



**ID FINANCE**  
**GROUP**

**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD 2023**



# Mensaje del Director General



## Estimados amigos:

Me complace presentar el Informe de Sostenibilidad 2023 del Grupo ID Finance, que recoge los principales resultados y planes para el desarrollo de las prácticas ASG de nuestra empresa.

Desde 2021, hemos sentado unas bases sólidas para trabajar en el campo del desarrollo sostenible con la aprobación de la correspondiente política de responsabilidad social corporativa y ahora estamos llevando a cabo un estudio detallado de cada una de sus áreas. Como afirmación de nuestros valores y compromiso con la sostenibilidad, nos complace anunciar que, en 2023, ID Finance ha obtenido por parte de AENOR la certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social según la norma internacional IQNet SR 10. También hemos sido reconocidos por la revista británica Capital Finance International como ganadores del premio global 2023 a las Mejores Soluciones de Financiación

Inclusiva ESG.

Nos comprometemos a desarrollar nuestro negocio de una forma responsable, mediante el apoyo a los empleados con igualdad de oportunidades, la ayuda a las comunidades locales, el cumplimiento estricto de la ley, la aplicación de los principios de financiación responsable y la reducción de nuestro impacto negativo en el medioambiente.

Nuestro Grupo tiene el compromiso de ofrecer una financiación responsable proporcionando a nuestros clientes información completa, clara y transparente sobre todas las condiciones y los distintos productos de IDF. Siempre estamos dispuestos a ayudar a

nuestros clientes cuando surge una situación difícil o tienen consultas, con un enfoque personal. En todo momento nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes los productos financieros más convenientes. Como parte de la marca Plazo, ofrecemos a nuestros clientes una herramienta de bienestar financiero, que les ayuda no solo a gestionar de forma competente sus finanzas personales, sino que también les brinda la oportunidad de obtener cashback por sus compras en más de 30 socios y de recibir información útil adicional. Nuestra App Plazo ha sido reconocida como la Mejor App de Bienestar Financiero en España 2023 en los World Business Outlook Awards.

También en 2023, creamos el servicio de Defensor del Cliente para Moneyman España y México. Su objetivo es atender las quejas de los clientes y ayudarles a llevar a cabo un procedimiento continuo de liquidación de la deuda vencida, así como vigilar que todos los derechos de los clientes se respeten plenamente como exige la ley. Creemos que este servicio nos permitirá ampliar nuestras prácticas de financiación responsable y aumentar la satisfacción de los clientes que tratan con nosotros.

Estamos comprometidos con un enfoque de tolerancia cero frente a la corrupción y el fraude. Para ello, nuestra empresa cuenta con una Política de Prevención de la Corrupción y el Fraude que es de cumplimiento obligado para todos los empleados del Grupo, que además reciben varias formaciones obligatorias al respecto. Los empleados son el elemento más valioso de

ID Finance. Nuestras prácticas de RR. HH. tienen como objetivo crear un entorno de trabajo cómodo e igualitario, capacitar a nuestros empleados y fomentar su crecimiento profesional. También llevamos a cabo activamente diversas iniciativas sociales y ecológicas, en las que motivamos a nuestros empleados para que participen en diferentes actividades de voluntariado.

Este Informe permite conocer en profundidad nuestro enfoque y los resultados de nuestras actividades en cada área de sostenibilidad.

**Me gustaría dar las gracias a nuestros empleados, que una vez más han demostrado una gran dedicación, energía y esmero al servicio de nuestros clientes y en el trabajo conjunto durante el pasado año. Representan a la perfección nuestro propósito de «abrir un mundo de oportunidades» y nuestros valores fundamentales. Aunque queremos lograr aún más en 2024 y en los años siguientes, me siento muy orgulloso de lo que han conseguido en 2023, y estoy sumamente agradecido a cada uno de ellos.**

**También quiero dar las gracias a todos nuestros clientes y socios por confiar en nosotros y ayudarnos a mejorar cada día**

**Víctor de las Heras,**  
Director General,

Miembro del Consejo de ID Finance

# Contenido

## Acerca del informe

### Acerca del Grupo

Quiénes somos	6
Nuestros productos	7
Nuestros principios	8
Nuestros objetivos permanentes de RSC	9
¿Qué nos hace diferentes?	10
Finanzas del Grupo ID Finance	11
Gestión de riesgos	12
Gestión de riesgos no financieros	14
Estructura de la empresa	15
Estructura de gobierno corporativo	16
Concepto y estrategia de sostenibilidad	18
Nuestra contribución a los ODS de la ONU	19

### Empresa responsable

Financiación responsable	21
Atención al cliente	23
Ética empresarial	26
Prevención de la corrupción y el fraude	27

Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo	30
Contratación responsable	31
Protección de los datos personales	32
Derechos humanos	35

### Nuestros empleados

Política de RR. HH.	37
Composición de la plantilla	39
Nuestros principios de RR. HH.	40
Contratación e incorporación	41
Incentivos y recompensas	42
La voz del empleado	43
Programa de reconocimientos	44
Ganadores del programa de reconocimientos	45
Formación y desarrollo	47
Seguridad y salud de las personas	48

### Iniciativas sociales

Iniciativas sociales	51
----------------------	----

### Cuidado del medioambiente

Cuidado del medioambiente	56
Cambio climático	57
Voluntariado medioambiental	58

### Apéndices

Contribución a los ODS de la ONU	60
Compromiso de los accionistas	63
Resultados del período del informe	66

### Contactos



# Acerca del informe

ID Finance Investments, S.L. (en adelante, el Grupo o ID Finance) ha publicado por primera vez una Memoria de Sostenibilidad (en adelante, la Memoria).

No obstante, el Grupo elabora periódicamente los informes de estado de información no financiera (EINF) 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 estos informes IINF también se siguen algunas directrices sobre información no financiera (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y de la Global Reporting Initiative.

El Informe se ha elaborado en formato libre y da a conocer los resultados obtenidos en 2023 en los ámbitos del desarrollo empresarial, la responsabilidad hacia nuestros empleados, clientes y la sociedad, y la protección del medioambiente. El Informe abarca las actividades del Grupo en dos jurisdicciones (España y México) e incluye información sobre todas las entidades jurídicas propiedad de ID Finance Investments, S.L. (véase la sección Estructura accionarial).

Esperamos que este Informe se convierta en un importante canal de comunicación con nuestras partes interesadas internas y externas, y tenemos previsto seguir publicando Informes de Sostenibilidad en el futuro.

La información contenida en este Informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. 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.



# Acerca del Grupo



# Quiénes somos

**ID Finance es una plataforma digital líder en financiación al consumo que opera en España y México bajo las marcas MoneyMan y Plazo.**

ID Finance es una plataforma de financiación basada en datos que es pionera en innovación fintech en España y México. 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.

**80,8 M \$**

cartera neta de préstamos NIIF  
en 2023

**6,3 millones**

total de usuarios  
únicos registrados

**+12,5 millones**

de solicitudes de préstamo  
valoradas

**<1 minuto**

tiempo de toma de decisiones

**1.300 M €**

en préstamos concedidos  
en España y México desde  
su lanzamiento

Datos financieros consolidados auditados de 2023.



# Nuestros productos

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

## PLAZO

Plazo es una aplicación móvil que ofrece:

Una tarjeta virtual GRATUITA emitida al instante y una tarjeta física, previa solicitud.

Más de 30 socios de cashback que proporcionan los mayores reembolsos en España.

Funciones prácticas como retirada de efectivo gratuita, recarga a través de Apple, Google Pay, cuentas IBAN españolas y transferencias internacionales.

### Novedades en 2024:

Asociación con MeetingPros para ofrecer servicios jurídicos, de telemedicina y veterinarios directamente a través de nuestra aplicación.

Cálculo de la huella de carbono de todas las transacciones y mucho más.



plazo



Moneyman

## 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.

# 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.

## Nuestros logros



ID Finance\* cumple el estándar IQNet SR10 Social Certificación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad



ID Finance ha sido premiada por el CFI como mejor solución de financiación inclusiva ESG



Plazo ha sido premiada por World Business Outlook Awards como la Mejor App de Bienestar Financiero en España 2023



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

\* La certificación ha sido obtenida por ID Finance Investments, S.L., MoneyMan Spain y Plazo Spain.



# Nuestros objetivos permanentes de RSC

## 1. Mejorar el nivel de calidad de nuestro servicio al cliente

Desde el comienzo de la implantación del Sistema de RSC, uno de los principales objetivos ha sido medir, evaluar y mejorar la atención al cliente, uno de nuestros principales grupos de interés. El equipo de Calidad trabaja a diario, formándose y adaptándose a las nuevas exigencias del mercado para establecer nuevos mecanismos que nos permitan proporcionar información precisa y veraz sobre las necesidades de nuestros clientes (ver pág. [Atención al cliente](#)).

## 2. Mejorar la satisfacción de los empleados

ID Finance dedica numerosos recursos y esfuerzos al bienestar de sus empleados y a su continuo desarrollo profesional (ver págs. [Motivación e incentivos](#), [Voz del empleado](#), [Programa de reconocimientos](#), [Ganadores del programa de reconocimientos](#), [Formación y desarrollo](#), [Seguridad y salud de las personas](#)).

## 3. Reducir y compensar las emisiones de GEI

ID Finance se compromete a medir cada año el impacto ambiental de su actividad, tanto interna como externamente, y a compensarlo (ver págs. [Cuidado del medioambiente](#), [Cambio climático](#), [Voluntariado medioambiental](#)).

## 4. Incrementar las acciones socialmente responsables

ID Finance contribuye a las comunidades en las que opera fomentando proactivamente el voluntariado entre sus empleados y colaborando con fundaciones benéficas. Además, fomenta la participación de sus empleados en actividades de voluntariado relacionadas con el medio ambiente (ver pág. [Iniciativas sociales](#)).

## 5. Asegurar que los proveedores con los que trabajamos sean éticos, responsables y cumplan con la ley

ID Finance somete a todos sus proveedores a un estricto proceso de homologación, en línea con su política de gestión de proveedores y terceras partes, en la que se establecen los criterios y el marco de actuación que rigen las relaciones que mantiene con terceras partes para la contratación de bienes y servicios (ver pág. [Contratación responsable](#)).



# ¿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 7 años en la gestión del riesgo del balance del crédito al consumo.



# Finanzas del Grupo ID Finance

Cuenta de resultados consolidada	2021	2022	2023
<b>Ingresos totales</b>	<b>142,0</b>	<b>170,2</b>	<b>179,2</b>
Cargos netos por deterioro	-84,9	-118,7	-113,5
Costes de explotación	-25,0	-25,0	-28,8
Gastos administrativos	-11,2	-12,8	-17,4
<b>Beneficio de explotación</b>	<b>20,9</b>	<b>13,7</b>	<b>19,5</b>
Gastos por intereses	-9,2	-11,6	-13,9
Otros ingresos (pérdidas)	-3,8	5,7	3,1
<b>Beneficios antes de impuestos</b>	<b>7,9</b>	<b>6,9</b>	<b>8,7</b>
Gastos fiscales	-1,6	-0,6	-1,6
<b>Beneficio neto consolidado</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>7,1</b>
Margen de explotación (%)	14,7 %	10,9 %	10,7 %
Margen de beneficio neto (%)	4,4 %	4,0 %	4,0 %

Datos financieros consolidados auditados de 2023.

