación para interactuar eficazmente con cada grupo de interés.

Empleados

CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Empleo
- Salario justo y prestaciones
- Apoyo social
- Condiciones de trabajo seguras y cómodas
- Oportunidades de desarrollo profesional
- Formación y desarrollo
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Respeto de los derechos humanos

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Empleo en pleno cumplimiento de la legislación laboral de las jurisdicciones en las que opera el Grupo.
- Elaboración del Plan de Igualdad en España
- Plataforma Bamboo para la gestión de políticas de RR. HH., con acceso a indicadores principales
- Medición de la satisfacción laboral/clima laboral mediante una encuesta semestral
- Sistema transparente de retribución salarial y bonificaciones
- Implementación de programas de compensación y beneficios
- Sistema de seguro médico voluntario
- Condiciones de trabajo seguras y confortables en las oficinas
- Formación de los trabajadores en materia de seguridad laboral y contra incendios
- Formación de los empleados en materia de prevención del fraude y la corrupción, conflictos de intereses, etc.
- Sistema transparente de evaluación del personal y fijación de objetivos para el año
- Oportunidades de formación, eventos de formación y seminarios
- Eventos corporativos

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas e inversores

CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Rendimiento del negocio
- Aplicación de la estrategia
- Gobierno corporativo
- Transparencia de las operaciones
- Alta calidad de productos y servicios

Clientes

CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Proporcionar a los clientes una amplia gama de productos de alta calidad
- Garantizar una interacción rápida y de fácil acceso con los clientes, respondiendo a las quejas y reclamaciones
- Liquidación de deudas vencidas y asistencia a los clientes
- Garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos personales de los clientes
- Actividades de marketing responsables
- Prácticas empresariales éticas
- Prevención del fraude y la corrupción

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Preparación de informes corporativos, incluidos los resultados financieros anuales y semestrales
- Reuniones con inversores y comunicaciones periódicas
- Presentaciones a comunidades profesionales e inversores
- Publicaciones y divulgaciones obligatorias en Internet y los medios de comunicación
- Preparación de informes y materiales sobre solicitudes individuales
- Superación del proceso de diligencia debida si es necesario

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Ampliar la gama de productos y adaptarlos a las necesidades de los clientes
- Mejora de los métodos de captación de clientes, incluidos el sitio web y la aplicación móvil
- Medición periódica de la satisfacción de los clientes (NPS)
- Múltiples canales para recibir solicitudes y consultas de los clientes: teléfono, WhatsApp, correo electrónico, chat interno, chatbot
- Respuesta e investigación de cada reclamación recibida a través de todos los canales del Grupo
- Establecimiento de condiciones individuales para el reembolso de la deuda (reestructuración de la deuda)
- Garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos personales
- Cumplimiento estricto de la legislación aplicable
- Aplicación de normas éticas estrictas para la comunicación con los clientes, incluso cuando se trata de reclamar deudas
- Proceso de cribado de clientes antes de la aprobación
- Investigación de todas las denuncias de posible fraude y corrupción

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Autoridades gubernamentales y comunidades pertinentes

CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Cuestiones operativas y reglamentarias del sector
- Realización de las actividades autorizadas de acuerdo con los requisitos de la ley
- Cumplimiento de la legislación fiscal

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Cumplimiento de todos los requisitos de la legislación de la jurisdicción en la que opera el Grupo
- Deducciones fiscales periódicas al presupuesto de conformidad con la legislación fiscal
- Realización de las actividades autorizadas de forma estricta y únicamente de conformidad con los requisitos legales
- Eliminación de cualquier infracción identificada y aplicación de las recomendaciones
- Celebración de reuniones de grupos de trabajo y de expertos, comisiones, comités, reuniones personales y negociaciones
- Participación en conferencias, mesas redondas y otros eventos



Socios y proveedores

CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Compromiso y condiciones de contratación transparentes
- Cumplimiento de las normas éticas y anticorrupción
- Colaboración a largo plazo

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Procedimientos de contratación transparentes
- Reuniones y talleres con socios comerciales
- Respuesta rápida en caso de problemas
- Protección de la información confidencial
- Cumplimiento de las políticas anticorrupción del Grupo

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

 Medios de comunicación**CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

- Mayor transparencia de la información
- Aumento del conocimiento de la marca ID Finance y fidelización de los grupos de interés
- Establecimiento de un diálogo equilibrado con los medios de comunicación

