

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024

Gescobro Collection Services, S.L.U.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

SOBRE ESTE INFORME.....	3
1. MODELO DE NEGOCIO.....	5
1.1. Introducción a Gescobro Collection Services	5
1.2. Cultura y valores del Grupo.....	7
1.3. Servicios de valor añadido.....	8
1.4. Entorno Empresarial: Riesgos y oportunidades clave para la Compañía	9
1.5. Responsabilidad Social Corporativa	10
1.6. Objetivos y Estrategias del Grupo	11
2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	11
2.1. Acciones de la compañía y principales riesgos.....	11
2.2. Uso sostenible de los recursos.....	12
2.3. Economía Circular y gestión de residuos	14
2.4. Cambio Climático	15
3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	15
3.1. Políticas de gestión de personal	15
3.2. Principales riesgos identificados.....	17
3.3. El equipo en cifras.....	17
3.4. Organización del trabajo.....	28
3.5. Salud y Seguridad	29
3.6. Formación	32
3.7. Accesibilidad	33
3.8. Igualdad.....	33
4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	34
4.1. Política de la compañía.....	34
4.2. Principales Riesgos identificados.....	35
4.3. Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos.....	35
5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	34
5.1. Política de la compañía.....	37
5.2. Principales Riesgos identificados.....	38
5.3. Gestión y desempeño relacionado con la lucha contra la corrupción y el soborno.....	39
6. INFORMACIÓN RELATIVA AL ÁMBITO SOCIAL.....	40
6.1. Gestión y desempeño de la Sociedad.....	40
ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI	45

SOBRE ESTE INFORME

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de Gescobro Collection Services S.L.U., con domicilio social en calle Acanto 22, 28045, Madrid, y sociedades dependientes GCB ADVANCED SOLUTIONS S.L, ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1, S.A.U, ESPEBE 1, S.L.U, SPV SPAIN PROJECT 7, S.L.U, ZEUS REAL STATE INVESTMENT 1, S.L.U, ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 2 S.L, MINTECH EUROPE, S.L.U, MIRTACE EUROPE, S.L. y ZOLVA PLATFORM, S.L. (de aquí en adelante, “El Grupo”, “la Sociedad”, “la Compañía” o “Gescobro”) durante el ejercicio 2024 (coincidente con el año natural, desde 1 de enero a 31 de diciembre¹).

El informe ha sido elaborado utilizando como referencia la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes del GRI (*Global Reporting Initiative*) en su versión “Estándares” para dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.

También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley de Información No Financiera:

- CRITERIO DE COMPARABILIDAD: “La compañía informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la Compañía y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones”.
- CRITERIO DE FIABILIDAD: “La compañía informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.
- CRITERIO DE MATERIALIDAD Y RELEVANCIA: “El informante debe tratar temas que: reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la compañía informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés”.

Continuando con el análisis realizado en el pasado año 2023 sobre las actividades del Grupo, con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con la estrategia de negocio de recobro para terceros, así como de compra y gestión de carteras de créditos impagados (NPL) y, aunque que no se han producido cambios relevantes en el entorno económico ni en la actividad de la Compañía en el año 2024, la Compañía ha experimentado alteraciones en el ámbito societario, con la incorporación al Grupo de Zolva Platform, S.L. (en adelante “Zolva” o “Zolva Platform”). Asimismo, se han actualizado los estándares GRI y también, una vez realizadas las comprobaciones pertinentes para el ejercicio de información, como novedad frente al ejercicio 2023, la evaluación de ámbitos materiales (análisis de materialidad) se ha tratado de realizar en base a los criterios de la doble materialidad, conforme a

¹ A los efectos del presente Informe, los datos de Zolva se incorporan desde 1 de enero 2024, salvo en el Área de RRHH, en cuyo caso los promedios se han calculado, respectivamente, atendiendo a datos disponibles a 1 de enero de 2024 (sin inclusión de Zolva) y a 31 de diciembre (con la inclusión de Zolva).

prescripciones de la Directiva UE 2022/2464 CSRD. No obstante, los datos obtenidos no han sido suficientemente concluyentes y, por tanto, se han mantenido los del ejercicio 2023.

El análisis de materialidad indicado se ha basado en la siguiente metodología:

- Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones del Grupo.
- Análisis de la información interna y externa.
- Análisis de la información sobre el Grupo y el sector encontrado en la web.
- Análisis de los aspectos materiales en RSC (Responsabilidad Social Corporativa) con otros obligados a la elaboración del EINF.
- Análisis de *best practices*.

En línea con dicho análisis, se han identificado aspectos materiales para la compañía y así poder rendir cuentas a sus grupos de interés sobre Información no financiera.

Los aspectos materiales identificados se han estructurado en base a seis ámbitos: Modelo de Negocio y Gobierno Corporativo, Medio Ambiente, Personal, Derechos Humanos, Lucha contra la Corrupción y el Soborno, y Ámbito Social.

A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:

ÁREA	DESCRIPCIÓN
MODELO DE NEGOCIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	
Transparencia, Ética e Integridad	Políticas para garantizar que se opera de una forma transparente, ética e íntegra.
Gestión del riesgo	Sistema de gestión y control de riesgos, apoyado por un modelo de gobernanza y un modelo de control y gestión del riesgo.
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	
Gestión Eficiente de los Recursos	Gestión apropiada del consumo y suministro de agua, papel y energía.
Economía Circular	Apuesta de la compañía por la prevención, el reciclaje y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.
Cambio Climático	Emisiones de CO2 derivadas del consumo energético producido por la actividad de la compañía.
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
Empleo	La generación de empleo de calidad y el fomento de la contratación son aspectos significativos en Gescobro.
Igualdad y Diversidad	Medidas implementadas en la compañía para fomentar la diversidad, asegurar la igualdad de oportunidades y la inclusión y garantizar la proporción de una retribución justa a todas las personas empleadas.
Formación y Retención del Talento	Programas para mejorar el desarrollo de aptitudes de las personas trabajadoras a través de formación continua, adaptada a necesidades individuales.
Seguridad y Salud de las personas empleadas	Asegurar que las condiciones de los puestos de trabajo garantizan la seguridad y salud de las personas empleadas.
DERECHOS HUMANOS	
Derechos Humanos	Medidas definidas y puestas en marcha para garantizar los Derechos Humanos de todos los trabajadores de la compañía o que tienen relación laboral con ésta.

CORRUPCIÓN Y SOBORNO	
Lucha contra la corrupción y el soborno	Asegurar que se dispone de las medidas adoptadas para sumarse a la lucha contra la corrupción y el soborno.
ÁMBITO SOCIAL	
Compromiso Social	Contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera. Establecimiento de canales de comunicación bidireccionales para impulsar las relaciones y colaboraciones con la comunidad local.
Cadena de Suministro	Apuesta por una cadena de suministro responsable, y trabajo con <i>partners</i> locales como medida de compromiso con el desarrollo de las comunidades donde opera.
Calidad del servicio	Trabajar de forma continua para asegurar que se ofrece un servicio de alta calidad a todos los clientes de la Sociedad.

Las seis áreas anteriores se sincretizan en cuatro bloques de materialidad² para la elaboración del EINF, resultando de mayor relevancia y materialidad las cuestiones relacionadas con la Gobernanza, pues el Grupo focaliza su actividad hacia una gestión transparente, ética e íntegra del modelo de negocio y al Personal, donde la atención al bienestar y desarrollo profesional del personal, resultan muy relevantes para la Sociedad. Las demás áreas objeto de análisis bajo el EINF -las vinculadas al Medio Ambiente y el ámbito Social-, debido al sector de mercado y tipología de servicios prestados por la Compañía, no son consideradas como de materialidad relevante en términos cuantitativos, aunque son altamente valoradas y cuidadas por la Sociedad conforme a su compromiso integral con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

En relación con la incorporación de Zolva Platform al Grupo GCBE, durante el ejercicio 2024 y transitoriamente, Zolva mantiene sus propias normativas y políticas internas, de modo que esa compañía no queda integrada dentro de las políticas del Grupo, las cuales son paralelas y en muchos aspectos convergentes con las de la Compañía. No obstante, no resulta descartable que a largo plazo se produzca una adhesión y unificación de las políticas del Grupo de manera integral, generando un marco uniformado para todas las entidades del Grupo en este ámbito de gobierno corporativo y normativa interna.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. Introducción a Gescobro Collection Services

Gescobro Collection Services S.L.U. es una compañía líder en servicios de recuperación de crédito para terceros y en compra y gestión de cartera de créditos impagados (NPL) en España. Fue constituida por la familia García Godall en 1987 como Gabinete Técnico Contencioso Gescobro, S.L.U., y desde entonces ha sido una firma pionera en el desarrollo del servicio de recobro en España y en su consolidación asociativa y deontológica.

Con el paso de los años, la Compañía ha ido creciendo en experiencia, plantilla y medios, siempre con el objetivo de ofrecer un excelente servicio a sus clientes.