Balance consolidado	2021	2022	2023
<b>Activos totales</b>	<b>114,8</b>	<b>110,4</b>	<b>140,4</b>
Efectivo	12,6	5,5	8,9
Cartera neta	60,6	65,3	80,8
Otros activos	41,6	39,6	50,7
<b>Pasivo y acciones</b>	<b>114,8</b>	<b>110,4</b>	<b>136,0</b>
<b>Pasivo</b>	<b>114,1</b>	<b>106,5</b>	<b>125,1</b>
Préstamos y empréstitos	96,7	94,9	100,1
Bonos convertibles	0,0	0,0	12,0
Otros pasivos	17,3	11,6	13,0
<b>Equidad</b>	<b>0,7</b>	<b>3,9</b>	<b>10,9</b>
Ratio ajust. fondos propios/activos	0,6 %	3,5 %	16,3 %
Efectivo/Activos	11,0 %	5,0 %	6,3 %



# 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.



# Gestión de riesgos

Riesgo de liquidez	<p>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.</p>	<p>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.</p>
Riesgo de mercado	<p>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.</p>	<p>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.</p>
Riesgo operativo	<p>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.</p>	<p>El objetivo del Grupo es gestionar el riesgo operativo para hallar un equilibrio entre la prevención de pérdidas financieras y daños a la reputación del Grupo y la rentabilidad global, así como evitar procedimientos de control que restrinjan la iniciativa y la creatividad.</p> <p>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.</p>

# Gestión de riesgos no financieros

ID Finance cuenta con un modelo interno de gestión de riesgos no financieros, que busca identificar los principales riesgos, extender su conocimiento a los principales implicados y reducir al mínimo los posibles impactos detectados. Este modelo se basa en la aplicación por parte de cada una de las áreas de las diferentes políticas aprobadas, así como en el seguimiento 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 y las políticas de que dispone la entidad. Los principales riesgos que se han identificado en este modelo son:

- 1. Riesgos jurídicos de carácter comercial:** cualquier cambio normativo en relación con la actividad del Grupo puede tener un impacto significativo en su evolución futura. Para reducir dicho impacto, en cada unidad de negocio y a nivel consolidado existen áreas específicas de Asesoría Jurídica, en las que se analizan y evalúan los posibles cambios. Asimismo, estas áreas colaboran en paneles sectoriales en los que no solo se debaten los cambios que ya se han producido, sino que también se intenta anticiparse a los futuros cambios.
- 2. Riesgos operacionales:** IDF define un riesgo operacional como cualquier evento derivado de su funcionamiento que pueda implicar una pérdida. Los principales riesgos operacionales identificados son los siguientes:
  - a. Continuidad de negocio:** definida como la probabilidad de que el negocio sufra una interrupción por causas ajenas a la empresa. Para reducirlo, el Grupo cuenta con varias medidas, entre ellas la posibilidad de hacer que todo el personal trabaje desde casa o la duplicidad de proveedores críticos (análisis de agencias de crédito, proveedores tecnológicos, etc.), así como una política de almacenamiento en la nube de los servidores, con los más altos requisitos de seguridad tecnológica.
  - b. Ciberseguridad:** en relación con el punto anterior, uno de los principales activos del Grupo son sus datos. Por ello, ID Finance ha desarrollado políticas que ofrecen protección contra los ciberataques. Por otro lado, al desarrollar sus actividades en la nube, el Grupo apuesta por la descentralización de los servidores, evitando el riesgo físico de los mismos.
- 3. Riesgos laborales:** el Grupo está sujeto a que se produzcan conflictos laborales, así como a cambios normativos que pueden afectar a sus relaciones laborales. Para reducir este riesgo, ID Finance ha implantado una cultura «People First» que persigue situar en el centro del Grupo a las personas con las que colabora. Por otra parte, el Grupo dispone de departamentos de RR. HH. en todas sus jurisdicciones que apoyan el desarrollo normal de sus actividades.
- 4. Riesgos de protección de datos:** son los riesgos derivados de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos personales tratados por ID Finance para la actividad normal del negocio. Cada una de las unidades del Grupo cuenta con personal cualificado en tareas de protección de datos, que vela por todas las actuaciones del Grupo en relación con el tratamiento y procesamiento de la información.

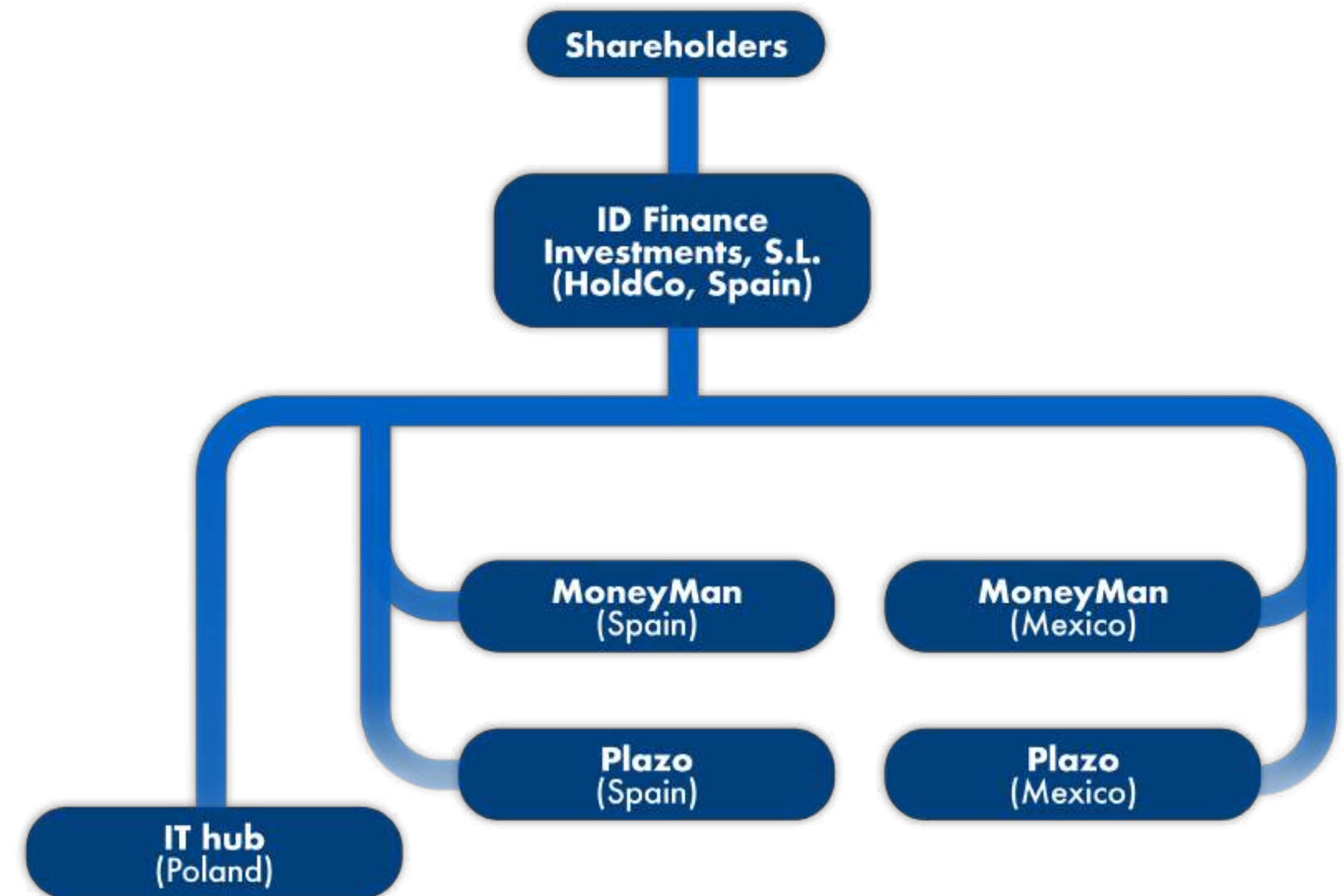


# Estructura de la empresa

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
- Entidades operativas en México: Marcas MoneyMan y Plazo
- Centro de TI en Polonia: nuestra empresa no opera en Polonia, aunque algunos de los empleados de TI trabajan en estas entidades jurídicas. El Informe sobre Polonia solo ofrece información en la parte relativa a los empleados



# Estructura de gobierno corporativo

El equipo de alta dirección y la estructura de gobierno corporativo del Grupo tienen la siguiente composición:

El máximo órgano de dirección del Grupo es la **Junta de Accionistas**, de la que forman parte los cofundadores de la empresa, un fondo de inversión con sede en el Reino Unido, una plataforma de crowdfunding 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 (previa solicitud). Toman decisiones sobre las cuestiones más importantes de las actividades del Grupo, como la sustitución del CEO/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 del ahorro empresarial. Las reuniones del Consejo se celebran al menos trimestralmente. El Consejo está compuesto por cuatro representantes de los accionistas 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 EXCO se celebran mensualmente (o con mayor frecuencia si es necesario). El EXCO está compuesto por los cofundadores, los directores nacionales (CEO) y los jefes de las divisiones 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. Existe un doble sistema de rendición de cuentas: a los directores nacionales y a los jefes de división globales.





# Estructura de gobierno corporativo

Hemos implantado en la empresa 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 del proceso 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.





# Concepto y estrategia de sostenibilidad

El Grupo implantó su política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en julio de 2021, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible, integrar las preocupaciones derivadas de la relación y el diálogo con las partes interesadas en su gobierno y gestión, y desarrollar su actividad de una forma eficaz, segura y responsable desde las perspectivas social, económica y medioambiental, buscando siempre que nuestras actividades tengan un impacto positivo en nuestro entorno y en las comunidades en las que operamos.

ID Finance dispone de un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa en línea con los requisitos de la norma internacional IQNet SR10 y ha establecido los siguientes principios básicos de actuación. En este sentido, en 2023 ID Finance en España recibió la Certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social IQNet SR10.

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 CEO del Grupo asume personalmente los compromisos expresados en la Política de RSC de ID Finance y se compromete a que esta Política sea conocida, entendida y aplicada por todas las personas que forman parte del Grupo. Todos los empleados deben basar sus acciones en las directrices de esta Política.

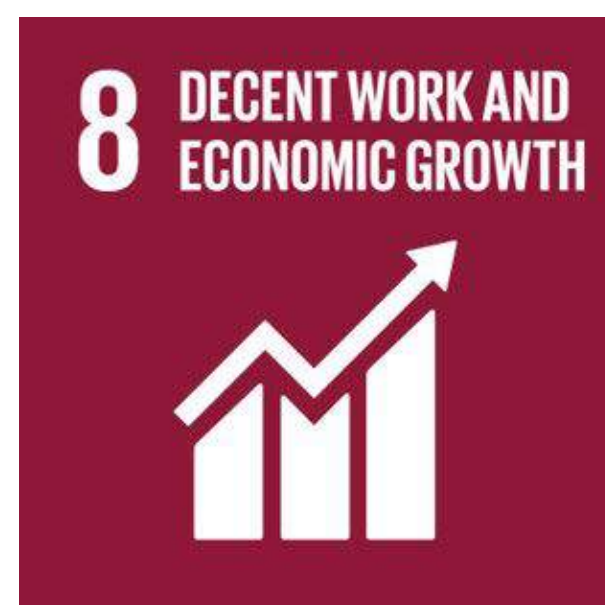


# Nuestra contribución a los ODS de la ONU

Tenemos un compromiso con los principios del desarrollo sostenible y apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, adoptados en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, además de estar decididos a contribuir a su consecución. Tras analizar las actividades del Grupo para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas internas, hemos identificado dos ODS prioritarios en los que las actividades principales del Grupo tienen el mayor impacto.