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Cobertura activa de las actividades del Grupo, así como los principales acontecimientos y noticias, incluidas las relativas a ESG
- Promoción de proyectos clave
- Participación activa de los ponentes del Grupo en eventos destacados, conferencias, etc.
- Fortalecimiento de la marca de RR. HH. y relaciones públicas del Grupo

 Comunidades locales**CUESTIONES E INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

- Ejecución de diversos proyectos sociales y medioambientales
- Información sobre las actividades actuales del Grupo y sus planes de desarrollo

FORMAS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

- Ejecución de diversos proyectos sociales y medioambientales, interacciones con fundaciones benéficas
- Publicaciones en los medios de comunicación y en el sitio web del Grupo
- Mantenimiento de las redes sociales del Grupo

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE LA ONU

ODS DE LA ONU	Objetivo	Nuestra contribución
	1.2 En 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones según las definiciones nacionales. 1.4 En 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otras formas de propiedad, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	• Ofrecer igualdad de acceso a los productos financieros a todos los ciudadanos • Proporcionar acceso a la microfinanciación en línea, lo que permite a los clientes recibir los fondos necesarios en cualquier momento y lugar en que los necesiten en los mercados en los que operamos (España y México) • Proporcionar cashback adicional por las compras • Proporcionar una aplicación cómoda que ayude a los clientes a gestionar sus finanzas diarias • Proporcionar a nuestros clientes servicios legales, de telemedicina y veterinarios a través de nuestra aplicación Plazo • Proporcionar a los clientes información sobre cultura y planificación financieras, contribuyendo así a mejorar su educación financiera
	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra riesgos financieros, el acceso a servicios sanitarios esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas esenciales seguros, eficaces, de calidad y asequibles para todos.	• Implantación de un programa de seguro médico voluntario (SMV) para todos los empleados del Grupo. • Realización de revisiones médicas y pruebas gratuitas en las oficinas • Cobertura del 50% del coste de la cuota de un gimnasio para promover un estilo de vida saludable entre nuestro personal • Realización de actividades deportivas y recreativas para los empleados
	4.4 En 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que poseen las competencias pertinentes, incluidas las competencias técnicas y profesionales, para el empleo, el trabajo digno y el emprendimiento.	• Programas de formación y cursos de perfeccionamiento para empleados • Impartición de clases de idiomas • Colaboración con EAE Business School Barcelona

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE LA ONU

ODS DE LA ONU	Objetivo	Nuestra contribución
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	8.4 Mejorar progresivamente, hasta 2030, la eficiencia global de los recursos en el consumo y la producción, y esforzarse por disociar el crecimiento económico de la degradación medioambiental, de acuerdo con el Marco Decenal de Programas sobre Consumo y Producción Sostenibles, con los países desarrollados a la cabeza.	• Recogida selectiva de residuos • Reducción del consumo de papel en las oficinas • Compensación de las emisiones de CO₂ y participación en proyectos de reforestación
	8.5 En 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo digno para todas las mujeres y todos los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como igual salario por trabajo de igual valor.	• Garantizar la igualdad de condiciones salariales entre hombres y mujeres • Realización de un estudio exhaustivo sobre las diferencias salariales en España • Sistema de empleo transparente • Evaluación del rendimiento y sistema de bonificaciones transparentes • Transparencia e igualdad de oportunidades en la promoción profesional • Elaboración del Plan de Igualdad en España
10 REDUCED INEQUALITIES 	10.1 En 2030, lograr y mantener progresivamente un crecimiento de los ingresos del 40 % más pobre de la población a un ritmo superior a la media nacional. 10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.	• Ampliación del acceso a la financiación y no discriminación a la hora de decidir la concesión de un préstamo • Creación de productos financieros seguros y aplicación de medidas antifraude de conformidad con la normativa del sector financiero • Participación en proyectos sociales y benéficos destinados a reducir la desigualdad socioeconómica • Elaboración del Plan de Igualdad en España • Asistencia para la liquidación de deudas vencidas y a las víctimas de situaciones de emergencia