En el año 2011 fue absorbida por Arthur Recovery Services SL (constituida en el año 2010 por la firma de capital de riesgo Miura, especializada en la inversión en pequeñas y medianas

² Se toman como bloques de materialidad: 1. Personal (Incluye áreas de Recursos Humanos y Derechos Humanos), 2. Social, 3. Gobernanza (Incluye áreas de Modelo de Negocio y Lucha contra la Corrupción) y 4. Medioambiente.

empresas españolas) la cual en el mismo momento aprueba el cambio de nombre a Gescobro Collection Services S.L.U. Desde febrero del 2015, el Grupo cuenta con el apoyo estratégico y financiero de Cerberus Capital Management L.P., uno de los mayores fondos de inversión del Mundo, fundado en Estados Unidos. Desde sus sedes en Nueva York y Londres Cerberus cuenta con una plataforma internacional que le permite invertir en distintos sectores en cualquier parte del Mundo.

Durante el ejercicio 2023 la Compañía cambió su denominación comercial a GCBE Advanced Solutions para reflejar la transformación y evolución de la Compañía en los últimos años, en que ha pasado de gestionar y recuperar deuda exclusivamente ligada al crédito al consumo en su origen, a expandir sus servicios a financiación con pymes e hipotecaria. Acuña la nueva identidad corporativa en un momento de aceleración en el crecimiento y tras acometer una apuesta decidida por la digitalización para maximizar la operativa.

La nueva marca busca reflejar la realidad y dimensión actual del proyecto y sus capacidades, y recoge en GCBE las iniciales silábicas de GesCoBro, además de añadir una "E" de "expertos" en dar soluciones a clientes.

Con todo esto, en la actualidad la organización del Grupo se estructura con Gescobro Collection Services como sociedad dominante y como sociedades dependientes de ésta, la siguientes: GCBE ADVANCED SOLUTIONS S.L, ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1, S.A.U, ESPEBE 1, S.L.U, SPV SPAIN PROJECT 7, S.L.U, ZEUS REAL STATE INVESTMENT 1, S.L.U, ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 2 S.L, MINTECH EUROPE, S.L.U, MIRTACE EUROPE, S.L. y ZOLVA PLATFORM S.L.

El modelo de negocio del Grupo gira en torno la actividad principal de recuperación de crédito para terceros y la compra y gestión de carteras de créditos impagados. También realiza actividades de valoración de carteras de deuda, tanto para carteras propias como para terceros. Adicionalmente, presta otros servicios de consultoría y servicios corporativos.

A raíz de la incorporación de Zolva Platform surgen como líneas residuales que se están incorporando a la actividad del grupo, la procuraduría y los servicios de intermediación para agilizar el cobro de facturas.

El objeto social de la Compañía, de acuerdo con sus estatutos, es la prestación de servicios de gestión sin financiación de cobro de recibos, recobro sin financiación de créditos impagados, elaboración de informes, investigaciones, contabilidad, marketing, asesoramiento y asistencia técnica a sociedades y empresas. Además, su objeto social también contempla la tenencia e inversión de activos financieros, obligaciones, acciones, participaciones de otras compañías, incluyendo la prestación de servicios a sus filiales de carácter administrativo, informático, laboral, contable, fiscal, de investigación y desarrollo e innovación tecnológica.

La Compañía está consolidada como *partner* de las principales entidades financieras del país, y es una referencia incuestionable en la gestión de deuda.

El Grupo tiene dos recursos básicos y fundamentales que son los pilares en los que se asienta el potencial de la empresa y su éxito: el capital humano y los sistemas. Las más de 900 personas empleadas distribuidas entre las oficinas situadas en España y Portugal forman el equipo humano de la empresa, constituyendo su principal activo. La empresa apuesta por el capital humano; por ello, se busca la integración y coherencia en los diferentes procesos de selección, formación, evaluación y retribución, permitiendo atraer y retener a los mejores profesionales del sector. Asimismo, la inversión tecnológica es constante en sistemas informáticos y telecomunicaciones.

1.2. Cultura y valores del Grupo

La Compañía desarrolla su actividad con el siguiente Propósito y Misión:

Propósito

“Construimos el camino hacia tu recuperación financiera. Contribuimos a mejorar el futuro de la economía y la sociedad.

Aportamos las mejores soluciones a todos aquellos que dan y reciben crédito, para que sigan avanzando en sus proyectos de negocio y de vida.

Creemos en la confianza y las relaciones a largo plazo basadas en el justo cumplimiento de los compromisos adquiridos.”

Misión

Soluciones y Resultados

- “Hemos adoptado el firme compromiso de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes con integridad y profesionalidad, estableciendo soluciones equilibradas y efectivas”.

Innovación y sólidas capacidades y recursos

- “Nuestro equipo de profesionales altamente capacitados, nuestros productos y servicios avanzados y nuestra tecnología nos sitúan en la vanguardia del sector”.

Gestión proactiva y responsable

- “Nuestro modelo de buen gobierno y cumplimiento, junto con el trato justo a los receptores de crédito, protegen la buena reputación de nuestros clientes”.

La Compañía fundamenta su actuación empresarial y social en sus valores corporativos que sirven como referencia y que constituyen la guía de conducta básica de todas las personas empleadas del Grupo:

Valores

Compromiso & Integridad

- “Nos comprometemos a contribuir al progreso de la economía y de la sociedad mediante la profesionalidad y la generación de confianza en todo lo que hacemos:
 - Con un compromiso activo de más de 40 años de trayectoria.
 - Con una clara visión de largo plazo.
 - Con integridad, transparencia, y buen gobierno.
 - Con rigor y profesionalidad.
 - Protegiendo la buena reputación de nuestros clientes”.

Excelencia & Know-How

- “Nos comprometemos con la consecución de resultados, buscando alcanzar la excelencia. Lo hacemos apoyándonos en el *Know-How* y en los excelentes profesionales con los que contamos:
 - Avanzamos con una vocación de mejora continua.
 - Creemos en el esfuerzo y la ambición profesional.
 - Contamos con una sólida salud financiera.
 - Nos enorgullecemos de una fuerte reputación corporativa”.

Soluciones y Ejecución

- “Nos comprometemos con una clara orientación al cliente y su satisfacción es prioritaria para nosotros. Nuestros servicios y capacidad operativa componen nuestra identidad:
 - Buscamos las mejores soluciones a la medida para nuestros clientes.
 - Actuamos de forma flexible y empática.
 - Disponemos de productos y servicios avanzados.
 - Combinamos una gran capacidad de ejecución con una excelente calidad y satisfacción”.

Respeto & Colaboración

- “Nos comprometemos con nuestro equipo y con un ambiente de trabajo centrado en las personas y basado en la empatía. El desarrollo profesional y el bienestar de nuestros empleados es fundamental:
 - Conseguimos una baja rotación y un alto sentimiento de compromiso y pertenencia.
 - Apostamos por la promoción interna ofreciendo diversas oportunidades de carrera.
 - Ofrecemos amplios programas de formación y de profesionalización.
 - Defendemos y apoyamos la diversidad”.

1.3. Servicios de valor añadido

La prestación de servicios ofrecidos por el Grupo se centra en la aportación de valor añadido a sus clientes, por ello cuenta con distintos servicios:

- **Gestión Preventiva:** La mejor gestión del impagado es aquella que se inicia antes de que este se produzca; por ello, la compañía ofrece servicios de carácter preventivo, informando al cliente de la entidad correspondiente del próximo cargo en su cuenta corriente de su préstamo, tarjeta, recibo o cualquier otra obligación financiera, comprobando igualmente si existe cualquier incidencia en sus cuentas. El servicio de Gestión Preventiva se realiza con personal especializado orientado al servicio al cliente, anticipa los resultados y reduce el riesgo de impago.
- **Gestión de la deuda joven y dudosa:** La estrategia de gestión multicanal (telefónica, vía cartas y SMS) se diseña en función de las necesidades de cada cliente. Para cada expediente se utiliza el tipo de gestión y de gestor adecuados según cuantía, antigüedad de la deuda y situación del deudor. La localización del deudor es fundamental para conseguir las eficacias esperadas.

- **Gestión de la deuda fallida:** Un equipo de profesionales expertos se ocupa de la localización, contacto y gestión de este tipo de deudas que reúnen características muy diferenciales. Aun habiendo transcurrido varios años, algunas deudas tienen solución si se tratan de forma adecuada.
- **Gestión judicial:** La gestión judicial se realiza por un equipo de abogados propio y especializado que gestiona tanto procedimientos monitorios como otro tipo de procedimientos legales.

El equipo judicial está especialmente orientado al recobro y utiliza siempre complementariamente la herramienta de la negociación amistosa previa y en paralelo a la demanda judicial, para maximizar y anticipar el resultado.
- **Compra y gestión de carteras:** Participación de forma activa en el proceso integral de compra de carteras, desde su valoración, hasta la negociación y firma del correspondiente contrato de compra. La información obtenida durante el proceso de valoración y al análisis, constituye un elemento clave en la posterior gestión de la misma.
- **Digitalización:** la reciente adquisición por parte de la compañía de una empresa del ámbito del recobro digital muestra un posicionamiento estratégico enfocado a ofrecer las últimas soluciones tecnológicas a sus clientes.