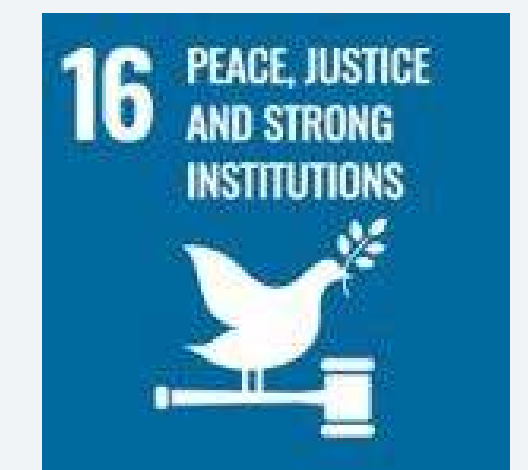


Proporcionamos a todos los ciudadanos igualdad de acceso a nuestros productos de microfinanciación, siguiendo los principios del préstamo responsable. Actualizamos periódicamente nuestros productos, haciéndolos más prácticos y cómodos para los clientes. Además, como parte de los servicios prestados por nuestra aplicación de bienestar financiero Plazo, proporcionamos a los clientes herramientas y soluciones útiles para gestionar sus finanzas diarias y les ofrecemos cashback adicional por todas las compras que realicen con la tarjeta de débito sin comisiones Plazo, en línea con nuestro objetivo de mejorar el bienestar financiero de los clientes.



Nos esforzamos por desarrollar un equipo cohesionado y cualificado, ofrecer condiciones de trabajo dignas y proporcionar todas las herramientas necesarias para el crecimiento profesional y profesional.

Además, hemos identificado otros cinco ODS en los que el Grupo también puede contribuir a lograr un cambio positivo.



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

**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 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.

Aplicamos estrictamente el principio de que todos los términos y condiciones de nuestros productos financieros deben ser transparentes, completos, comprensibles y accesibles para cada uno de nuestros clientes. En el proceso de solicitud de un microcrédito o de una tarjeta de débito Plazo, cada uno de nuestros clientes puede leer todos los términos y condiciones del producto, así como los términos y condiciones del contrato antes de firmarlo.

El Grupo también publica información completa sobre todos los términos y condiciones en los sitios web de los productos.

El Grupo no permite que se facilite información que induzca a error al cliente sobre el objeto del contrato celebrado con su persona, así como información que pueda dar lugar a una interpretación ambigua de las condiciones del microcrédito y del uso del producto financiero. También es inaceptable utilizar letra pequeña u otros trucos que puedan inducir a error al cliente.

Además, siempre estamos dispuestos a responder a cualquier pregunta que pueda tener el cliente y a explicarle detalladamente todas las condiciones del producto que le interesa. Ofrecemos a nuestros clientes varios canales de comunicación para que puedan elegir el que más le convenga. También hay un chatbot en nuestros sitios web y aplicaciones que permite responder las preguntas más frecuentes de los clientes.

Todos nuestros empleados reciben periódicamente formación y reciclaje respecto a los conocimientos sobre las condiciones de nuestros productos y servicios, así como formación en ética empresarial y habilidades de comunicación.

# Financiación responsable



Adoptamos un enfoque responsable en el proceso de comprobación de nuestros clientes antes de aprobar su solicitud de nuestros productos. En el Grupo, el equipo de Conocimiento del cliente y el equipo de Verificación se encargan de las comprobaciones de la identidad del cliente, su ausencia de listas negras, así como su capacidad financiera.

Somos conscientes de nuestra responsabilidad en lo que se refiere a la comprobación de las capacidades financieras del cliente para obtener un microcrédito, con el fin de evitar el sobreendeudamiento y la generación de graves dificultades financieras para el cliente.

Para comprobar la capacidad financiera del cliente, solicitamos un extracto de su cuenta bancaria con los flujos de caja, lo que nos permite comprobar si el importe solicitado se corresponde con su capacidad financiera. En México, también hacemos una consulta al Buró de Crédito y verificamos el historial crediticio del cliente.

Si durante el proceso de verificación detectamos que el importe solicitado supera las capacidades del cliente, o este tiene varias deudas crediticias pendientes, entonces proponemos condiciones de microcrédito alternativas que se correspondan con el nivel de ingresos del prestatario o nos negamos a prestarle el servicio.



# Atención adecuada a 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. En todo momento, nos esforzamos por prevenir el riesgo de comportamientos poco éticos por parte de nuestros empleados mediante la supervisión y la formación periódicas.

Nuestro departamento de Control de Calidad se encarga de controlar que los empleados cumplan todas las normas y principios adoptados por el Grupo. Periódicamente, el departamento de Control de Calidad escucha grabaciones de llamadas seleccionadas al azar y evalúa aspectos como la corrección de la información facilitada al cliente, las habilidades comunicativas del empleado, la ética de la conversación, etc. Además, cada empleado recibe una puntuación de calidad interna basada en los resultados de las inspecciones, que posteriormente afecta a sus incentivos.

Si se detecta una infracción o una baja puntuación de calidad interna, se elabora un plan de acción para que el empleado solvante las deficiencias detectadas. En caso de infracción grave, como amenazas, chantaje, fraude o vulneración de las leyes, el empleado es objeto de medidas disciplinarias que pueden llegar al despido y a poner el asunto en conocimiento de las autoridades.

También recogemos periódicamente las opiniones de nuestros clientes para evaluar su satisfacción con nuestro servicio y nuestros productos. Evaluamos la satisfacción de los clientes después de cada interacción con nuestros especialistas en todos los canales de comunicación.

Medimos el **NPS (Net Promoter Score)** mensualmente. 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 para solventarlas en el futuro.

50 %

NPS de Plazo España\* en 2023

49 %

NPS de MoneyMan en 2023

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 mediante 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.

\* Tenemos previsto poner en marcha el proceso de medición del NPS en Plazo México el año que viene.

# Atención adecuada a los clientes

## La satisfacción de los clientes es una de nuestras prioridades.

El Servicio de Atención al Cliente es el principal punto de contacto para cualquier solicitud, incluidas las reclamaciones. Nos tomamos muy en serio todas las peticiones y quejas de nuestros clientes. Nos esforzamos por garantizar una revisión objetiva, exhaustiva y ágil de las solicitudes/quejas recibidas, así como por proporcionar una respuesta detallada. Todas las solicitudes/reclamaciones enviadas por los clientes mediante los distintos canales de comunicación se registran en una única base de datos. Este enfoque nos permite agregar todas las solicitudes de los clientes y disponer de un historial de solicitudes y correspondencia con cada cliente.

Estudiamos detenidamente cada solicitud y le damos una respuesta rápida. Si la pregunta está relacionada con proporcionar información sobre el producto, nuestros servicios, etc., el tiempo medio de respuesta es de unos minutos. Las solicitudes o quejas que requieran una investigación más profunda se responden como máximo en 10 días naturales.

En 2023, recibimos 625.000 solicitudes a través de todos los canales de comunicación en España y México. Nuestros especialistas de atención al cliente revisaron y dieron respuesta al **100 % de las solicitudes y quejas recibidas**.

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 las consultas, quejas y aclaraciones de los clientes o usuarios y determinar el proceso para atender y resolver cada una de ellas. Todos los meses debemos informar a las autoridades reguladoras sobre las reclamaciones recibidas a través del canal UNE. En 2023 se tramitaron por esta vía 2.433 solicitudes.

Los clientes pueden enviar sus reclamaciones o quejas a través de los siguientes canales:

### Línea directa

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

Plazo España: +34 900 533 861

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

Plazo México: +52 800 461 2929 / +52 55 9990 5600

### Correo electrónico

España: [clientes@moneyman.es](mailto:clientes@moneyman.es)/[clientes@plazo.es](mailto:clientes@plazo.es)

México: [clientes@moneyman.com.mx](mailto:clientes@moneyman.com.mx)/  
[clientes@plazo.com.mx](mailto:clientes@plazo.com.mx)

### Chat en la aplicación y en el sitio web

#### WhatsApp Plazo España

+34 623 126 339



Estamos convencidos de la importancia de ofrecer a los clientes tantos canales como sea posible para comunicarse con nosotros y siempre intentamos atender sus comentarios.



# Atención adecuada a los clientes



El Grupo trata a los clientes morosos o incumplidores con comprensión y la debida consideración, para lo que ha establecido procedimientos con el fin de tratar a los clientes que se encuentran en estas circunstancias de una manera clara, justa y eficaz.

En ID Finance nos preocupamos por el bienestar financiero de nuestros clientes, por lo que llevamos a cabo regularmente procedimientos a nivel del Grupo para resolver las deudas vencidas en caso de situaciones que dificulten a nuestros clientes el cumplimiento de sus obligaciones, así como para resolver las situaciones conflictivas de forma individualizada. En 2023, proporcionamos a más de 2.340 clientes calendarios individuales con aplazamiento y reestructuración de pagos, incluso para la deuda principal.

También en 2023, creamos el servicio de Defensor del Cliente de Moneyman España y México, que tiene como finalidad revisar las quejas de los clientes, resolverlas e investigarlas, llevar a cabo un procedimiento continuo de liquidación de la deuda vencida, así como vigilar que se respeten plenamente los derechos de todos los clientes como lo exige la ley. En el futuro tenemos previsto crear un servicio similar para Plazo.

# Ética empresarial

## Actuar con integridad es uno de los valores de nuestro Grupo.

ID Finance opera de acuerdo con elevadas normas de ética empresarial. La cultura corporativa del Grupo implica el cumplimiento de normas morales y éticas por parte de todos. Nuestro Código Ético establece el marco moral que rige nuestro comportamiento y conducta empresarial en todo el mundo. Esperamos que todos nuestros empleados actúen de forma ética y asuman su responsabilidad cuando interactúen con nuestros clientes, comunidades y entre sí.

El Código define los principios y valores del Grupo, las normas relativas a la interacción dentro del Grupo y con nuestros clientes y socios, las medidas anticorrupción, la protección de la libre competencia y otras cuestiones éticas.

Todos los nuevos empleados se familiarizan con el Código antes de empezar a trabajar. Cada empleado, tras su contratación, debe conocer las principales políticas internas, incluido el Código Ético, y recibir formación obligatoria sobre ética empresarial.

Todos los empleados tienen el deber de informar de cualquier situación o comportamiento que infrinja los principios éticos de este Código, los reglamentos o la legislación vigente.

Para ello, el Grupo 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. 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 basados en motivos razonables.

El **100 %** de las solicitudes recibidas a través de la Línea Ética se revisan e investigan.

**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 varias 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 debido a 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.



# Prevención de la corrupción y el fraude

La cultura corporativa de ID Finance se basa en los principios de transparencia, compromiso, igualdad de oportunidades y legalidad. No toleramos el soborno ni la corrupción de ningún tipo y rechazamos cualquier acción que se base en un acto ilícito que vaya dirigida a obtener una ventaja sobre los competidores, en el mercado o en los contratos públicos o privados.

Cumplimos estrictamente las leyes de España y México, y el Grupo cuenta también con varios documentos internos que definen los procesos y las medidas de protección para la prevención de la corrupción y el fraude internos y externos:

-  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

La principal política que regula las cuestiones de prevención del fraude y la corrupción es la Política Anticorrupción y de Prevención del Fraude. Esta Política promueve el compromiso con una gestión responsable, así como el establecimiento de pautas de comportamiento que garanticen que nuestra actividad se ajusta a la legislación vigente y a los principios de honestidad e integridad.