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE LA ONU

ODS DE LA ONU	Objetivo	Nuestra contribución
	13.2 Integrar las medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planificación nacionales.	• Compensación de las emisiones de CO₂ y participación en proyectos de reforestación • Participación en diferentes actividades ecológicas • Compras de energía verde
	16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	• Supervisión del cumplimiento de los principios y políticas éticas de la empresa, lo que incluye certificaciones de cumplimiento penal y lucha contra la corrupción • La existencia de una serie de mecanismos para denunciar las infracciones relacionadas con las disposiciones de la política anticorrupción • Investigación de todos los casos de infracción

Resultados del período del informe

Cuadro 1. Número de empleados por contrato de trabajo, tipo de empleo y sexo

	España		México		Polonia		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Número de empleados con un contrato indefinido	154	144	219	217	14	16	387	377
Mujeres	79	73	108	103	9	9	196	185
Hombres	75	71	111	114	5	7	191	192
Número de empleados con un contrato fijo	2	3	7	6	0	1	9	10
Mujeres	1	1	1	4	0	1	2	6
Hombres	1	2	6	2	0	0	7	4
Empleados a tiempo completo	156	147	226	223	14	17	396	387
Mujeres	80	74	109	107	9	10	198	191
Hombres	76	73	117	116	5	7	198	196
Número de empleados a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0

Resultados del período del informe

Cuadro 2. Nuevos empleados por sexo y edad

	España						México						Polonia						Total					
	2024			2023			2024			2023			2024			2023			2024			2023		
	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años
Nuevos empleados	21	44	0	15	15	0	8	24	4	4	7	0	0	0	0	4	5	0	29	68	4	23	27	0
Mujeres	13	23	0	8	5	0	5	11	2	3	3	0	0	0	0	2	2	0	18	34	2	13	10	0
Hombres	8	21	0	7	10	0	3	13	2	1	4	0	0	0	0	2	3	0	11	34	2	10	17	0

Table 3. Permiso parental

	España		México		Polonia		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Empleados en permiso parental	12	4	0	5	2	2	14	11
Mujeres	5	2	0	4	2	2	7	8
Hombres	7	2	0	1	0	0	7	3
Total de empleados reincorporados tras su permiso parental	11	4	0	3	0	0	11	7
Total de empleados que se reincorporaron tras su permiso parental y continúan en la empresa 12 meses después	11	2	0	2	0	0	11	4

Desempeño durante el período del informe

Cuadro 4. Diversidad sociocultural de directivos y empleados por sexo y edad

	España						México						Polonia						Total					
	2024			2023			2024			2023			2024			2023			2024			2023		
	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años
Managers	4	42	2	0	18	0	0	12	3	0	8	2	1	3	0	1	4	0	5	57	5	1	30	2
Mujeres	4	13	0	0	8	0	0	5	2	0	4	1	0	0	0	0	0	0	4	18	2	0	12	1
Hombres	0	29	2	0	10	0	0	7	1	0	4	1	1	3	0	1	4	0	1	39	3	1	18	1
Empleados	34	65	9	31	85	13	31	168	12	39	159	15	2	8	0	7	5	0	67	241	21	77	249	28
Mujeres	16	46	1	23	39	4	16	84	2	16	80	6	2	7	0	6	4	0	34	137	3	45	123	10
Hombres	18	19	8	8	46	9	15	84	10	23	79	9	0	1	0	1	1	0	33	104	18	32	126	18

Cuadro 5. Promedio anual de horas de formación por empleado, por sexo y cargo

	España		México		Polonia		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Managers	16	8	0	-	0	14	12	7
Empleados	11	10	4	6	24	17	7	6
Mujeres	16	12	4	7	27	38	8	8
Hombres	10	8	2	6	0	10	6	5

Cuadro 6. Tasa de rotación de personal

	2024	2023
España	32%	25%
México	24%	41%
Polonia	19%	30%
Total	28%	32%

Resultados del período del informe

Cuadro 7. Consumo de energía por país (electricidad), kWh

	2024	2023
México	42,80	29,6
España	74,9	67,3

Cuadro 8. Emisiones de gases de efecto invernadero, toneladas equivalentes de CO2

	2024	2023
Categoría A – Emisiones directas	0,0	183,9
Categoría B – emisiones indirectas de la energía adquirida	21,8	21,2
Categoría C – Emisiones indirectas de transporte (teletrabajo y viajes de empresa)	243,2	281,9
teletrabajo	159,5	112,9
viajes de empresa	83,7	169,0
Categoría D – emisiones indirectas de productos / servicios utilizados (materiales, teletrabajo, desechos, agua, servicios,	42,6	720,4
Total verified emissions 2024	307,6	1.207,3