1.4. Entorno Empresarial: Riesgos y oportunidades clave para la Compañía

El Grupo es consciente del entorno dinámico en el que nos encontramos, promovido por factores externos diversos, tales como concentración del sector bancario, creciente exposición a cambios regulatorios, evolución del tipo de interés y morosidad, transformación digital requerida para ganar eficiencia operacional frente a la competencia creciente y otros factores que pueden impactar en la situación económica del país. Por todo ello, consideramos necesario contar con un buen modelo de gestión de riesgos, que no se limite únicamente a la identificación de los eventos que se materialicen en Riesgos, sino también aquellos que se traduzcan en oportunidades de las que pueda beneficiarse la Sociedad.

La importancia de la gestión de los riesgos inherentes a su actividad, al sector y mercado en el que opera, ha llevado al establecimiento y desarrollo de los mecanismos y principios básicos que constituyen los pilares de la sólida cultura de control y gestión de riesgos que le permite de forma proactiva y dinámica identificar, evaluar, prevenir y gestionar de manera controlada los riesgos más relevantes, con un nivel de riesgo aceptable que permita:

- Alcanzar los objetivos estratégicos que determine la Sociedad.
- Proteger los resultados y la reputación de la Sociedad y sus filiales.
- Defender los intereses del accionista, clientes y otros grupos de interés en el buen funcionamiento de la Sociedad.
- Garantizar la estabilidad empresarial y la solidez financiera de forma sostenida en el tiempo.

La Compañía dispone de un Modelo de Control y Gestión de Riesgos Corporativo, que comprende:

- La Política de Control y Gestión de Riesgos.

- El Mapa de Riesgos (Top Risk Map)
- Taxonomía de Riesgos
- Indicadores de Riesgos (KRIs Key Risk Indicators)
- Apetito al Riesgo (Objetivo y Tolerancia)

La evaluación global del citado modelo se realiza bienalmente, por parte de la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Compliance y es presentada tanto al Comité de Dirección como a la Comisión de Auditoría, Control y Cumplimiento que, constituida en 2024, actúa como Comisión delegada del Consejo de Administración, que se convoca trimestralmente.

En concreto, en la Comisión de Auditoría, Control y Cumplimiento (CACC) celebrada el 24 de enero de 2024 fue presentada y aprobada la última actualización de la Taxonomía de Riesgos y de los correspondientes Indicadores de Riesgos (KRIs). Posteriormente se ha acordado presentar una nueva actualización de la Política de Control y Gestión de Riesgos que será presentada en la sesión del CACC que se celebrará en marzo de 2025.

Por último, indicar que la gestión de los riesgos ambientales y sociales, en especial de estos últimos dada la relevancia que tienen para la compañía, se ve integrada en la gestión de los riesgos de personas y en los riesgos de cumplimiento de la norma interna de mayor rango que es la [Norma Ética y de Conducta](#).

1.5. Responsabilidad Social Corporativa

El Grupo entiende la responsabilidad corporativa como un esfuerzo conjunto, desde un amplio foco que contempla la sostenibilidad del impacto de nuestras acciones en el medio ambiente. Nuestra compañía está comprometida con la acción social, entendida como aquellas actitudes que permiten el desarrollo de los colectivos más vulnerables. Queremos que todos los grupos desfavorecidos se vean representados en nuestro plan y deseamos acercarnos a ellos y ayudarles desde múltiples perspectivas y con diferentes iniciativas. La compañía centra sus esfuerzos en [cinco áreas](#), en consonancia con su estrategia y consideradas esenciales para mejorar el entorno:

- **Apoyo a colectivos vulnerables:** El Grupo realiza colaboraciones recurrentes con entidades sin ánimo de lucro que permiten a las familias con menores recursos en España acceder a una alimentación adecuada. Asimismo, desde el Grupo se colabora con otras entidades que facilitan el acceso a personas con discapacidad y enfermedades graves a los recursos y empleos que necesitan.
- **Inclusión y diversidad:** desde el Grupo se entiende que la diversidad y la inclusión son fundamentales para el crecimiento de la economía y el fortalecimiento del entramado social. Es por ello por lo que hemos desarrollado un [Plan de Igualdad](#) que ha conseguido que contemos en nuestra plantilla con más de 900 empleados de más de 15 nacionalidades diferentes y que son tratados del mismo modo independientemente de su origen, sexo o edad.
- **Medio ambiente sostenible:** La compañía trata de minimizar el impacto negativo en el medio ambiente haciendo seguimiento de su consumo y fomentando el reciclaje de los recursos siempre que sea posible.

- **Política de protección de deudores en situaciones de vulnerabilidad:** El Grupo dispone de políticas destinadas a minimizar escenarios en que las personas desfavorecidas queden expuestas a situaciones de desprotección social y/o económica.

A lo largo del presente Estado de Información no Financiera se informa acerca de la gestión que la Compañía realiza en cada uno de los ámbitos arriba indicados.

1.6. Objetivos y Estrategias del Grupo

El propósito del Grupo, así como las soluciones, resultados y el modelo de gestión viene fielmente reflejado en la web corporativa:

- Propósito: “Construimos el camino hacia tu recuperación financiera. Contribuimos a mejorar el futuro de la economía y la sociedad. Aportamos las mejores soluciones a todos aquellos que dan y reciben crédito, para que sigan avanzando en sus proyectos de negocio y de vida. Creemos en la confianza y las relaciones a largo plazo basadas en el justo cumplimiento de los compromisos adquiridos”.
- Soluciones y Resultados: “Hemos adoptado el firme compromiso de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes con integridad y profesionalidad, estableciendo soluciones equilibradas y satisfactorias”.
- Innovación y sólidas capacidades y recursos: “Nos ganamos la confianza trabajando con respeto y de forma colaborativa. Nuestro equipo de profesionales altamente capacitados, nuestros productos y servicios avanzados y nuestra tecnología nos sitúan en la vanguardia del sector”.
- Gestión proactiva y responsable: “Nuestro modelo de buen gobierno y cumplimiento, junto con el trato justo a los receptores de crédito, protegen la buena reputación de nuestros clientes”.

2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

2.1. Acciones de la Compañía y principales riesgos

El Grupo entiende su responsabilidad con el medio ambiente como sinónimo de compromiso con la sociedad y el futuro. Dado que la actividad de la Compañía no implica procesos productivos, los impactos ambientales del Grupo no son significativos. No obstante, se trabaja proactivamente para reducirlos en la medida de lo posible.

El compromiso de la Compañía por la Protección del Medioambiente queda recogido en la **Norma Ética y de Conducta**, en la cual se compromete a conducir sus actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales negativos, al tiempo que asume el compromiso de utilizar eficientemente la energía en sus instalaciones con el propósito de preservar los recursos naturales, reducir las emisiones atmosféricas y contribuir a mitigar los efectos del cambio climático.

2.2. Uso sostenible de los recursos

Como se ha señalado al comienzo de este presente capítulo, si bien el Grupo no desarrolla una actividad productiva sino de prestación de servicios, la Compañía se esfuerza por realizar un consumo responsable³ de los recursos naturales en la medida en que su negocio y el desarrollo de sus actividades lo permita:

2.2.1. Consumo de Energía:

Con relación a la energía consumida, esta es principalmente de origen eléctrico, el cual es controlado y monitorizado por la empresa suministradora. En el ejercicio 2022 se implementaron dos innovaciones en la oficina de Barcelona para contribuir a la reducción del gasto energético:

1. Sustitución luminarias, donde se ha reemplazado por tecnología LED de bajo consumo.
2. Maniobra automática de encendido-apagado de luminarias en Planta en horario laboral, quedando encendido únicamente lo indispensable.

En el ejercicio 2023, se dio continuidad al avance en la eficiencia energética, en la línea del Objetivo 7 y 13 de Desarrollo Sostenible (ODS⁴), esta vez implementando una medida similar en la oficina de Madrid. Se llevó a cabo la sustitución de las luminarias existentes por tecnología LED de bajo consumo. Al igual que en la oficina de Barcelona, esta acción contribuirá a reducir significativamente el consumo de energía eléctrica, aprovechando las ventajas que ofrecen las luces LED en términos de eficiencia y durabilidad.

De igual modo, en el ejercicio 2024, la oficina situada en la planta 5 de la calle Juan Esplandiú 11-13 (Madrid), implementó un sistema automático de apagado de luces mediante la instalación de cuatro relojes digitales, uno por cada módulo de la oficina, que regulan el apagado y encendido de las luminarias durante la jornada laboral de lunes a viernes, no siendo iluminada la oficina durante los fines de semana.

Otra muestra del compromiso con la limitación del gasto energético es que el Grupo, ubican sus oficinas en edificios que cuentan con una calificación energética eficiente. En su oficina de Barcelona obtiene una "B" en la escala de calificación energética en términos de consumo de energía y de emisiones, en las oficinas de Madrid de calle Acanto y Avda. Albufera una "C" y una calificación "B" en su oficina de la calle Juan Esplandiú (Madrid).

Estas iniciativas no solo se traducen en ahorros a largo plazo en los costos de energía y mantenimiento, sino que también demuestran un compromiso continuo con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental por parte de la empresa. La implementación de tecnologías más eficientes no solo beneficia al medio ambiente al reducir las emisiones de gases de efecto

³ El consumo se distribuye entre las siguientes oficinas:

1. Una oficina situada en Madrid, en calle Acanto de cuatro plantas
2. Una oficina situada en Barcelona en calle Llull de una planta
3. Una oficina situada en Madrid en la calle Juan Esplandiú
4. Una oficina situada en Madrid en la Avenida Albufera
5. Una oficina situada en Oporto, Rua Engenheiro Ferreira Dias

⁴ Adoptados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2015.

invernadero, sino que también contribuye a mejorar la competitividad y la imagen corporativa al demostrar preocupación por el uso responsable de los recursos naturales.