La Política incluye una descripción de los principios rectores y las normas de la actividad del Grupo, los principales controles para la prevención del fraude y la corrupción, disposiciones sobre formación en materia de prevención de la corrupción y el fraude, disposiciones sobre la contratación pública, una sección sobre prevención de conflictos de intereses y otras cuestiones.

Todos los empleados y divisiones del Grupo son responsables del cumplimiento de esta Política. El **100 % de nuestros empleados** están familiarizados con las disposiciones de esta Política y han realizado las siguientes formaciones obligatorias: Formación en Cumplimiento penal, Formación en prevención de los sobornos y la corrupción, Formación en el sistema de gestión del riesgo reputacional y Formación en conflictos de intereses. Tras la formación, cada empleado realiza una prueba para evaluar los conocimientos adquiridos. Además, todos los empleados firman anualmente una Declaración de Aceptación de las Políticas del Grupo.

# Prevención de la corrupción y el fraude

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, hayan denunciado 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.

Todas las denuncias presentadas a través de cualquier canal se responderán de forma transparente y rápida en un plazo máximo de 5 días laborables, con el objetivo de mejorar continuamente el funcionamiento del mecanismo de denuncia de irregularidades.

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.

En 2023 no hubo incidentes de corrupción confirmados.

Además, en 2023 hemos iniciado en España el proceso de preparación para obtener las certificaciones UNE 19601 de Sistemas de gestión antisoborno e ISO 37001 de Sistemas de gestión de cumplimiento.

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.

Los mensajes sobre infracciones reales o supuestas pueden enviarse mediante los siguientes canales:

Llamando a la Línea Ética (España):

[Línea Ética](#)

Enviando un correo electrónico al Departamento de Cumplimiento

**España:**

[compliance@idfinance.com](mailto:compliance@idfinance.com)

o

[compliancerrhh@idfinance.com](mailto:compliancerrhh@idfinance.com)

**México:**

[cumplimiento@idfinance.com](mailto:cumplimiento@idfinance.com)





# Prevención de la corrupción y el fraude



Nos tomamos muy en serio los casos de fraude, tanto por parte de los empleados del Grupo como de terceros e intermediarios.

Nuestros empleados son conscientes de que cualquier maniobra fraudulenta es inaceptable. Si se sospecha que un empleado ha cometido fraude, se lleva a cabo una investigación y, sobre la base de sus conclusiones, se formulan propuestas para minimizar los riesgos detectados. En función del alcance de la infracción, también se adoptan medidas disciplinarias contra el empleado, que pueden llegar al despido o la remisión del caso a las autoridades.

Además, realizamos una investigación exhaustiva en todos los casos en los que se ha concedido un microcrédito mediante un esquema fraudulento, y adoptamos las medidas necesarias para aclarar lo sucedido, resolver el caso y obtener el reembolso del cliente.

# Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

El Grupo toma todas las medidas preventivas posibles para establecer y mantener relaciones comerciales únicamente con clientes y contrapartes fiables que se dediquen a actividades legales y reciban ingresos únicamente de fuentes legítimas.

Contamos con una Política de Grupo y Manuales de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (AML/CTF, por sus siglas en inglés). Estos documentos establecen estándares y reglas de conducta, que deben seguir todos los empleados del Grupo. Se trata de pautas de actuación y sistemas de control e información pensados para evitar que personas o grupos no deseados accedan a la empresa, en combinación con el establecimiento de políticas de aceptación de clientes y procedimientos relacionados con la identificación y conocimiento del cliente, etc.

Todos los empleados del Grupo deben recibir formación en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como familiarizarse con los documentos internos pertinentes.

Todos los empleados son conscientes de 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.

El Grupo también cuenta con medidas para identificar y comprobar a los funcionarios y clientes antes de su aceptación para la prestación de servicios, así como para la detección de las transacciones sospechosas y las operaciones inusuales. En el momento de la identificación y comprobación previa de los clientes y socios, es necesario asegurarse de comprender las particularidades de su actividad, al igual que el origen y la finalidad del uso de los fondos.

Además, Plazo España, como entidad obligada según la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales, colabora con el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac) y el Banco de España mediante la comunicación de las operaciones sospechosas. Asimismo, Plazo España se somete anualmente a una Auditoría Externa centrada en la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Cada año, nuestras dos empresas en México se someten a rigurosas auditorías de AML/FT realizadas por auditores externos, tanto la empresa regulada como la que otorga microcréditos en México mediante tarjetas de crédito.



# Contratación responsable

Siguiendo las mejores prácticas en la gestión de los aspectos ASG, ID Finance se esfuerza por extender sus principios de desarrollo sostenible a sus socios comerciales. El Grupo adopta un enfoque responsable respecto a la selección de proveedores y lleva a cabo un procedimiento de comprobación de cada proveedor potencial para detectar riesgos asociados a prácticas comerciales desleales, incumplimiento de requisitos legales, incluida la legislación sobre prevención del fraude y la corrupción, así como respecto a los riesgos financieros, fiscales y de cumplimiento.

El Grupo cuenta con una política de gestión de proveedores y terceros, que regula el proceso de trabajo con socios, las medidas de diligencia debida, la gestión de los conflictos de intereses, el procedimiento de contratación de proveedores y otros aspectos de las interacciones con terceros.

Además, **el 100 % de nuestros proveedores están sujetos al Código Ético** que regula nuestras normas básicas de ética y relaciones responsables con los contratistas. El incumplimiento de las cláusulas de nuestro Código constituye un incumplimiento grave del contrato.

También estamos siempre abiertos a recibir comentarios de nuestros proveedores. Ponemos a su disposición varios canales de comunicación para que nos envíen cualquier reclamación o queja. Atendemos el 100 % de las solicitudes y siempre enviamos una respuesta razonada a cada una de ellas.





# Protección de los datos personales

La seguridad de la información y la protección de los datos personales de los clientes son una de las prioridades de ID Finance en el ámbito de la gobernanza empresarial, por lo que el Grupo presta una gran atención a las medidas de seguridad de la información. Auditamos periódicamente nuestro sistema de seguridad de la información y lo actualizamos para reducir el riesgo de filtraciones de datos y revelación de información confidencial.

El departamento de seguridad de la información es responsable de la organización general, la coordinación y el control del cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información. Realiza periódicamente auditorías internas del estado de los sistemas de seguridad de la información. A partir de los resultados de las auditorías, el departamento de seguridad de la información crea un plan de medidas correctoras si se detecta algún incumplimiento de los requisitos de ciberseguridad.

En 2023, mejoramos la respuesta del equipo a los incidentes de seguridad de la información, lo que nos permitió reducir significativamente el número de incidentes de este tipo.

El principal documento en este ámbito es la Política de Seguridad de la Información, que regula las cuestiones de seguridad de la información en el Grupo. Define nuestro enfoque respecto a la seguridad de la información, los principios básicos de trabajo, los departamentos responsables de garantizar la seguridad de la información, una lista de políticas internas que regulan todos los aspectos de la seguridad de la información en el Grupo, etc. Las disposiciones de esta Política se aplican a todos los empleados del Grupo que tengan acceso a activos de información o participen en procesos de intercambio de información.

El Grupo realiza trimestralmente una auditoría interna de seguridad del almacén de datos para minimizar el riesgo de filtraciones. También revisamos periódicamente la vulnerabilidad de los dispositivos móviles, las aplicaciones web y la infraestructura de los sistemas de información. Esto nos permite mejorar continuamente la seguridad de nuestros sistemas en los que se tratan datos personales.

Para garantizar un mayor nivel de seguridad al almacenar los datos, utilizamos tres bases de datos independientes. Asimismo, todos los datos personales de nuestros clientes se almacenan y transfieren exclusivamente en el marco de la legislación de España y México, así como de los documentos normativos internos. Además, en caso de transferencia de datos personales de clientes a otra entidad jurídica, siempre realizamos la transferencia estrictamente en el marco de las relaciones contractuales y del acuerdo de confidencialidad de datos suscrito.

Todos los empleados se comprometen a no revelar ninguna información confidencial de la que tengan conocimiento en el desempeño de su trabajo, incluso después de terminar su relación laboral con el Grupo.



# Protección de los datos personales

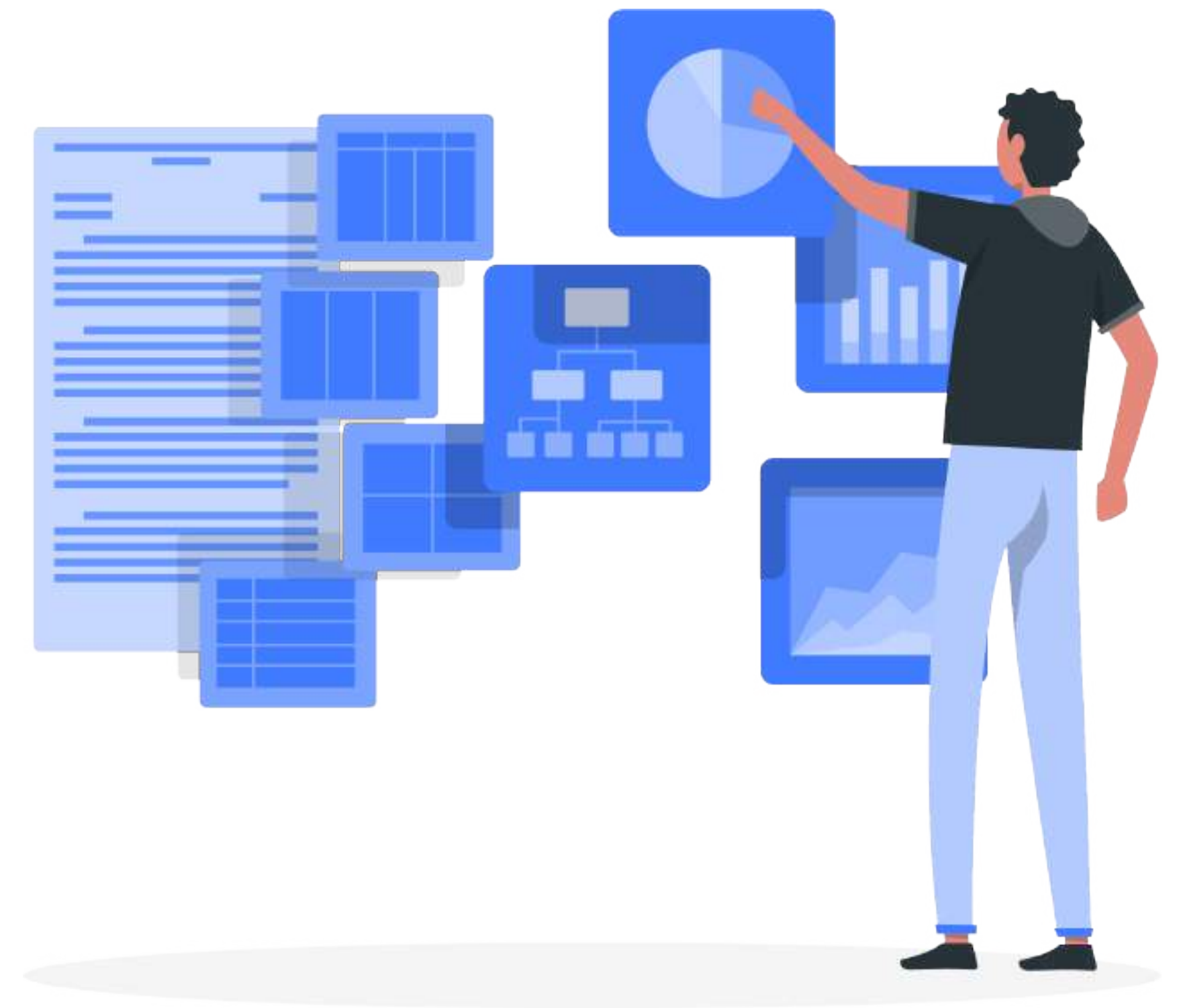
En asuntos relacionados con el tratamiento de datos personales, ID Finance garantiza plenamente la observancia de los derechos y libertades de los clientes, protegiendo el derecho a la intimidad.