Resultados del período del informe

Cuadro 9. Cuenta de resultados consolidada, miles de euros

	2024	2023
Ingresos por intereses y relacionados	215.265	179.205
Pérdidas netas por deterioro	(132.367)	(113.472)
Intereses netos e ingresos relacionados	82.898	65.733
Marketing y gastos de emisión	(35.337)	(28.817)
Gastos administrativos	(19.360)	(17.466)
Depreciación y amortización	(4.886)	(4.727)
Ingresos operativos /(Pérdidas)	23.315	14.723
Gastos financieros	(16.208)	(13.976)
Ganancias netas cambiarias divisas extranjeras (pérdidas)	(5,536)	4.991
Otras ganancias /(pérdidas)	7.329	2.944
Beneficios / (pérdidas) antes de impuestos	9.071	8.694
Beneficios /(pérdidas) en el año	6.614	7.055

Cuadro 10. Balance consolidado, miles de euros

	2024	2023
Total activos	175.517	140.454
Efectivo y equivalentes	6.238	8.986
Porfolio neto	113.473	80.842
Otros activos	55.806	50.626
Total pasivos y patrimonio neto	175.517	140.454
Pasivo	147.461	129.579
Deudas con entidades de crédito y obligaciones	130.172	112.188
Pasivos por impuestos fiscales corrientes	4.559	1.077
Otros pasivos	1.273	16.314
Patrimonio	28.056	10.875

ACERCA DEL INFORME

ID Finance Investments, S.L. publica por segunda vez un Informe de Sostenibilidad. El Informe se ha elaborado por primera vez de conformidad con los Estándares de la Iniciativa Global de Presentación de Informes (Estándares GRI) edición 2021. Además, el contenido del informe revela información sobre los avances del Grupo en la organización de sus actividades de conformidad con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015.

El Grupo también elabora periódicamente los informes de estado de información no financiera (IINF) en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifica el Código de Comercio.

En este informe, ofrecemos información sobre los avances de nuestro grupo en materia de sostenibilidad y mostramos los resultados obtenidos en cuanto a conducta empresarial responsable, desarrollo de los empleados, apoyo a las comunidades locales y protección del medioambiente. El informe abarca las actividades del Grupo en dos jurisdicciones (España y México) y también incluye información sobre todas las entidades jurídicas propiedad de ID Finance Investments, S.L., en particular IDFinance Spain, S.A.U. (España), IDFinance Spain S.A.U., Sucursal en México, Plazo Credit, S.L.U. (España), Plazo Credit S.L.U., Sucursal en México, IDFinance Plazo, S.L.U. (España), IDFinance Plazo S.L.U., Sucursal en México, ID Finance Poland sp. z o. o.(Polonia), Plazo Technologies sp. z o.o. (Polonia), IDF CAPITAL S.A.P.I. DE C.V., S.O.F.O.M., E.N.R (México), IDF SERVICIOS S.A.P.I de C.V. (México), ONLINE COLLECT S.A. de México).

La información contenida en este Informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. El Informe se elabora en inglés y español y se publica en el sitio web oficial del Grupo <https://idfinance.com/>.

El Informe ha sido revisado y aprobado por el Consejo de Administración del Grupo.

TEMAS MATERIALES

Una de las etapas más importantes para la elaboración de este Informe de sostenibilidad de conformidad con los Estándares GRI es la identificación de los temas materiales. Según los Estándares GRI, un tema material se define como una cuestión que tiene un impacto económico, social y/o medioambiental significativo, incluidas las consideraciones sobre derechos humanos, y que es de gran importancia tanto para los grupos de interés internos como externos. Estos temas materiales merecen una divulgación exhaustiva y detallada en el Informe.

El proceso de identificación de los temas materiales para este informe constó de varias etapas. Inicialmente, recopilamos una lista de 15 temas potencialmente relevantes para ID Finance, en base a nuestros objetivos de RSC y a las evaluaciones de expertos sobre el impacto del Grupo en el medioambiente, la sociedad y la economía, de conformidad con el Contenido 3-1 de los Estándares GRI. Este proceso incorporó un análisis en profundidad de los requisitos de las agencias de calificación, normas internacionales como los ODS y una revisión de temas materiales para empresas comparables dentro del sector financiero.