El consumo e intensidad energética en el que la Compañía ha incurrido en el uso de las oficinas en Madrid, Barcelona y Oporto ha aumentado debido a la incorporación de Zolva Platform y la consiguiente contabilización del consumo realizado por las oficinas de esta:

	2024	2023	2022
Consumo de energía	432.746,42 KWH	267.116 KWH	348.815 KWH
Intensidad energética	55 Kwh/m ²	59,05 Kwh/m ²	58,76 Kwh/m ²

2.2.2. Consumo de Materiales:

Por las propias actividades del Grupo, los materiales consumidos son principalmente aquellos utilizados en las actividades diarias de oficina. La compañía contribuye a reducir el consumo de papel a través de medidas como la digitalización de documentos, formaciones *online*, soporte en la intranet, presentaciones, y configuración de tarjetas personalizadas para imprimir/fotocopiar, con el objetivo de reducir el gasto de papel y tóner. Además, Zolva cuenta con una Política de Mesas Limpias que, a través del control y limitación de la impresión de documentos, contribuye a la reducción del consumo de Papel.

A pesar de la política continua de reducción del papel físico, la Compañía ha enfrentado un aumento en el consumo de papel debido al incremento del volumen de personal y la mayor presencialidad en las oficinas desde mediados de 2022 -con respecto a los años previos de menor presencialidad derivada de la pandemia provocada por COVID-19-. La adaptación al formato híbrido de trabajo, combinando la presencia en las oficinas con el teletrabajo, ha generado una mayor demanda de documentos impresos y material de trabajo en formato físico. Aunque, alineándose con el Objetivo 12 de Desarrollo Sostenible (ODS) de producción y consumo responsable se hayan implementado medidas para reducir el uso de papel, como la digitalización de procesos y la promoción del uso de documentos electrónicos, el aumento en la interacción presencial ha contrarrestado en cierta medida estos esfuerzos:

	Kg 2024	Kg 2023	Kg 2022
Consumo de papel ⁵	17.400	15.000	13.640
% Consumo papel/Empleado	18,18%	23,32%	24,4 %

2.2.3. Consumo de Agua:

El consumo de agua de la compañía no es significativo, ya que solo se trata del consumo de las oficinas desde las cuales se gestiona la actividad.

⁵ Estos datos no incluyen las cifras de la oficina de Oporto, al no disponer de los datos de soporte

El agua consumida es asumida por la entidad arrendadora de las instalaciones en las cuales se encuentran las oficinas de la compañía, por lo que el Grupo no asume de manera directa este suministro y, por lo tanto, no dispone del dato de consumo en concreto.

2.3. Economía Circular y gestión de residuos

El Grupo apuesta por una transición hacia una economía circular basada en el aprovechamiento y reutilización de los materiales utilizados y residuos generados en la compañía.

Por ello, el Grupo trabaja en iniciativas de reducción de la generación de residuos y de mejora de su gestión:

- **Compra de papel ecológico:**

La Compañía ha mantenido el compromiso en el ejercicio 2024 de la compra de papel con certificado de sostenibilidad (ECOLABEL, PEFC).

- **Separación selectiva de residuos:**

Para la gestión de residuos, todas las oficinas y comedores cuentan con contenedores de reciclaje específicos para cada tipo de residuo, entre los cuales se distinguen:

- ✓ Cartón.
- ✓ Plástico.
- ✓ Orgánico.
- ✓ Contenedores especiales para retirada de material sanitario.

Los residuos se depositan finalmente en contenedores municipales.

Adicionalmente, las oficinas disponen de un servicio especial de recogida de documentación confidencial a través de un proveedor independiente, donde el volumen total de documentación recogida en el ejercicio 2024 ha sido de 855 Kg de papel, distribuidos de la siguiente forma en cada oficina:

	Of BCN	Of Acanto	Of PV	Of Esplandiu y Albufera	TOTAL KG ⁶
2022	1.367,50 Kg	647,00 Kg	289,00 Kg	-	2.303,50 Kg
2023	119 Kg	814 Kg	-	-	933 Kg
2024	128,5 Kg	425,5 Kg	-	301 Kg	855 Kg

- **Campaña de reducción de plástico:**

La compañía mantiene su compromiso con la reducción del consumo de plástico y, por ello, continua con medidas para concienciar a sus empleados sobre las distintas alternativas de su uso, a través de la cual se ha reducido la disponibilidad de vasos de plástico en las oficinas y

⁶ Estos datos no incluyen las cifras de la oficina de Oporto, al no disponer de los datos de soporte por no existir una compañía que preste este servicio.

comedores. Asimismo, como parte de su compromiso en la reducción del consumo de plástico, todo el material utilizado para el catering es orgánico (p.e. cubiertos de bambú).

- **Actividades de concienciación:**

En las actividades de formación sobre la **Norma Ética y de Conducta**, recibida por todo el personal de la compañía, se incluyen aspectos de sensibilización y concienciación medio ambiental.

2.4. Cambio Climático

A continuación, se presentan los datos relacionados con la huella de carbono de la compañía, siendo clasificados en Alcance 1, 2 y 3. Tal y como establece el **Ministerio para la Transición Ecológica**, entendemos por tipos de alcance:

- **Alcance 1:** emisiones directas de GEI (emisiones de fuentes que son propiedad o están controladas por la compañía).
- **Alcance 2:** emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la compañía.
- **Alcance 3:** otras emisiones indirectas, como por ejemplo viajes de trabajo a través de medios externos.

Atendiendo a estos conceptos, la **huella de carbono** directa del Grupo no es significativa y únicamente proviene de fuentes indirectas (Alcance 2). Al no consumir combustibles de ningún tipo, el Grupo no tiene huella de Alcance 1. El Alcance 2 de la huella corresponde al consumo de energía eléctrica utilizada en sus oficinas para el desarrollo diario de su actividad, y representa un total de 57,94 toneladas de CO₂ respecto del ejercicio 2024, en relación con las 48,73 toneladas de CO₂ respecto del ejercicio 2023 y las 63,56 toneladas de CO₂ correspondientes con el ejercicio 2022. Como novedad, en 2024 la Compañía ha obtenido e incluido datos relativos al Alcance 3⁷, habiendo emitido indirectamente con razón de viajes de trabajos a través de medios externos, un total de 39,12 toneladas de CO₂.

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.1. Políticas de gestión de personal

El Grupo apuesta por su equipo, las personas empleadas son el valor más importante de la compañía dado que son quienes consiguen los objetivos marcados. Para ello, es esencial contar con el mejor equipo personal, por lo que el departamento de Recursos Humanos dispone de diferentes políticas, procedimientos y normativas con el fin de gestionar las cuestiones relativas al personal de forma transparente y objetiva a todos los niveles.

Desde Recursos Humanos se fomenta la atracción y retención del talento a través de diversas acciones y técnicas de motivación como, por ejemplo: Top Talent Plan orientado a la fidelización de talento, formación en colaboración con la Universidad de Nebrija, a través del Programa

⁷ Este dato representa la información reportada por GCBE.

Executive para la Gestión de Empresas de Recuperación de Deuda, evento anual orientado para trabajar el team building, etc.

Gescobro tiene implementadas las siguientes políticas corporativas con relación a la gestión de personas:

- **Política de Selección de Personal:** Engloba un conjunto de actividades que tienen como objeto llevar a cabo un proceso de reclutamiento y selección del personal (interno, externo o mixto) lo más idóneo posible, en función de los requerimientos del puesto para cubrir de la manera más eficiente posible las posiciones vacantes de la compañía.
- **Política Retributiva Salarial:** Establece las directrices de retribución, compensación y recompensa del personal de Gescobro, cumpliendo con la equidad interna.
- **Procedimiento de Gestión de la Formación:** Conjunto de acciones referentes a la formación, tanto individual como colectiva que se programan para garantizar la capacitación continuada (conocimiento, habilidad, aptitud, actitud) del personal que trabaja en Gescobro en el desarrollo de su trabajo.
- **Plan de Igualdad:** La compañía, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) número 5 y 10, demuestra su firme apoyo a la igualdad de género y lucha contra las desigualdades mediante la implementación de su **Plan de Igualdad**, promoviendo un entorno laboral inclusivo y equitativo para todas las personas trabajadoras, persiguiendo cumplir con los siguientes objetivos:
 - Expresar el compromiso de la Dirección con la perspectiva de género.
 - Informar y sensibilizar a la plantilla sobre la igualdad como valor corporativo.
 - Poner por escrito su compromiso en materia de igualdad presente en muchas de las prácticas y políticas de Recursos Humanos de la compañía.
 - Cumplir con la legislación en materia de igualdad, concretamente la establecida en el momento de creación del **Plan de Igualdad de Oportunidades** con la entrada en vigor de la LOIEMH en el año 2007, que obligaba a las empresas de más de 250 personas trabajadoras a contar con un Plan de Igualdad para garantizar la igualdad de oportunidades de género. La compañía ha desarrollado un completo plan de igualdad en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres. Es un plan encaminado no solo al cumplimiento de la ley, sino que pretende fomentar la calidad y la gestión de los Recursos Humanos, adaptando a los nuevos tiempos. En el plan se recogen las principales medidas que de forma continuada en el tiempo se llevan a cabo en las diferentes áreas de actuación: selección y contratación de personal, promoción, clasificación profesional, retribuciones, auditoría retributiva, formación, condiciones de trabajo,

conciliación, prevención del acoso sexual y por razón de género, comunicación, seguridad, salud laboral y equipamientos, y medidas y planes de acción. Sobre este plan de igualdad se realiza un continuo seguimiento y evaluación, de modo que se analizan los resultados de su aplicación y se corrigen las desviaciones que puedan tener lugar con motivo de los cambios normativos y sociales. Habiendo sido presentado para su inscripción en el Registro y Depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad (REGCON) en fecha 27 de diciembre de 2022 y siendo el vigente en la actualidad.