Todos nuestros clientes están obligados a consultar la Política de Privacidad y los Términos y condiciones, que están a disposición del público en nuestro sitio web, y también a dar su Consentimiento informado a la recogida y tratamiento de sus datos personales. En estos documentos proporcionamos información detallada sobre la cantidad de datos recogidos, su uso, la política de intercambio y el mecanismo de revocación de los datos facilitados. Los clientes dan su consentimiento explícito no solo al registrarse, sino también al utilizar nuestro chat.

Además, el Grupo ha designado a un responsable de protección de datos personales, que tiene las siguientes funciones principales: supervisión del cumplimiento de la legislación en materia de datos personales y de los requisitos y reglamentos internos del Grupo, organización de la información a los empleados sobre los requisitos para la protección de datos personales, y organización de la recepción y tramitación de reclamaciones.

En 2023, ID Finance en España (Plazo España) se sometió a una auditoría externa del sistema de seguridad de la información como preparación para la obtención de una Autorización de Entidades de Dinero Electrónico del Banco de España. Como parte de esta auditoría, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de todas las políticas y procesos internos para comprobar si cumplían los requisitos necesarios.

También en 2023, incorporamos la autenticación multifactor a varios de nuestros servicios para mejorar la protección de los datos personales de nuestros clientes.





# Protección de los datos personales



Todos los empleados del Grupo firman un Acuerdo de Confidencialidad y se comprometen a no divulgar la información confidencial de la que hayan tenido conocimiento en relación con el desempeño de sus funciones oficiales, incluso después de terminar su relación laboral con el Grupo.

Los empleados solo tienen acceso a la información confidencial a través de su ordenador de trabajo y del sistema VPN. Además, se registra cada entrada y acción en los sistemas internos. Estas medidas ayudan a minimizar el riesgo de filtraciones de información confidencial en el marco del trabajo de nuestros empleados.

Todos los empleados con acceso a información confidencial reciben instrucciones y formación sobre seguridad de la información. También realizamos periódicamente simulaciones de ataques de phishing para evaluar la reacción de nuestros empleados ante las amenazas a la seguridad de la información.

Si un empleado tiene conocimiento de una infracción de las normas de no divulgación de datos confidenciales, está obligado a informar a su superior inmediato, al departamento de RR. HH. o al departamento de seguridad de la información. El Grupo presta una gran atención a los procedimientos de notificación y respuesta en caso de sospecha de infracciones de esta naturaleza. Todas las reclamaciones recibidas se investigan obligatoriamente. Sobre la base de los resultados de la investigación, en caso de infracción pueden aplicarse medidas disciplinarias al empleado, incluido el despido. En 2023 no se registraron casos de filtración de datos personales ni de violación de las normas de no divulgación de información confidencial.



# Derechos humanos



**ID Finance respeta los derechos humanos y se esfuerza por crear un entorno de trabajo que ofrezca igualdad de oportunidades a todos los empleados sobre la base de unos valores comunes, la diversidad cultural, así como la igualdad de género, racial y de otro tipo. El respeto del honor y la dignidad, las libertades fundamentales y los derechos humanos son las principales prioridades del Grupo.**

En su actividad diaria, el Grupo se guía por los principios fundamentales proclamados por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como por la legislación pertinente de España y México, 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 otros actos jurídicos internacionales en el ámbito de la protección de los derechos humanos.

Tratamos a nuestros empleados, clientes y socios con respeto y responsabilidad, y no toleramos comportamientos agresivos o degradantes. Para nosotros, cualquier insulto verbal, amenaza, oferta sexual no deseada o intimidación son totalmente inaceptables en el trabajo y la comunicación.

Cualquier empleado puede denunciar casos de comportamiento inadecuado a su supervisor inmediato, a cualquier representante de la alta dirección o al departamento de RR. HH. En ese caso, no permitimos en ningún caso la persecución ni las amenazas de persecución de ningún tipo dirigidas contra un empleado que haya denunciado una supuesta infracción de los reglamentos y normas del Grupo. En 2023 no se registraron casos confirmados de violaciones de derechos humanos a través de los canales disponibles.

El Grupo reconoce el derecho de los empleados a celebrar reuniones, la libertad de asociación y el derecho a crear o unirse a organizaciones que representen sus intereses sin temor a ninguna consecuencia. Estos derechos de los empleados están garantizados por la legislación laboral de los países en los que operamos.

**Nuestros empleados**





# Política de RR. HH.

## Nuestros empleados son el principal valor y la base del desarrollo con éxito del Grupo.

Los empleados apasionados y comprometidos son una parte importante del éxito de ID Finance. Queremos que nuestros empleados desarrollen carreras satisfactorias teniendo acceso a recursos y prestaciones que les ayuden a alcanzar todo su potencial. Por eso invertimos en la atracción, retención y desarrollo del talento de nuestros empleados hoy y en el futuro. También nos comprometemos a escuchar y aprender de nuestros empleados mediante canales de comunicación que permitan una participación y mejora continuos.

En nuestra política de personal nos guiamos por la cultura «People First» y los siguientes principios básicos:

- Respeto mutuo
- Respeto de los derechos humanos y las libertades
- Remuneración justa y transparente
- No discriminación en ninguna forma y garantía de igualdad de oportunidades en el empleo, el crecimiento y el desarrollo profesional
- Educación y formación
- Amplios programas de incentivos
- Compromiso con las normas éticas y la cultura corporativa del Grupo



## Plan de Igualdad

Las empresas ubicadas en España cuentan con un Plan de Igualdad. Este Plan de Igualdad recoge por escrito el compromiso de establecer y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo. También quiere promover e impulsar medidas para alcanzar la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de la cultura corporativa y de recursos humanos.

En las empresas de México y Polonia, el Grupo garantiza la igualdad y la no discriminación, aunque no cuenta con políticas que lo expliciten como tal. Sin embargo, en el futuro tenemos previsto desarrollar un Plan de Igualdad también para México y Polonia.

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.



# Política de RR. HH.



Nuestro Departamento de RR. HH. (tanto en España como en México) se encarga de la gestión de nuestros recursos humanos, incentivos y compensaciones, reclutamiento, selección, incorporación, formación y desarrollo.

Existe una base de datos de los principales documentos normativos que nuestro Grupo ha creado para garantizar la capacidad de regular con eficacia las cuestiones relacionadas con la gestión del personal:

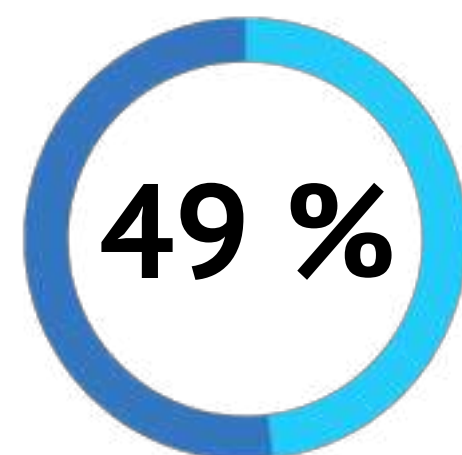
- > Plan de igualdad
- > Código Ético
- > Política de contratación y selección
- > Política de teletrabajo
- > Programa de reconocimientos
- > Acuerdo sobre las oficinas de Barcelona
- > Política de viajes
- > Protocolo de violencia de género y acoso sexual, etc.