Posteriormente, realizamos un análisis comparativo de los informes de sostenibilidad de los principales bancos y entidades microfinancieras internacionales y europeos. Este paso tenía como objetivo identificar los asuntos más pertinentes para nuestro sector y contexto geográfico.

La etapa final consistió en un diálogo y una colaboración continuos con los principales grupos de interés, incluidos los accionistas, socios, empleados y clientes. Esta interacción con los grupos de interés nos permitió identificar asuntos de importancia crítica para cada grupo.

Al sintetizar todos los datos recopilados, las conclusiones y los comentarios de los grupos de interés, hemos elaborado una lista priorizada de temas materiales, que hemos divulgado de forma exhaustiva en este informe.

TEMAS MATERIALES

1. **Financiación responsable**
2. **Satisfacción del cliente**
3. **Cumplimiento y lucha contra la corrupción**
4. **Privacidad y seguridad de los datos**
5. **Condiciones laborales justas y favorables**
6. **Diversidad e inclusión**
7. **Reducción del impacto medioambiental**

ÍNDICE GRI

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
2-1	Detalles organizativos	Quiénes somos	La empresa opera en España y México. La sede central se encuentra en España, en Barcelona.
2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad		ID Finance Investments, S.L. y todas sus filiales, en particular IDFinance Spain, S.A.U. (España), IDFinance Spain S.A.U., Sucursal en México, Plazo Credit, S.L.U. (España), Plazo Credit S.L.U., Sucursal en México, IDFinance Plazo, S.L.U. (España), IDFinance Plazo S.L.U., Sucursal en México, ID Finance Poland sp. z o.o. (Polonia), Plazo Technologies sp. z o.o. (Polonia), IDF CAPITAL S.A.P.I. DE C.V., S.O.F.O.M., E.N.R (México), IDF SERVICIOS S.A.P.I de C.V. (México), ONLINE COLLECT S.A. de C.V. (México).
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		El Informe de Sostenibilidad se publica anualmente. Este informe se publicó en noviembre de 2025. Los datos de contacto figuran en la última página del informe.
2-4	Reexpresiones de información		No se han producido cambios significativos en la información no financiera proporcionada para el periodo del informe.
2-5	Verificación externa		No se ha proporcionado ninguna verificación externa de la información no financiera.
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Nuestros productos	
2-7	Empleados	Diversidad e igualdad Resultados de rendimiento	Datos facilitados a 31/12/2024.
2-8	Trabajadores que no son empleados		En 2024 no había trabajadores de este tipo en el Grupo.

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo	En 2024, el Consejo de Administración estaba compuesto por cinco miembros, todos ellos hombres. El Grupo no divulga información relativa a la pertenencia de los miembros del Consejo a grupos sociales infrarrepresentados, por motivos de confidencialidad.
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno		Los miembros del Consejo de Administración son elegidos por los accionistas.
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	El Presidente del Consejo de Administración en 2024 fue Alexander Dunaev.
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno corporativo Gestión de la sostenibilidad	El Grupo no cuenta con un proceso de diligencia debida específico para los impactos de ESG. No obstante, el Consejo de Administración supervisa las posibles repercusiones negativas derivadas de las actividades del Grupo.
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno corporativo Gestión de la sostenibilidad	El Comité Ejecutivo informa al Consejo de Administración. Los informes se presentan con distinta periodicidad, de acuerdo con los procedimientos de comunicación establecidos.
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		El Consejo de Administración aprueba el Informe de Sostenibilidad.
2-15	Conflictos de intereses	Ética empresarial	En ID Finance, de conformidad con los principios de Cumplimiento Normativo, el Código Ético y la Política de Conflictos de Intereses, se adoptan todas las medidas necesarias para prevenir y eliminar los conflictos de intereses. Los documentos internos establecen el procedimiento de actuación en caso de conflicto de intereses. En relación con el riesgo de conflicto de intereses derivado de la pertenencia simultánea al Consejo de Administración o a otros órganos de alta dirección, la compañía cumple estrictamente la legislación española vigente.