- **Norma Ética y de Conducta (definición y creación por el área de Compliance):** Recoge el compromiso de la Sociedad con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos en los que opera, estableciendo criterios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todas las personas trabajadoras de la empresa.

Todos estos mecanismos constituyen directrices a la hora de gestionar el personal de Gescobro y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales y su bienestar en el lugar de trabajo.

3.2. Principales riesgos identificados

El principal riesgo identificado, que requiere seguimiento y plan de acción, está basado en la gestión de datos de manera manual en el departamento, debido a que no disponemos de un software de gestión integral de datos de RRHH. Actualmente se están analizando diferentes propuestas para poder identificar cuál es la que mejor encajaría con las nuevas dimensiones del grupo desde la incorporación de la entidad Zolva.

Conscientes de la importancia de estos riesgos y sus potenciales impactos, la compañía ha iniciado actuaciones de enmienda además de implementar sistemas de seguimiento y vigilancia continua.

3.3. El equipo en cifras

En los siguientes apartados se reporta el conjunto de indicadores clave monitorizados en el ámbito de Información sobre cuestiones sociales y de personal. A cierre del presente ejercicio, la compañía estaba formada por un total de 957 personas en plantilla, con un alto porcentaje de ésta con contrato indefinido, lo que se traduce en que desde el Grupo se garantizan las condiciones laborales dignas en alineación con el Objetivo 8 de Desarrollo Sostenible sobre trabajo decente y crecimiento económico.

957 personas en plantilla

93 % de la plantilla con
contrato indefinido

En las siguientes tablas se muestra el desglose de la plantilla de la Compañía:

3.3.1. Plantilla

En este ejercicio, respecto del anterior, se ha experimentado un relevante incremento del número de personas empleadas por el Grupo GCBE, pasando de un equipo de 643 personas a una plantilla de 957. Este aumento se debe en gran medida a la inclusión de una nueva sociedad al Grupo en 2024 que ha incorporado un relevante número de empleados al mismo, aunque también al crecimiento orgánico de la Compañía.

La siguiente tabla muestra la distribución de la plantilla del Grupo, desglosada por género, categoría profesional interna, grupo de edad y país donde opera:

		Año	Directivos		Managers		Gestores		Otros (*)	
	Franja edad		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
ESPAÑA	<30	2024	--	--	3	--	8	18	37	40
		2023	--	--	4	1	3	13	33	42
	30-50	2024	9	2	36	64	39	190	85	153
		2023	6	2	23	41	32	135	67	121
	>50	2024	2	1	9	18	22	92	14	34
		2023	3	1	6	11	13	53	9	24
	Total	2024	11	3	48	82	69	300	136	227
	España	2023	9	3	33	53	48	201	109	187

(*) Esta clasificación incluye tanto a personal administrativo como a personal de soporte legal y soporte de operaciones.

		Año	Directivos		Managers		Gestores		Otros (*)	
	Franja edad		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
PORTUGAL	<30	2024	--	--	--	--	5	4	--	--
	30-50	2024	--	--	1	3	11	39	1	4
	>50	2024	--	--	1	1	3	7	--	--
	Total Portugal	2024	--	--	2	4	19	50	1	5

3.3.2. Personal por tipo de contrato

Para la compañía es importante transmitir seguridad y estabilidad laboral a su personal. Por ello, en la medida de lo posible, se hace uso de contratos de trabajo indefinidos para establecer vínculos laborales de desarrollo y compromiso con las personas que forman parte de Gescobro. Dicho compromiso se observa en la siguiente tabla, donde de los 314 nuevos contratados, 289 son indefinidos. De esta manera, el 93% de la plantilla de Gescobro cuenta con esta tipología de contrato:

	Hombres	Mujeres	Total	% Total
Personal con contrato indefinido 2024 (*)	262	626	888	93%
Personal con contrato indefinido 2023	185	414	599	93%
Personal con contrato temporal 2024 (*)	24	45	69	7%
Personal con contrato temporal 2023	14	30	44	7%

(*) Datos reportados a 31 de diciembre de 2024.

A continuación, se desglosan los tipos de contrato por franja de edad:

	<30	30-50	>50	Total	% Total
Personal con contrato indefinido 2024 (*)	92	604	192	888	93%
Personal con contrato indefinido 2023	84	397	118	599	93%
Personal con contrato temporal 2024 (*)	23	33	13	69	7%
Personal con contrato temporal 2023	12	30	2	44	7%

(*) Datos reportados a 31 de diciembre de 2024.

Por último, se presenta la relación entre la tipología de contrato y la categoría profesional interna:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Personal con contrato indefinido 2024 (*)	14	136	379	359	888
Personal con contrato indefinido 2023	12	86	215	286	599
Personal con contrato temporal 2024 (*)	-	-	59	10	69
Personal con contrato temporal 2023	-	-	34	10	44

(*) Datos reportados a 31 de diciembre de 2024.

Adicionalmente, se detalla el promedio anual de personal por tipo de contrato y desagregado en sexo, edad y categoría interna, resultando en promedio anual el 93% de la plantilla del grupo GCBE bajo la tipología de contrato indefinido:

	Hombres	Mujeres	Total	% Total
Promedio anual Personal con contrato indefinido 2024	223,50	520	743,50	93%
Promedio anual Personal con contrato indefinido 2023	176,50	386	562,50	94%
Promedio anual Personal con contrato temporal 2024	19	37,5	56,50	7%
Promedio anual Personal con contrato temporal 2023	11,50	26	37,5	6%

	<30	30-50	>50	Total	% Total
Promedio anual Personal con contrato indefinido 2024	88	500,50	155	743,50	93%
Promedio anual Personal con contrato indefinido 2023	74	377	111,50	562,50	94%
Promedio anual Personal con contrato temporal 2024	17,50	31,50	7,50	56,50	7%
Promedio anual Personal con contrato temporal 2023	10	25,50	2	37,50	6%

Por último, se presenta la relación entre la tipología de contrato y la categoría profesional interna, en promedio anual:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Promedio anual Personal con contrato indefinido 2024	13	111,50	296,50	322,50	743,50
Promedio anual Personal con contrato indefinido 2023	10,50	77	204,5	270,50	562,50
Promedio anual Personal con contrato temporal 2024	-	-	46,50	10	56,50
Promedio anual Personal con contrato temporal 2023	-	-	26,5	11	37,50

3.3.3. Personal por tipo de jornada

El 81% de la plantilla de Gescobro trabaja a jornada completa, y un 19% a tiempo parcial. Ello refleja el compromiso de la Compañía para la creación de empleo de jornada de 8 horas, a la vez que se promueve la flexibilidad para apoyar a su personal con la conciliación, contando con jornadas parciales atendiendo a guardas legales, estudios, etc.

	Hombres	Mujeres	Total	% Total
Personal a jornada completa 2024 (*)	266	509	775	81%
Personal a jornada completa 2023	194	379	573	88%
Personal a jornada parcial 2024 (*)	20	162	182	19%
Personal a jornada parcial 2023	5	65	70	11%

(*) Datos reportados a 31 de diciembre de 2024.

Si analizamos la tipología de jornada con las distintas franjas de edad, se observa que la mayor concentración del personal a tiempo parcial se ubica en la franja de 30 – 50 años, atendiendo en muchas ocasiones a conciliar la vida laboral y personal.

	<30	30-50	>50	Total
Personal a jornada completa 2024 (*)	105	505	165	775
Personal a jornada completa 2023	92	375	106	573
Personal a jornada parcial 2024 (*)	10	132	40	182
Personal a jornada parcial 2023	4	52	14	70

(*) Datos reportados a 31 de diciembre de 2024.

En la relación de categoría profesional interna con tipología de jornada se observa que la categoría Gestores es aquella con un número más elevado de personal a jornada parcial:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Personal a jornada completa 2024 (*)	14	124	302	335	775
Personal a jornada completa 2023	12	83	201	277	573
Personal a jornada parcial 2024 (*)	-	12	136	34	182
Personal a jornada parcial 2023	-	3	48	19	70

(*) Datos reportados a 31 de diciembre de 2024.