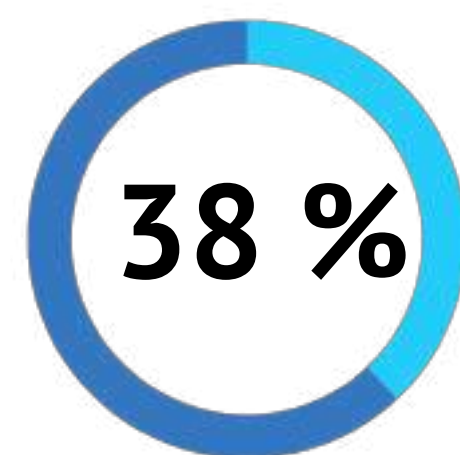
# Composición de la plantilla



empleados a tiempo completo en 2023

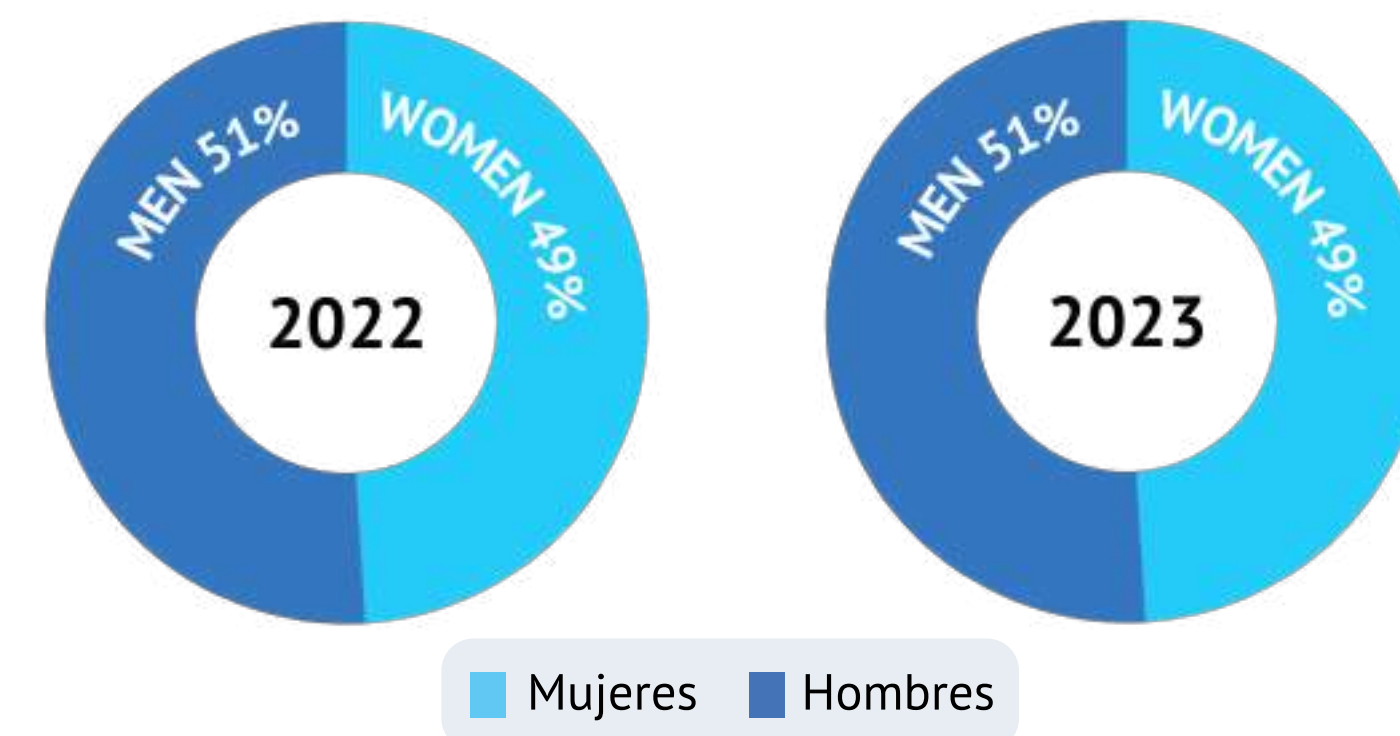


mujeres



mujeres en puestos directivos

## Número de empleados por sexo



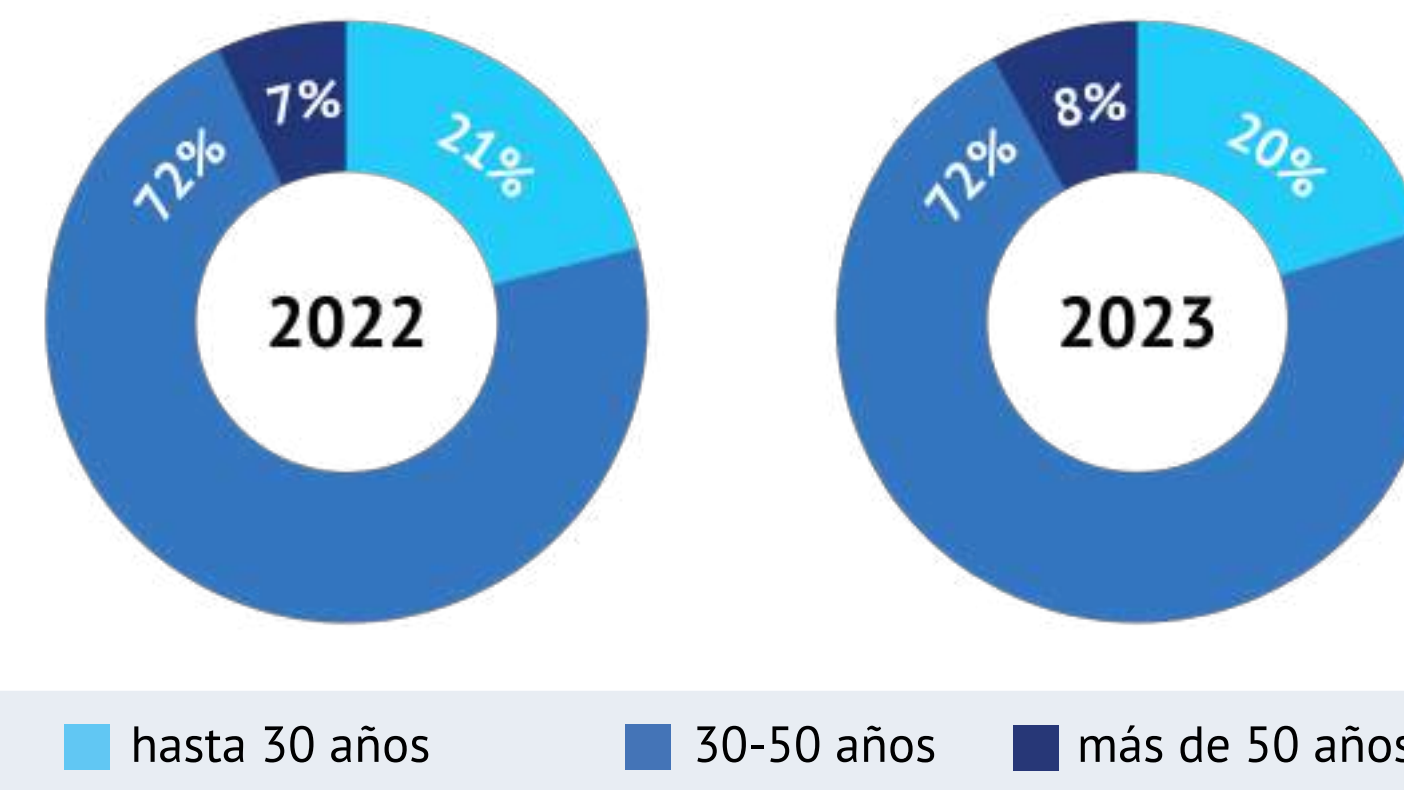
En 2023 el Grupo contaba con 387 empleados a tiempo completo:

- ◆ Porcentaje de mujeres - 49 %, porcentaje de mujeres en puestos directivos - 38%;
- ◆ Nuevas contrataciones - 50 empleados;
- ◆ Empleados de más de 50 años: el 8 % de la plantilla total del Grupo.

El 100 % de los empleados tiene un contrato de trabajo acorde con la legislación de España y México.

Todos los empleados de ID Finance España están cubiertos por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña. Las entidades del Grupo ubicadas en México y Polonia velan por el cumplimiento de la legislación vigente y fomentan el diálogo con los empleados; sin embargo, estas filiales no disponen de un convenio colectivo formal.

## Número de empleados por edad



# Nuestros principios de RR. HH.

## Estrategia

**Understand and articulate strategy**  
Comprende y articula la estrategia.



#IDFPrinciples

**Prioritize according to strategy**  
Prioriza según la estrategia.



#IDFPrinciples

**Think from first principles**  
At ID Finance we go beyond.  
We embrace a disruptive mindset.



#IDFPrinciples

## Ejecución

**Use data and focus on details**  
Utiliza los datos y pon atención  
a los detalles.



#IDFPrinciples

**Deliver results**  
Logra resultados.



#IDFPrinciples

**Spend wisely**  
Gasta con inteligencia.



#IDFPrinciples

## Equipo

**Hire, retain and grow the best**  
Contrata, retén y ayuda a crecer  
a los mejores.



#IDFPrinciples

**Have backbone**  
Defiende tu visión.



#IDFPrinciples

**Encourage change**  
Fomenta el cambio.



#IDFPrinciples

**Lead by example**  
Lidera con ejemplo.



#IDFPrinciples



# Contratación e incorporación de nuevos empleados

**Como parte de nuestra cultura «People First», en ID Finance nos esforzamos por atraer, seleccionar, desarrollar y retener a los mejores talentos para contribuir juntos al éxito del Grupo.**

La contratación y selección de nuestro equipo es un pilar fundamental para reforzar nuestra cultura corporativa. El director de RR. HH. es responsable de garantizar que la Política de Contratación y Selección, junto con todos los procesos relacionados, se lleven a cabo con eficiencia, eficacia e integridad. Nuestro compromiso con la igualdad promueve prácticas de contratación justas y equitativas, que ofrezcan igualdad de oportunidades y eviten la discriminación.

Nuestro Grupo no discrimina por razones de sexo, raza, nacionalidad, edad o cualquier otro motivo. Aplicamos un planteamiento de igualdad de oportunidades en la contratación de hombres y mujeres, personas con discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión y otros grupos sociales.

En el proceso de selección de candidatos, nos guiamos exclusivamente por el nivel profesional, las aptitudes y las competencias del candidato. Ofrecemos igualdad de oportunidades tanto a los candidatos externos como a nuestros empleados internos que deseen ocupar un nuevo puesto en el marco del programa de promoción interna.

Intentamos crear las condiciones más adecuadas para los nuevos empleados. Un proceso de incorporación debidamente estructurado les permite establecer rápidamente una comunicación con sus colegas y sentirse cómodos en un nuevo puesto. Durante las primeras semanas, el superior jerárquico del nuevo empleado es responsable de su integración gradual en el equipo y en el nuevo ambiente de trabajo.

Cada nuevo empleado debe firmar una lista de recepción de los principales documentos internos del Grupo, incluidos el Código Ético y la Política de Prevención del Soborno y la Corrupción, la Política de Conflictos de Intereses, el Acuerdo de Confidencialidad y otros documentos obligatorios. Como parte del proceso de incorporación, los empleados reciben de forma obligatoria formación sobre prevención de riesgos laborales, cumplimiento penal, prevención del soborno y la corrupción, sistema de gestión del riesgo reputacional, conflictos de intereses, etc.

Además, una vez finalizado el período de prueba, RR. HH. celebra una reunión y una entrevista con el nuevo empleado para saber cómo va el proceso de incorporación.



# Incentivos y recompensas

Mantener una alta eficiencia y productividad laboral es uno de los principales objetivos de la política de RR. HH. de ID Finance. Con este propósito, empleamos un sistema integral de incentivación y evaluación de los empleados.

Todos los empleados de ID Finance reciben regularmente comentarios sobre el trabajo realizado y asesoramiento sobre su desarrollo profesional. El Grupo cuenta con un sistema de fijación de objetivos (KPI) y evaluación del personal. Una vez al año, cada empleado, junto con su responsable, establece unos objetivos para el período siguiente, que posteriormente se reflejan en su plan personal de desarrollo individual, al que el empleado tiene acceso permanente mediante la plataforma interna Bamboo. Al final del año, se discuten los resultados obtenidos y el empleado recibe comentarios tanto de su responsable como de otros empleados. En función de los resultados del proceso de evaluación, se deciden los posibles aumentos en la remuneración del empleado para el año que viene y si tiene derecho a recibir una gratificación anual.

Ofrecemos un nivel salarial competitivo y garantizamos un sistema de remuneración justo para los empleados, independientemente de su sexo o edad. El salario de cada empleado depende exclusivamente de su cualificación, la complejidad del trabajo realizado y la cantidad y calidad de la mano de obra empleada.

Contamos con un sistema de motivación, basado en incentivos tangibles e intangibles, que se enfoca en mantener la implicación de los empleados a un alto nivel e incluye:

- ◆ Seguro médico voluntario (SMV): tras el período de prueba, cada empleado queda vinculado al sistema corporativo de SMV, que incluye asistencia ambulatoria y policlínica, asistencia dental, tratamiento hospitalario programado y de urgencia, así como ayudas para la compra de medicamentos
- ◆ Un día de vacaciones adicional al estipulado por el convenio de la oficina
- ◆ 16 horas libres adicionales y flexibilidad cuando sea necesario
- ◆ Pago del 50 % del coste de la cuota de un gimnasio
- ◆ Comida y bebida en la oficina
- ◆ Clases gratuitas de inglés y español
- ◆ Posibilidad de trabajar 2 días desde casa
- ◆ Horario de trabajo flexible
- ◆ Fiestas y eventos de empresa (todos los meses)



# La voz del empleado

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

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 en comparación con períodos anteriores. Como parte del informe, también 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](mailto: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.

## Resultados de la última encuesta de 2023





# Programa de reconocimientos

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** para 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 IDF y se elige al que obtiene más votos. El ganador también recibe un premio en metálico.
- **PREMIO AL MEJOR EMPLEADO** 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** 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** 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.





# Ganadores del programa de reconocimientos

1T



**Premio a la excelencia:**  
Ignacio Casares



**Mejor empleado:**  
Alina Dobrovolskaya



**Mejor equipo:**  
Departamento financiero

2T



**Premio a la excelencia:**  
Francisco Javier Fernández



**Mejor empleado:**  
Sonia Toledo



**Mejor equipo:**  
Departamento jurídico

# Ganadores del programa de reconocimientos

3T



**Premio a la excelencia:**  
Carmen García



**Mejor empleado:**  
David Municio



**Mejor equipo:**  
Gestión de oficinas

4T



**Premio a la excelencia:**  
Patricio Arévalo



**Mejor empleado:**  
Víctor Cereijo



**Mejor equipo:**  
Departamento de producto

**Always People First**  
**Ganador del premio:**



Alina Dobrovolskaya



# 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. El desarrollo de la carrera profesional ayuda a los empleados a identificar sus capacidades y potencial profesionales, planificar y construir una carrera, así como adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías y herramientas en un entorno empresarial cambiante. En 2023, nuestros empleados recibieron **más de 2.700 horas** de formación.