ÍNDICE GRI

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
2-16	Comunicación de inquietudes críticas		Todas las cuestiones críticas son consolidadas por el responsable del departamento jurídico y comunicadas a los directores generales, a los jefes de las divisiones globales o al Consejo de Administración, en función de su naturaleza. En 2024, el Consejo de Administración adoptó decisiones en las siguientes áreas: asuntos corporativos, financiación e inversiones, desarrollo estratégico, control interno y auditoría, e información financiera.
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		Actualmente no se imparte formación específica en materia de sostenibilidad al Consejo de Administración.
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		En la actualidad, no se realiza una evaluación independiente de las actividades del Consejo de Administración en relación con el seguimiento de la gestión de los impactos del Grupo en la economía, el medioambiente y la sociedad.
2-19	Políticas de remuneración		La Junta General de Accionistas determina la política de remuneración. Al final del periodo objeto del informe, el Grupo no utilizaba indicadores clave de rendimiento (KPI) en materia de sostenibilidad para determinar la remuneración de los consejeros. No obstante, la alta dirección cuenta con algunos KPI vinculados a criterios ESG.
2-20	Proceso para determinar la remuneración		Las decisiones relativas al pago y a la cuantía de las remuneraciones corresponden a la Junta General de Accionistas.
2-21	Ratio de compensación total anual		Por motivos de confidencialidad, no se informa de la remuneración media del Consejo de Administración.
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Gestión de la sostenibilidad Objetivos de sostenibilidad	
2-23	Compromisos y políticas	Gestión de la sostenibilidad Cumplimiento normativo Ética empresarial Nuestros empleados Contratación responsable	

ÍNDICE GRI

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Gestión de la sostenibilidad Objetivos de sostenibilidad Cumplimiento normativo Ética empresarial Contratación responsable	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Protección de los derechos de los clientes Comunicación con los clientes Cumplimiento de la normativa contra la corrupción y el fraude Derechos humanos	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Protección de los derechos de los clientes Comunicación con los clientes Cumplimiento normativo Prevención de la corrupción y el fraude Derechos humanos	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas		En 2024, no se registraron infracciones.
2-28	Afiliación a asociaciones		El Grupo es miembro de AEMIP (Asociación Española de Micropréstamos) y de AEFI (Asociación Española de Fintech e Insurtech) en España, así como de CONACOM (Comisión Nacional de Compliance) en México.
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Derechos humanos Participación de los grupos de interés	El Grupo se compromete a respetar los derechos humanos de todos los grupos de interés. Nos comprometemos activamente con nuestros grupos de interés mediante diversos canales de comunicación, y también esperamos que nuestros socios comerciales respeten los derechos humanos y la ética empresarial en sus interacciones.
2-30	Convenios de negociación colectiva		Actualmente no tenemos convenios colectivos formalmente establecidos.

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Temas materiales	
3-2	Lista de temas materiales	Temas materiales	
3-3	Gestión de los temas materiales		Los datos de gestión de cada tema material figuran en las secciones temáticas correspondientes.
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Resultados de rendimiento	Para obtener información más detallada sobre nuestros resultados financieros, consultar los estados financieros auditados.
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		El Grupo no tiene obligaciones de este tipo.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		Durante el periodo cubierto por el informe, el Grupo no recibió ayudas financieras de ningún gobierno.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Prevención de la corrupción y el fraude	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Prevención de la corrupción y el fraude	En 2024, no se detectaron incidentes de corrupción.
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		En 2024, no se registraron acciones legales contra el Grupo relacionadas con la obstrucción de la competencia y la violación de las leyes antimonopolio.
207-1	Enfoque fiscal		La estrategia fiscal de ID Finance se basa en el pleno cumplimiento de la legislación fiscal de los países en los que operan sus entidades jurídicas. Todos los órganos de alta dirección supervisan periódicamente la aplicación de esta estrategia.