Adicionalmente calculando el promedio anual por tipo de jornada y desagregado en sexo, edad y categoría interna, se puede observar que el 84% de la plantilla de Gescobro trabaja a jornada completa, y un 16% a tiempo parcial. Ello refleja tanto en el cálculo total como el cálculo en promedio anual el compromiso de la Compañía para la creación de empleo de jornada de 8 horas.

	Hombres	Mujeres	Total	% Total
Promedio anual Personal a jornada completa 2024	230	444	674	84%
Promedio anual Personal a jornada completa 2023	184,50	351,50	536	89%
Promedio anual Personal a jornada parcial 2024	12,50	113,50	126	16%
Promedio anual Personal a jornada parcial 2023	3,50	60,50	64	11%

Asimismo, analizando la tipología de jornada con las distintas franjas de edad, se sigue observando que la mayor concentración del personal a tiempo parcial se ubica en la franja de 30 – 50 años, atendiendo en muchas ocasiones a conciliar la vida laboral y personal.

	<30	30-50	>50	Total
Promedio anual Personal a jornada completa 2024	98,50	440	135,50	674
Promedio anual Personal a jornada completa 2023	81,50	351,50	103	536
Promedio anual Personal a jornada parcial 2024	7	92	27	126
Promedio anual Personal a jornada parcial 2023	2,50	51	10,50	64

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Promedio anual Personal a jornada completa 2024	13	104	251	306	674
Promedio anual Personal a jornada completa 2023	10,50	74,50	188,50	262,50	536
Promedio anual Personal a jornada parcial 2024	-	7,50	92	26,50	126
Promedio anual Personal a jornada parcial 2023	-	2,50	42,50	19	64

3.3.4. Bajas involuntarias

A continuación, se muestran los datos de bajas no voluntarias (desvinculaciones) que ha habido durante el año 2024, en el que se han producido un total de sesenta y tres. El aumento respecto a las desvinculaciones registradas en el 2023 trae causa directa en el crecimiento y expansión de la Sociedad y el consecuente aumento en el número de personas contratadas, así como del mayor seguimiento de los planes de Evaluación del desempeño acometido en 2024.

La Compañía lleva a cabo un proceso recurrente de Evaluación del desempeño del personal, donde de detectarse una desviación en el rendimiento *versus* los objetivos anuales, se

establecen planes de acción y un seguimiento periódico. En los casos en los que dichos planes finalmente no dan el resultado esperado, se procede a una desvinculación:

	Hombres	Mujeres	Total
Número de desvinculaciones 2024	25	38	63
Número de desvinculaciones 2023	16	25	41

Distribuido por franja de edad, el desglose es el siguiente:

	<30	30-50	>50	Total
Número de desvinculaciones 2024	6	42	15	63
Número de desvinculaciones 2023	8	27	6	41

Considerando las distintas categorías profesionales internas, las desvinculaciones quedarían de la siguiente manera:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Número de desvinculaciones 2024	3	6	24	30	63
Número de desvinculaciones 2023	-	6	13	22	41

3.3.5. Remuneraciones medias

Gescobro trabaja para asegurar que la retribución y compensación a su personal sea objetiva y cumpla con la equidad interna. Por ello, establece un Sistema Retributivo Integral, que puede componerse de:

- Retribución fija.
- Retribución variable (comisiones mensuales y/o trimestrales).
- Bonus anual, premios & *challenge* por objetivos etc.
- Retribución emocional (flexibilidad horaria, conciliación/teletrabajo, etc.).
- Retribución en especie (seguro médico).
- Retribución Flexible.

Además, anualmente se realiza el proceso de evaluación de desempeño donde la retribución bruta fija anual puede verse aumentada dependiendo del *rating* obtenido en la misma.

Todo ello se encuentra recogido en la [Política Retributiva Salarial](#) en la cual se incluyen todas las pautas y medidas implementadas en relación con las remuneraciones, ligadas a los puestos de trabajo establecidos por la Compañía.

En las siguientes tablas se indican los principales datos en materia retributiva desglosado por género, franja de edad y categoría profesional interna:

	Hombres	Mujeres
Remuneración media del salario fijo bruto anual 2024	33.692,46€	22.527,81€
Remuneración media del salario fijo bruto anual 2023	34.398,28€	23.951,47€

En este caso podemos observar que han descendido las remuneraciones medias del Grupo. Esto se debe principalmente a la integración de la sección de Zolva en Portugal, ya que el personal de esta sección cuenta con un mayor número de trabajadores contratados a tiempo parcial, y también debido a que las remuneraciones en Portugal son ligeramente inferiores a las satisfechas en España, pero siempre acordes a la normativa laboral portuguesa.

	<30	30-50	>50
Remuneración media del salario fijo bruto anual 2024 según jornada	21.183,76€	27.200,10€	24.339,57€
Remuneración media del salario fijo bruto anual 2023 según jornada	22.295,14€	28.121,10€	27.763,87€

	Directivos	Managers	Gestores	Otros
Remuneración media del salario fijo bruto anual 2024 según jornada	134.271,38€	42.555,12€	16.482,45€	26.736,04€

Remuneración media del salario fijo bruto anual 2023 según jornada	123.880,01€	43.779,03€	17.198,15€	26.843,96€
--	-------------	------------	------------	------------

3.3.6. Brecha Salarial

En la siguiente tabla se muestra la brecha salarial. El cálculo se ha obtenido a partir de la remuneración fija bruta anual de hombres y mujeres de la Compañía.

	2024	2023
Brecha Salarial	15%	9%

3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos

El presente apartado detalla el número de consejeros y directivos del grupo GCBE y la remuneración media:

	Hombres	Mujeres
Número de Directivos y Consejeros	14	4
Remuneración media de salario fijo y variable bruto anual de Dirección y Consejo (*) (**)	211.961,49€	

(*) Los datos han sido reportados conjuntamente para cumplir con los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Se ha garantizado la confidencialidad, teniendo en cuenta que el grupo de mujeres consta únicamente de 4 personas, en contraposición al grupo de hombres que abarca a 14 individuos.

(**) Incluye retribuciones recurrentes regulares.

3.3.8. Personal con discapacidad

Gescobro está comprometido en fomentar la inclusión social e igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, por lo que no se realizan distinciones en cuanto a la selección de personal, independientemente de la condición de las personas, siempre y cuando tengan las competencias necesarias requeridas para la posición.

En la misma línea que en años anteriores, se llevan a cabo acciones para fomentar la inclusión social siempre que sea posible, conforme a las necesidades del negocio. Acciones tales como contactar con centros de intermediación laboral que tienen como objetivo el compromiso de incluir a personas con discapacidad en el entorno laboral, contratación de proveedores que fomentan la inclusión dentro de su personal, etc.

Actualmente, la Compañía tiene incorporados en plantilla un total de 10 personas con discapacidad y, además, cuenta con el proveedor Ilunion, catalogado como centro especial de empleo, para los servicios de mantenimiento.

3.4. Organización del trabajo

3.4.1. Organización del tiempo de trabajo

La Compañía es consciente de la importancia de la organización del tiempo, así como de la desconexión laboral y el equilibrio entre la vida personal y la profesional. Por ello, el grupo GCBE cumple con lo establecido en el Convenio Colectivo de aplicación y la Normativa Interna General en lo relativo a jornada laboral, descansos, desconexión digital, vacaciones y permisos, impulsando diversas medidas en sus centros:

- **Jornada ordinaria:** La jornada ordinaria habitual de trabajo estándar es de 1.764 horas anuales de trabajo efectivo y, para contratos a tiempo parcial es según lo establecido entre empleado/a y compañía.
- **Horario de comida:** Las personas trabajadoras que presten servicios a jornada completa tendrán una hora para comer, entre las 13h y las 16h, la cual será determinada por la persona responsable del equipo mediante un sistema de turnos en cada uno de los equipos para garantizar la correcta prestación del servicio.
- **Descansos y pausas durante la jornada:** En materia de descansos y pausas durante la jornada resultará de aplicación lo dispuesto en el Convenio Colectivo estatal.
- **Horarios especiales:** Cualquier jornada/horario distinto de los establecidos en la normativa interna de la Compañía que sea debido a (1) pacto individual, (2) causas organizativas, o (3) previsión legal (reducción de jornada legal), deberá ajustarse, en la medida de lo posible, a alguna de las jornadas/horario tipo que tiene establecidas la Compañía.
- **Teletrabajo Regular 50% y "Flexiwork 25%":** El Grupo tiene implementado un modelo de trabajo híbrido, de teletrabajo regular o no regular y trabajo presencial, para contribuir así, a una mejor conciliación personal y laboral de los/as empleados/as, donde la Compañía ofrece acogerse al mismo de manera voluntaria.
- **Desconexión digital:** La Compañía cuenta una política de desconexión digital aprobada el 15 de marzo de 2023, que contempla las medidas y normas que garantizan el derecho a la desconexión digital y las herramientas asociadas.

3.4.2. Número de horas de absentismo

Respecto a las bajas catalogadas como enfermedad común, el personal del Grupo se ha ausentado de su puesto de trabajo un total de 99.433,50 horas durante este último ejercicio.