Apoyamos el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados ofreciéndoles distintas formaciones, programas educativos y de idiomas. Además, impartimos formación adicional para directivos sobre habilidades de comunicación y gestión de equipos.

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.

Los directores determinan individualmente las necesidades de formación y desarrollo de los empleados de sus departamentos, y si un empleado necesita formación avanzada para mejorar su rendimiento, la gestionamos mediante una organización externa.

# Seguridad y salud de las personas

## 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 dispone de un protocolo interno de actuación y un plan de emergencia que sirven de marco para orientar todas las operaciones relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo. Estos protocolos establecen los diferentes pasos a seguir en caso de accidente laboral, incorporando todas las pautas establecidas por el convenio aplicable en España y por las relaciones laborales de cada país (México y Polonia). Todas las empresas deben cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales conforme a la ley.

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.

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)





# Seguridad y salud de las personas

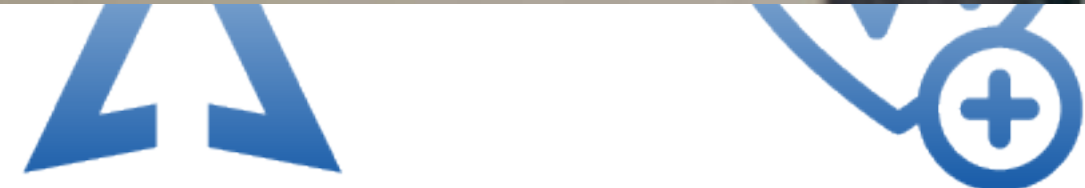


Cada empleado recién contratado recibe instrucciones sobre seguridad en el trabajo y seguridad contra incendios antes de empezar a trabajar. Además, cada nuevo empleado recibe formación sobre prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2023, solo se han registrado cuatro accidentes. 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.

Con el propósito de proteger la salud de sus empleados en la oficina tras el confinamiento por la COVID-19, ID Finance decidió acondicionar sus instalaciones de acuerdo con las recomendaciones sanitarias para garantizar los requisitos de distancia social en las oficinas. Para adaptar sus instalaciones, ID Finance se sometió a una auditoría independiente realizada por AUDELCO, que elaboró un «protocolo de actuación COVID-19 para una vuelta al trabajo segura». Este protocolo contiene y aborda diferentes aspectos como la planificación o la participación de los trabajadores a distancia, la señalización de las medidas de seguridad, los procedimientos de higiene y limpieza o las directrices para el trabajo a distancia, así como las referencias al control de acceso y la supervisión de los desplazamientos. En definitiva, la política de empleados de ID Finance está firmemente comprometida con la salud y el bienestar de sus empleados, ofreciendo flexibilidad y favoreciendo la conciliación de la vida laboral y familiar y, sobre todo, la seguridad.



**Iniciativas sociales**





# Iniciativas sociales

ID Finance colabora regularmente con proyectos sociales y solidarios con el objetivo de tener un impacto positivo en las comunidades en las que está presente. El Grupo quiere realizar una contribución positiva a la sociedad para hacerla más justa e integradora. Por eso intentamos involucrarnos en proyectos que van más allá del ámbito de nuestro negocio.

En 2023 participamos en las siguientes iniciativas sociales y de voluntariado destacadas:

**Colaboración con «Llars de l'Amistat Cheshire»** (residencia para personas con discapacidad): como parte de esta iniciativa, nuestros empleados pasaron tiempo con los beneficiarios de la fundación, invitándoles a tomar café, comer helado y compartir un rato agradable.





# Iniciativas sociales

**Caminata solidaria en apoyo al Hospital Sant Joan de Déu:** el equipo de ID Finance España participó en el 10.º aniversario de la caminata solidaria Línea Mágica Sant Joan de Déu. Este año hemos querido demostrar una vez más nuestro compromiso con las personas necesitadas. Durante la caminata de 11 km, también tuvimos la oportunidad de compartir grandes momentos con todos los miembros de ID Finance.



**«CONTIGO cenan»:** donamos más de 400 cenas a diferentes hospitales de la Ciudad de México, además de compartir tiempo y mostrar apoyo a los familiares de las personas hospitalizadas y al personal sanitario.





# Iniciativas sociales

Como parte de nuestro **programa de voluntariado «CONTIGO»** recogimos anillas de latas y las donamos al proyecto «An\_dar», con el objetivo de adquirir artículos como sillas de ruedas, muletas, bastones, etc. para personas en situación de vulnerabilidad. Y, al mismo tiempo, contribuimos a generar un impacto medioambiental positivo. Hemos conseguido recoger más de 4,75 kg de anillas. Eso son un total de 15.675 anillas, lo que equivale al material necesario para fabricar un bastón nuevo.

El equipo de ID Finance México también llevó a cabo la campaña **«CONTIGO Jugaremos»**: donamos hasta 185 juguetes a niños en situación de vulnerabilidad, a través de fundaciones como «La Casa de las Mercedes». Por otro lado, promovimos la campaña «Arropando corazones CONTIGO», a través de la cual recogimos un total de 40 bolsas con ropa y artículos de higiene personal para «Casa Tochan» y «Casa Fuente», dos albergues que acogen a más de 200 migrantes.





# Iniciativas sociales

Además, estamos muy orgullosos de la colaboración de ID Finance con **EAE Business School Barcelona** para potenciar su Máster en Finanzas & Fintech. Gracias a esta colaboración, ID Finance aporta su experiencia como fintech reconocida en España a la oferta académica del máster, dirigido a profesionales de las finanzas y la tecnología. El programa abarca materias como gestión financiera, IA aplicada a las finanzas, blockchain y criptomonedas, entre otros.

Nuestros empleados también han participado en **donaciones de sangre** para el Hospital Clínico.





**Cuidado del medioambiente**





# Cuidado del medioambiente

**Las actividades del Grupo tienen un mínimo impacto negativo en el medioambiente. Sin embargo, adoptamos un planteamiento responsable respecto a las cuestiones medioambientales y en nuestras actividades nos esforzamos por reducir el impacto en el medioambiente. Para ello, promovemos una actitud responsable hacia el consumo de recursos en nuestras oficinas con el fin de reforzar una cultura de consumo consciente entre los empleados y socios.**

Nos esforzamos por utilizar los recursos naturales con responsabilidad y cuidado. Nuestros empleados respetan las normas y están plenamente comprometidos con una actitud cuidadosa y respetuosa con el medioambiente respecto a los recursos de la oficina, como la electricidad y el agua. También hacemos un gran esfuerzo por minimizar el uso de papel en el proceso de trabajo.

Recientemente, nos hemos trasladado a una nueva oficina más moderna, que cumple las normas más estrictas de eficiencia energética. Eso incluye desde el avanzado sistema de iluminación DALI, que ajusta la luminosidad en función de la luz solar, hasta la climatización de última generación. La oficina también cuenta con un sistema de recogida selectiva de residuos y está equipada con tecnologías de ahorro de agua. Para ayudar a nuestros empleados a separar correctamente los residuos, organizamos un taller sobre «Cómo reciclar», en el que explicamos detalladamente qué tipos de residuos se pueden clasificar y cómo hacerlo correctamente.

De cara a nuestros clientes, publicamos regularmente en la aplicación Plazo y en nuestras redes sociales diversos consejos y trucos de vida, no solo sobre finanzas, sino también sobre cómo ser más respetuosos con el medioambiente y contribuir a protegerlo. Por ejemplo, hemos compartido algunos sencillos trucos prácticos para ayudar a nuestros clientes a reducir el consumo de recursos naturales en casa.





# Cambio climático

**ID Finance se toma en serio el problema del cambio climático y el calentamiento global. Desde 2020, ID Finance se compromete a reducir, medir y compensar el impacto medioambiental de sus actividades, por lo que ha sido certificada como empresa neutra en carbono.**

Nuestro Grupo ha verificado su huella de carbono y ha obtenido la certificación UNE-EN ISO 14064-1:2019, en línea con el compromiso del Grupo de reducir su impacto ambiental.

En concreto, la certificación mide 4 categorías:

1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI).
2. Emisiones indirectas de GEI procedentes de la energía importada.
3. Emisiones indirectas de GEI por el transporte.
4. Emisiones indirectas de GEI procedentes de los productos utilizados por la organización.

Ya nos hemos sometido a una auditoría externa y hemos obtenido la verificación de la huella de carbono para 2022. Además, hemos recibido el certificado COMPENSO del Ministerio español para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y ahora esperamos recibir también este distintivo para 2023. Este proceso se completará en un par de meses.

Aparte de redoblar sus esfuerzos para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, ID Finance participa en varios proyectos de reforestación para compensar su huella y cumplir sus objetivos de ser neutro en carbono.

En los últimos años, tras recibir el [Sello COMPENSO](#) ID Finance ha participado en varios proyectos de reforestación, tanto en España como en México, destinados a preservar y proteger los ecosistemas y su biodiversidad, además de capturar toneladas de CO<sub>2</sub>, lo que contribuye a mitigar el cambio climático.





# Voluntariado medioambiental

El equipo de México participó en la recogida de tapones de botellas de plástico. En 2023 logramos reunir más de 274,4 kilos de tapas de plástico, que entregamos al Banco de Tapitas A.C., una organización filantrópica autorizada y reconocida por el Centro Mexicano para la Filantropía.

Banco de Tapitas A.C. se encarga de recolectar, almacenar y reciclar todo tipo de tapones de plástico con la finalidad de generar recursos económicos para apoyar diversos programas de atención a niños menores de 21 años diagnosticados con cáncer.



En 2023, ID Finance España participó en una jornada de limpieza en la playa de El Prat de Barcelona. Nuestros empleados recogieron la basura de este espacio natural, demostrando su compromiso con el medioambiente.






# Apéndices



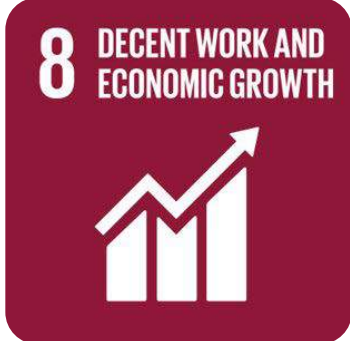



# Contribución a los ODS de la ONU



ODS DE LA ONU	Objetivo	Nuestra contribución
	<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Ofrecer igualdad de acceso a los productos financieros a todos los ciudadanos.</li> <li>◊ Proporcionar acceso en línea a la microfinanciación, 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).</li> <li>◊ Proporcionar cashback adicional por las compras.</li> <li>◊ Proporcionar una aplicación cómoda que ayude a los clientes a gestionar sus finanzas diarias.</li> <li>◊ Proporcionar a los clientes información sobre cultura y planificación financieras, contribuyendo así a mejorar su educación financiera.</li> </ul>
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Implantación de un programa de seguro médico voluntario (SMV) para todos los empleados del grupo.</li> <li>◊ Realización de revisiones y pruebas gratuitas en las oficinas y vacunación gratuita a disposición de los empleados durante la pandemia de COVID-19.</li> <li>◊ Realización de actividades deportivas y recreativas para los empleados.</li> </ul>
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Programas de formación y cursos de perfeccionamiento para empleados.</li> <li>◊ Impartición de clases de idiomas.</li> </ul>



# Contribución a los ODS de la ONU

ODS DE LA ONU	Objetivo	Nuestra contribución
	<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Recogida selectiva de residuos.</li> <li>◊ Reducción del consumo de papel en las oficinas.</li> <li>◊ Compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub> y obtención del estatuto de empresa neutra en carbono.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Cumplimiento de la legislación laboral sobre el empleo de personas con discapacidad y mayores.</li> <li>◊ Garantizar la igualdad de condiciones salariales entre hombres y mujeres.</li> <li>◊ Sistema transparente de evaluación del rendimiento e incentivos.</li> <li>◊ Transparencia e igualdad de oportunidades en la promoción profesional.</li> <li>◊ Elaboración del Plan de Igualdad en España.</li> </ul>
	<p>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.</p> <p>10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Ampliación del acceso a la financiación y no discriminación a la hora de decidir la concesión de un préstamo.</li> <li>◊ Creación de productos financieros seguros y aplicación de medidas antifraude de conformidad con la normativa del sector financiero.</li> <li>◊ Participación en proyectos sociales y benéficos destinados a reducir la desigualdad socioeconómica.</li> <li>◊ Elaboración del Plan de Igualdad en España.</li> </ul>

# Contribución a los ODS de la ONU

ODS DE LA ONU Objetivo	Nuestra contribución
 <p>13.2 Integrar las medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planificación nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◊ Compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub> y obtención del estatus de empresa neutra en carbono.</li><li>◊ Participación en diferentes actividades ecológicas.</li></ul>
 <p>16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◊ Supervisar el cumplimiento de los principios y políticas éticas de la empresa, incluida la lucha contra la corrupción.</li><li>◊ La existencia de una serie de mecanismos para denunciar las infracciones relacionadas con las disposiciones de la política anticorrupción.</li><li>◊ Investigación de casos de infracción.</li></ul>



# Participación de los grupos de interés

La participación efectiva de los grupos de interés es una prioridad de sostenibilidad para ID Finance. Las principales partes interesadas 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.