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Responsabilidad medioambiental	En 2024 y 2023, la electricidad contratada en España procedía íntegramente de proveedores de energía renovable. El Grupo no consume frío ni vapor, ni vende calor, combustible o recursos energéticos. El Grupo no realiza autoconsumo energético. Los datos de consumo energético son facilitados por los propietarios de los inmuebles.
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Responsabilidad medioambiental	El Grupo utiliza el agua exclusivamente para fines domésticos y técnicos; los únicos consumidores de agua son las oficinas del Grupo. El agua se extrae de las fuentes municipales de suministro de agua y se vierte en ellas (circulación de agua), de conformidad con los contratos con los propietarios de los inmuebles. El Grupo no consume agua en zonas con escasez de este recurso.
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua		Las aguas residuales se vierten a través de un sistema de alcantarillado municipal centralizado.
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático Resultados de rendimiento	El cálculo de la huella de carbono no solo tiene en cuenta el cálculo del CO2, sino que también incluye los gases contaminantes más representativos, como el CH4 y el N2O. El Potencial de Calentamiento Global (PCG), que permite determinar las toneladas de CO2 equivalente de estos gases, se ha obtenido según el escenario de 100 años del IPCC, como indica la norma ISO 14064-1:2018.
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Cambio climático Resultados de rendimiento	El cálculo de la huella de carbono no solo tiene en cuenta el cálculo del CO2, sino que también incluye los gases contaminantes más representativos, como el CH4 y el N2O. El Potencial de Calentamiento Global (PCG), que permite determinar las toneladas de CO2 equivalente de estos gases, se ha obtenido según el escenario de 100 años del IPCC, como indica la norma ISO 14064-1:2018.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cambio climático Resultados de rendimiento	El cálculo de la huella de carbono no solo tiene en cuenta el cálculo del CO2, sino que también incluye los gases contaminantes más representativos, como el CH4 y el N2O. El Potencial de Calentamiento Global (PCG), que permite determinar las toneladas de CO2 equivalente de estos gases, se ha obtenido según el escenario de 100 años del IPCC, como indica la norma ISO 14064-1:2018.

ÍNDICE GRI

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Cambio climático	El factor de intensidad de las emisiones de GEI es de 0,8 tCO2e/empleado. El denominador para el cálculo es el número total de empleados.
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Cambio climático	La reducción global de las emisiones en comparación con 2023 fue del 75%. Esta reducción significativa se debe principalmente a la ausencia de fugas de refrigerante en 2024 (tras un incidente de fuga en 2023) y a los efectos de nuestra reubicación, que incluyó los gastos asociados y los costes de gestión de residuos.
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Diversidad e igualdad Contratación e incorporación Resultados de rendimiento	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Incentivos y recompensas Resultados de rendimiento	
401-3	Permiso parental	Resultados de rendimiento	
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	El sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo del Grupo cubre a la totalidad de los empleados.

ÍNDICE GRI

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		El sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo se aplica al 100% de los empleados.
403-9	Lesiones por accidente laboral	Seguridad y salud de las personas	En 2024 se registraron tres accidentes laborales.
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Seguridad y salud de las personas	En 2024, el Grupo no registró enfermedades laborales ni casos mortales relacionados con enfermedades laborales.
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Formación y desarrollo Resultados de rendimiento	Se ofrece formación a todos los empleados, en función de sus necesidades de desarrollo y de los requisitos del Grupo, con independencia de la nacionalidad, el sexo o la edad.
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y desarrollo	

ÍNDICE GRI

Contenido	Descripción del contenido	Ubicación del contenido en el informe	Observaciones sobre el contenido
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Evaluación del rendimiento	El 100% de los empleados recibe información periódica en el marco del proceso anual de evaluación del rendimiento.
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e igualdad / Resultados de rendimiento	
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Incentivos y recompensas	La cuantía del salario base no depende del sexo ni de la edad del trabajador. Depende exclusivamente de la cualificación del trabajador, así como de la cantidad, calidad y complejidad del trabajo realizado.
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Ética empresarial / Derechos humanos	En 2024 no se registró ningún caso de discriminación.
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Las actividades del Grupo, incluidas las de las oficinas comerciales y los contratistas, están sujetas a la legislación de los países en los que operan, que establece la prohibición del uso de mano de obra infantil.
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Las actividades del Grupo, incluidas las de las oficinas comerciales y los contratistas, están sujetas a la legislación de los países en los que operan, que establece la prohibición del uso de trabajo forzoso.
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		En 2024 no se registraron casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas ni de las minorías étnicas.
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Iniciativas sociales	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad de los clientes y pérdida de datos de los clientes	Protección de los datos personales	En 2024 no se registraron quejas ni se emitieron órdenes relativas a violaciones de la privacidad de los clientes o a pérdidas de datos de los clientes.

ID FINANCE

CONTACTS

Carrer Tuset, 5, 3a planta, 08006, Barcelona, Spain

(+34) 93 461 72 31 info@idfinance.com

www.idfinance.com