	2024	2023
Número total de horas de absentismo	99.433,50 horas	59.781,50 horas
Tasa de Absentismo Laboral (*)	7,45%	5,57%

(*) Cálculo utilizado = (número total de horas perdidos por baja) / total de horas posibles de trabajo (jornada pactada) x 100

El incremento detectado en 2024 en la tasa de absentismo está siendo analizado por la Compañía, no descartando la implantación de planes de acción de mejora para mejorar.

3.4.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio corresponsable de esta por parte de ambos progenitores

Se llevan a cabo diferentes acciones para mejorar la conciliación laboral/familiar tal como:

- Teletrabajo Regular 50% o 25% como hemos comentado en los puntos anteriores.
- Jornada Intensiva de trabajo en el mes de Agosto (siguiendo la normativa que tenga cada sede).
- Jornada continuada: el viernes se dispone de un horario de trabajo de 08.00-15.00hrs.
- Flexibilidad horaria: Posibilidad de entrada al puesto de trabajo con un rango de horario desde las 08.45 a las 09.15 hrs. Y de 17.45 a las 18.15hrs. a la salida.
- Jornada continua por cuidado de hijos: existe la posibilidad de optar al horario de 09.00-16.00hrs., horario estándar y en el caso de necesitar más reducción, es posible solicitarla.
- Jornada días especiales en fechas señaladas tales como víspera al día de Reyes, previos a Semana Santa, etc.
- Permisos retribuidos por matrimonio, traslado de domicilio habitual, accidente o enfermedad grave de parientes, fallecimiento de parientes o cónyuge, etc.

Durante el presente ejercicio, un total de 28 personas empleadas de la Compañía han disfrutado de permisos de paternidad o maternidad.

La tasa de regreso al trabajo y de retención del personal que se acogió al permiso es del 100% en el caso de los hombres, y del 72,70% en el caso de las mujeres

	Hombres 2024	Hombres 2023	Mujeres 2024	Mujeres 2023
Personal que han tenido derecho a permiso parental	7	9	21	8
Personal que se han acogido al permiso parental	7	9	21	8
Personal que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	7	8	8	5
Tasas de regreso al trabajo de personal que se acogió al permiso parental (*)	100%	89%	72,7%(**)	62,5%

(*) A los efectos de la determinación de la tasa, se debe tener en cuenta que hay trabajadores que terminarán de disfrutar la baja parental en 2025.

(**) Este cálculo se ha realizado teniendo en cuenta que 10 mujeres de las 21 indicadas todavía disfrutaban a 31 de diciembre de 2024 el del permiso parental, por lo que se detrae esta cifra del total.

3.5. Salud y Seguridad

Con el objetivo de asegurar un entorno laboral seguro, la Compañía tiene implantado un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** y cuenta con un **Servicio de Prevención Externo**, conformado por diversas empresas: Geseme, Quirón Prevención y CentralMed, que nos permiten estar al día en dicha materia e implementar todo lo establecido laboralmente en

prevención, para poder asumir las funciones de prevención reconocidos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

Algunos ejemplos de estas políticas que ya vienen aplicándose en los últimos años son la retribución flexible o los beneficios sociales en materia de seguro de salud al personal de la Compañía.

En el marco de este sistema de gestión, Gescobro dispone de una [Política de Prevención de Riesgos Laborales](#) interna a nivel departamental, con el objetivo de dejar documentadas las acciones para promover la mejora de las condiciones de trabajo de cara a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de la plantilla. Esta política recoge los siguientes compromisos en la materia:

- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo como mínimo la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Desarrollar, aplicar y mantener un modelo Gestión de la Prevención destinado a la Mejora Continua de las Condiciones de Trabajo.
- Integrar dicho sistema en la gestión de la Compañía, de manera que la prevención se incorpore en todas las actividades que se desarrollan con potencial incidencia sobre la seguridad, salud o bienestar de sus trabajadores.
- Desarrollar, aplicar y mantener actualizados los Planes de Prevención.
- La actividad preventiva se orientará a evitar los riesgos y a evaluar aquellos que no se hayan podido eliminar.
- Garantizar la participación y el derecho de consulta de la plantilla a través de los representantes de los trabajadores.
- Desarrollar las actividades formativas necesarias para el desarrollo de la Política preventiva.
- Hacer partícipes a nuestros proveedores sobre el compromiso activo de la mejora de las condiciones en prevención de salud en el trabajo.
- Dotar a la Compañía de las herramientas necesarias para desarrollar esta política preventiva.
- Difundir esta Política entre toda la plantilla de Gescobro.

Cabe puntualizar que para el caso de la reciente adquisición de Zolva, en su sección portuguesa se llevan a cabo medidas de Prevención de Riesgos Laborales específicas acordes a la legislación portuguesa en este ámbito.

Adicionalmente, el Grupo dispone de un procedimiento para el seguimiento del mapa de riesgos del Grupo en el ámbito de los Recursos Humanos, que se gestiona con el departamento de Auditoría Interna.

Con el objetivo de plantear o mejorar situaciones que puedan poner en riesgo la seguridad y salud laboral, así como para comentar y debatir los próximos pasos en materia de prevención de riesgos laborales, la Compañía cuenta con una [Comisión de Seguridad y Salud](#), compuesta por miembros en representación de la empresa y miembros en representación de las personas trabajadoras, la cual se reúne al menos trimestralmente para tratar dichos temas.

Se lleva a cabo una evaluación de riesgos por parte del [Servicio de Prevención Externo](#), siendo la última del mes de enero de 2024 para Madrid y febrero de 2024 para Barcelona, con un resultado favorable, no habiendo identificado disconformidades relevantes.

Asimismo, la Compañía dispone de un [Plan de emergencia](#), con el objetivo de:

- Organizar los medios materiales y humanos disponibles para:
 - Prevenir el riesgo de incendio o cualquier otro equivalente.
 - Garantizar la evacuación del personal y la intervención inmediata.
- Posibilitar el adecuado cumplimiento de la normativa vigente sobre seguridad.
- Facilitar las inspecciones de los servicios de administración.
- Preparar la posible intervención de ayudas exteriores en caso de emergencia (bomberos, ambulancias, policía).

A continuación, se muestra el índice de frecuencia y el índice de gravedad de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales registrados durante el ejercicio 2024 y su evolución con los ejercicios 2023 y 2022. Cabe destacar que, por las características de la actividad de la Compañía no se ha producido ninguna enfermedad profesional en el ejercicio, así como tampoco se han producido accidentes laborales cuyo resultado haya sido el fallecimiento de un/a empleado/a:

	2024		2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja	1	3	2	6	-	5
Índice de frecuencia (*)	2,39	3,28	5,93	8,15	-	4,39
Índice de gravedad (**)	0,16	0,11	0,041	0,109	-	0,215

(*) Cálculo utilizado = (número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja x 1.000.000) / total de horas posibles de trabajo (jornada pactada) por las personas empleadas del total de la compañía.

(**) Cálculo utilizado = (número de días perdidos x 1.000) / total de horas posibles de trabajo (jornada pactada) por las personas empleadas del total de la compañía.

Además, el Grupo dispone de una formación online de Prevención de Riesgos Laborales para todas las nuevas incorporaciones de la Compañía, con el objetivo de dar a conocer cómo prevenir los riesgos en las oficinas y puestos de trabajo. Es de obligado cumplimiento la realización de dicha formación antes de comenzar sus funciones.

Paralelamente, la Compañía ofrece la posibilidad a su plantilla de personal de acceder a Vigilancia de la Salud, como una más de las acciones de "People Care". Esta acción, se lleva a cabo con nuestro [Servicio de Prevención Externo](#). Una vez realizadas, se remiten los informes de aptitud a los empleados, de manera confidencial.

Aparte de esto, el [Servicio de Prevención Externo](#), realiza revisiones de salud extraordinarias, para aquellas personas que han de ser reevaluadas por su estado de salud.

Conscientes de la importancia de fomentar que su personal mejore sus hábitos de vida saludables, la Compañía pone a disposición diversos beneficios para la plantilla, como por ejemplo un seguro médico privado.

3.5.1. Relaciones Sociales

La Compañía dispone de representación sindical y empresarial, la cual se reúne trimestralmente en comisión para tratar temas referentes a la Prevención de Riesgos Laborales. Como se ha mencionado anteriormente, cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud**, el cual representa al 100% del personal.

Cabe destacar que el 100% del personal de Gescobro durante el ejercicio estaba cubierto por el Convenio Colectivo aplicable.

Los apartados anteriores se refieren únicamente a los trabajadores localizados en España, puesto que la legislación laboral portuguesa es diferente en este ámbito, no existiendo Comité de Empresa al uso ni Convenio Colectivo aplicable.

Asimismo, existen comisiones de formación, igualdad y seguimiento únicamente para el grupo preexistente de GCBE, estando previsto que en el futuro Zolva se adhiera a la formación de estas comisiones.

3.6. Formación

Gescobro apuesta por las personas y busca potenciar el desarrollo del talento a lo largo de su carrera profesional. Por ello, a través de su área de formación, ofrece una serie de programas de desarrollo para garantizar un crecimiento de éxito tanto a nivel laboral como personal para todas las personas del Grupo. Ejemplo de esto, como ya se ha mencionado, es la formación impartida por la Universidad de Nebrija con el Programa Executive para la Gestión de Empresas de Recuperación.