Cuestiones e intereses de las partes interesadas	Formas e instrumentos de participación
<p><b>Empleados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Empleo</li> <li>◆ Remuneración del trabajo</li> <li>◆ Apoyo social</li> <li>◆ Condiciones de trabajo seguras y cómodas</li> <li>◆ Oportunidades de desarrollo profesional</li> <li>◆ Formación y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Empleo en pleno cumplimiento de la legislación laboral de las jurisdicciones en las que opera el Grupo.</li> <li>◆ Elaboración de un Plan de Igualdad en España.</li> <li>◆ Sistema transparente de retribución salarial y bonificaciones.</li> <li>◆ Implementación de programas de compensación y beneficios.</li> <li>◆ Sistema de seguro médico voluntario.</li> <li>◆ Condiciones de trabajo seguras y confortables en las oficinas.</li> <li>◆ Formación de los trabajadores en materia de seguridad laboral y contra incendios.</li> <li>◆ Formación de los empleados en materia de prevención del fraude y la corrupción, conflictos de intereses, etc.</li> <li>◆ Sistema transparente de evaluación del personal y fijación de objetivos para el año.</li> <li>◆ Oportunidades de formación, eventos de formación y seminarios.</li> <li>◆ Eventos corporativos.</li> </ul>
<p><b>Accionistas e inversores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rendimiento del negocio</li> <li>◆ Aplicación de la estrategia</li> <li>◆ Gobierno corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Preparación de informes corporativos, incluidos los resultados financieros anuales y semestrales.</li> <li>◆ Reuniones con inversores y comunicaciones periódicas.</li> <li>◆ Presentaciones a comunidades profesionales e inversores.</li> <li>◆ Publicaciones y divulgaciones obligatorias en Internet y los medios de comunicación.</li> <li>◆ Preparación de informes y materiales sobre solicitudes individuales.</li> <li>◆ Superación del proceso de diligencia debida si es necesario.</li> </ul>

# Participación de los grupos de interés

Cuestiones e intereses de las partes interesadas	Formas e instrumentos de participación
<p><b>Clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Proporcionar a los clientes una amplia gama de productos de alta calidad</li> <li>◊ Garantizar una interacción rápida y de fácil acceso con los clientes, respondiendo a las quejas y reclamaciones</li> <li>◊ Liquidación de deudas vencidas y asistencia a los clientes</li> <li>◊ Garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos personales de los clientes</li> <li>◊ Actividades de marketing responsables</li> <li>◊ Prácticas empresariales éticas</li> <li>◊ Prevención del fraude y la corrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Ampliar la gama de productos y adaptarlos a las necesidades de los clientes</li> <li>◊ Mejorar los métodos de captación de clientes, incluidos el sitio web y la aplicación móvil</li> <li>◊ Medición periódica de la satisfacción de los clientes (NPS)</li> <li>◊ Interacción fácil y rápida en las consultas</li> <li>◊ Responder e investigar cada reclamación recibida a través de varios canales del Grupo</li> <li>◊ Establecimiento de condiciones individuales para el reembolso de la deuda (reestructuración de la deuda)</li> <li>◊ Garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos personales</li> <li>◊ Cumplimiento estricto de la legislación aplicable</li> <li>◊ Aplicación de normas éticas estrictas para la comunicación con los clientes, incluso cuando se trata de reclamar deudas</li> <li>◊ Proceso de cribado de clientes antes de la aprobación</li> <li>◊ Investigación de todas las denuncias de posible fraude y corrupción</li> </ul>
<p><b>Autoridades gubernamentales y comunidades pertinentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Cuestiones operativas y reglamentarias del sector</li> <li>◊ Llevar a cabo las actividades autorizadas de acuerdo con los requisitos de la ley</li> <li>◊ Cumplimiento de la legislación fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Preparación de informes corporativos, incluidos los resultados financieros anuales y semestrales.</li> <li>◊ Reuniones con inversores y comunicaciones periódicas.</li> <li>◊ Presentaciones a comunidades profesionales e inversores.</li> <li>◊ Publicaciones y divulgaciones obligatorias en Internet y los medios de comunicación.</li> <li>◊ Preparación de informes y materiales sobre solicitudes individuales.</li> <li>◊ Superación del proceso de diligencia debida si es necesario.</li> </ul>



# Participación de los grupos de interés

Cuestiones e intereses de las partes interesadas	Formas e instrumentos de participación
<p><b>Socios y proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Compromiso y condiciones de contratación transparentes</li> <li>◊ Cumplimiento de las normas éticas y anticorrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Procedimientos de contratación transparentes</li> <li>◊ Reuniones y talleres con socios comerciales</li> <li>◊ Respuesta rápida en caso de problemas</li> <li>◊ Protección de la información confidencial</li> <li>◊ Cumplimiento de las políticas anticorrupción del Grupo</li> </ul>
<p><b>Medios de comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Aumentar la transparencia de la información</li> <li>◊ Aumentar el conocimiento de la marca ID Finance y fidelizar a las partes interesadas</li> <li>◊ Establecer un diálogo equilibrado con los medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Cobertura activa de las actividades del Grupo, así como los principales acontecimientos y noticias, incluidas las relativas a ESG</li> <li>◊ Promoción de proyectos clave</li> <li>◊ Participación activa de los ponentes del Grupo en eventos destacados, conferencias, etc.</li> <li>◊ Reforzar la marca empleadora del Grupo</li> </ul>
<p><b>Comunidades locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Ejecución de diversos programas benéficos</li> <li>◊ Informar sobre las actividades actuales del Grupo y sus planes de desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Ejecución de diversos proyectos sociales e interacciones con fundaciones benéficas</li> <li>◊ Publicaciones en los medios de comunicación y en el sitio web del Grupo</li> <li>◊ Mantenimiento de las redes sociales del Grupo</li> </ul>

# Resultados del período del informe

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

	España		México		Polonia		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
<b>Número de empleados con contrato indefinido</b>	<b>137</b>	<b>118</b>	<b>214</b>	<b>214</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>374</b>	<b>346</b>
De los cuales mujeres	67	59	102	98	10	6	179	163
De los cuales hombres	70	59	112	116	13	8	195	183
<b>Número de empleados con contrato de duración determinada</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
De los cuales mujeres	3	10	5	4	0	0	8	14
De los cuales hombres	1	1	4	2	0	0	5	3
<b>Número de empleados a tiempo completo</b>	<b>141</b>	<b>129</b>	<b>223</b>	<b>220</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>387</b>	<b>363</b>
De los cuales mujeres	70	69	107	102	10	6	187	177
De los cuales hombres	71	60	116	118	13	8	200	186
<b>Número de empleados a tiempo parcial</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
De los cuales mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0
De los cuales hombres	0	0	0	0	0	0	0	0

\* El centro de TI de Polonia se creó a principios de 2022, por lo que el registro de empleados también se inició en 2022.



# Resultados del período del informe

Tabla 2. Nuevos empleados por sexo y edad

	España						México						Polonia						Total					
	2023			2022			2023			2022			2023			2022			2023	2022				
	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años
<b>Número de nuevos empleados</b>	15	15	0	27	20	3	4	7	0	1	5	0	4	5	0	6	8	0	23	27	0	36	43	3
De los cuales mujeres	8	5	0	17	10	2	3	3	0	1	3	0	2	2	0	4	2	0	13	10	0	24	21	2
De los cuales hombres	7	10	0	10	10	1	1	4	0	0	2	0	2	3	0	2	6	0	10	17	0	12	22	1

\* El centro de TI de Polonia se creó a principios de 2022, por lo que el registro de empleados también se inició en 2022.

# Resultados del período del informe

## Cuadro 3. Permiso parental

	España		México		Polonia		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
<b>Número de empleados con permiso parental</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>4</b>
De los cuales mujeres	2	2	4	0	2	0	8	2
De los cuales hombres	2	2	1	0	0	0	3	2
<b>Número total de empleados que se reincorporaron al trabajo tras el permiso parental</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
Número total de empleados que se reincorporaron al trabajo tras finalizar el permiso parental y que siguen en la empresa 12 meses después de reincorporarse al trabajo	2	2	2	0	0	0	4	2

\* El centro de TI de Polonia se creó a principios de 2022, por lo que el registro de empleados también se inició en 2022.



# Resultados del período del informe

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

	España						México						Polonia						Total					
	2023			2022			2023			2022			2023			2022								
	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años	Hasta 30 años	30-50 años	Mayores de 50 años
<b>Directivos</b>	0	18	0	3	17	0	0	8	2	0	5	1	1	5	0	1	5	0	1	31	2	4	26	1
De los cuales mujeres	0	8	0	2	9	0	0	4	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	2	13	0
De los cuales hombres	0	10	0	1	8	0	0	4	1	0	1	1	1	5	0	1	5	0	1	19	1	2	13	1
<b>Empleados</b>	38	76	9	35	65	9	39	159	15	39	162	13	9	8	0	9	8	0	86	243	24	79	231	22
De los cuales mujeres	23	35	4	22	31	5	16	80	6	13	81	4	6	4	0	6	4	0	45	119	10	39	114	9
De los cuales hombres	15	41	5	13	34	4	23	79	9	26	81	9	3	4	0	3	4	0	41	124	14	40	117	13

# Resultados del período del informe

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

	España		México		Polonia		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Directivos	8,4	3,4	-	8,0	14,0	4,8	6,9	4,1
Empleados	9,9	4,1	6,4	12,9	17,2	3,4	6,4	5,5
Mujeres	11,6	4,8	7,1	17,7	37,5	8,0	8,1	6,7
Hombres	8,3	3,3	5,5	9,9	9,9	3,0	5,2	4,6



# Contactos

Nuestra dirección: Carrer Tuset, 5, 3a planta, 08006, Barcelona, España

Teléfono: (+34) 93 461 72 31

Correo electrónico: [info@idfinance.com](mailto:info@idfinance.com)

Página web: <https://idfinance.com>