La Compañía tiene implementado un **Procedimiento de Gestión de la Formación**, el cual engloba un conjunto de acciones referentes a la formación que se programan para garantizar la capacitación (conocimiento, habilidad, aptitud, actitud) de las personas empleadas, en el desarrollo de su trabajo.

Las necesidades de formación, el acceso a la misma y la delimitación de contenidos tienen en cuenta tanto lo que identifica y solicitan las personas empleadas como lo que precisa el Grupo como desarrollo de servicios. Para ello, la Compañía lleva a cabo una primera fase de detección de las necesidades de manera anual alineadas con su estrategia, y el resultado se recoge en el **Plan de Formación Colectivo** anual. Este contiene toda la información relacionada con las distintas acciones formativas que serán desarrolladas durante el año: tipo de formación y objetivo, destinatarios de cada una de ellas, el calendario previsto, los recursos y materiales necesarios, entre otras. Además, se realizan formaciones fuera del Plan Anual, tanto colectivas como individuales.

Durante el ejercicio 2024 se han realizado acciones de formación en relación con **Formaciones sobre Plan de Emergencia, Liderazgo de alto impacto, Programa Executive en gestión de recobro de Non Performing Loans (NPL), inglés, Ley de la segunda oportunidad, etc.**

En el ejercicio 2024 se han impartido un total de 4.630,35 horas, de las cuales 73,5 horas se han impartido para la categoría profesional de directivos, 931,70 horas para la categoría profesional de managers, 2.432,65 horas para la categoría profesional de gestores y 1.192,50 horas para la categoría profesional de otros.

3.7. Accesibilidad

La Compañía promueve la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos posibles de su actividad, no solo desde el punto de vista físico sino también laboral.

Por ello la Compañía realiza su actividad en edificios en los cuales se garantiza que las personas con discapacidad puedan tener acceso.

3.8. Igualdad

El Grupo cree en la Igualdad como valor corporativo y apuesta por garantizar la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Por ello, la compañía ha desarrollado una cultura basada en fomentar dicho valor y ha creado un [Plan de Igualdad](#), que tiene como objetivo dar visibilidad, informar y sensibilizar a todo el personal de la compañía en materia de igualdad.

Del mismo modo, la compañía cuenta con una [Comisión de Igualdad](#) como instrumento de diálogo, comunicación y activación de la puesta en marcha del [Plan de Igualdad](#), proponiendo acciones y mejoras, siempre garantizando la incorporación de la igualdad como valor corporativo. Por el momento y debido a su reciente incorporación al Grupo, la Comisión de Igualdad no alcanza a Zolva, entidad que sigue sus propias políticas internas y cuenta con su propio Plan de Igualdad y Norma Ética y de Conducta, aunque existe la posibilidad de que, en un futuro, Zolva se integre en dicha Comisión.

Conscientes de la importancia de un entorno laboral respetuoso, la Compañía cuenta con un [Protocolo de Prevención del Acoso Sexual y Moral](#), el cual tiene como objetivo fomentar el respeto hacia la propia libertad individual y facilitar ayuda a las personas que hayan sufrido actos de este tipo. De igual manera, Zolva cuenta en su Plan de Igualdad con un apartado específico con medidas contra el acoso en el ámbito laboral.

Con intención de eliminar cualquier tipo de conducta de acoso que ponga en peligro respeto mutuo en el entorno laboral, el Grupo cuenta con un canal mediante el cual, los empleados conocedores de una posible situación de acoso en la empresa podrán iniciar el procedimiento de investigación interna enviando un email al [buzón de Coordinación de Prevención del Acoso](#) y se facilitará ayuda a la persona que sufra esta situación, tratando de evitar que la situación se repita y se sancionará en función de las circunstancias y condicionamientos del hecho en sí a las personas responsables.

En el 2024 se ha tenido constancia de 7 comunicaciones sobre situaciones de acoso a través del buzón de Coordinación de Prevención del Acoso, siendo gestionados los procesos por el equipo correspondiente de Prevención del Acoso. A fecha de redacción de este informe, todas las comunicaciones a este respecto se han cerrado y finalizado debidamente.

Por otro lado, ante la importancia que el Grupo le da a la opinión del personal, el Grupo cuenta con diferentes medios para recoger información:

- Intranet: buzón de sugerencias para empleados/as, donde las personas trabajadoras pueden plantear sus propuestas para que la empresa pueda evaluarlas garantizando una comunicación y una relación profesional de tú a tú.

- Herramienta de *ticketing*, la cual permite un contacto directo de los empleados con el departamento de Recursos Humanos para solventar cualquier cuestión al respecto de las competencias de este departamento.
- Existe el procedimiento de recogida de información para el plan de formación: las personas trabajadoras pueden exponer sus propuestas formativas y donde finalmente se analizan, para ver la viabilidad y enfoque según las necesidades del negocio.
- Se realizan temporalmente encuestas psicosociales, para conocer de manera anónima, qué piensan los empleados/as sobre los aspectos relacionados con tu trabajo/entorno laboral.

Existe un buzón de sugerencias general de la Compañía, que se gestiona de manera telemática y es coordinado por el área de marketing para dar traslado a los departamentos de cualquier sugerencia/queja.

Asimismo, con la herramienta de *ticketing*, la cual permite al/la trabajador/a a disponer de un mayor flujo de información e implementar un medio de comunicación más dinámico y eficaz para solucionar posibles quejas o reclamaciones.

El Grupo fomenta incorporar conductas empresariales responsables, así como mantener las actualizaciones pertinentes de políticas y sistemas de gestión según la Normativa Laboral y Estatuto de los Trabajadores.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

4.1. Política de la Compañía

En el Grupo, no se permiten ni se producen discriminaciones por razón de nacimiento, sexo, raza, color, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. El Grupo es una compañía socialmente responsable en materia de DDHH.

Además de cumplir con la legislación vigente, se compromete a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, que abarcan los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la compañía Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan. Por ello, ha desarrollado la [Norma Ética y de Conducta](#), documento de referencia que guía la conducta del personal y actividades de la Compañía.

Con el fin de identificar, prevenir, mitigar y dar respuesta a potenciales consecuencias negativas sobre los derechos humanos, Gescobro ha llevado a cabo un proceso continuo de debida diligencia en sus propias actividades y en las que guarda relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales.

Asimismo, la Compañía incluye en los planes de formación y de comunicación para su personal acciones relativas a derechos humanos y promueve herramientas de apoyo para la difusión del conocimiento de estos derechos con el fin de garantizar su protección. A cada empleado incorporado a la plantilla se le hace entrega de la Norma Ética y de un resumen donde están

incluidos los derechos humanos. Además, en las formaciones de esta norma se hace mención expreso a estos derechos.

En consecuencia, el personal del Grupo ha secundado este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

Desde 2012 el Grupo está alineado con los principios sociales y medioambientales del Pacto Mundial de la ONU.

Todo el personal de la Compañía recibe formación relacionada con los Derechos Humanos a través de las formaciones anuales de la [Norma Ética y de Conducta](#).

4.2. Principales Riesgos identificados

Los riesgos a los que se enfrenta el Grupo en relación con el área de Derechos Humanos no son significativos a causa de la naturaleza de su actividad. Del mismo modo el Grupo cuenta con representantes sindicales en sus distintos centros de trabajo que refuerzan estos derechos.

Asimismo, existe un mecanismo de revisión para evitar cualquier riesgo en relación con el área de DDHH, consistente en la Norma Ética y de Conducta, alineada con la legislación vigente y los principios y derechos humanos internacionalmente reconocidos.

De cara a la valoración del mapa de riesgos por los miembros del Comité de Dirección, el Grupo dispone de un Mapa de Riesgos Corporativo cuya evaluación global se realiza bienalmente por la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimientos. Las revisiones se presentan tanto al Consejo como al Comité de Dirección y requiere de su aprobación.

En el año 2023 se realizó una actualización de este Mapa de Riesgos donde se realizó una revisión de la taxonomía de riesgos, y actualización de los KPIs.

Después de las revisiones efectuadas en el año 2023, la taxonomía de indicadores de riesgos fue actualizada el 20 de enero de 2024 y está previsto para marzo del 2025, la presentación de la actualización de la Política.

4.3. Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos

La [Norma Ética y de Conducta](#) se anexa a los respectivos contratos laborales, para que, en el momento de su incorporación, los profesionales del Grupo acepten el contenido íntegro de la misma, en especial, la visión, los valores y las normas de actuación establecidas. Igualmente, el Grupo fomenta los planes de formación y herramientas de apoyo para la difusión del conocimiento de los DDHH con el fin de garantizar su protección.

Todo el personal del Grupo recibe formación relacionada con los Derechos Humanos a través de las formaciones recurrentes de la Norma Ética y de Conducta. Un ejemplo de estos es la implementación de sesiones formativas específicas de ética y conducta en los procesos "Onboarding" de integración de nuevo personal.

Con el objetivo de prevenir cualquier conducta que pudiera vulnerar los Derechos Humanos, la Compañía dispone de unos canales de comunicación dispuestos a tal efecto.

El empleado que tenga indicios o sospechas de comportamiento contrario a la legalidad y/o que pueda implicar la materialización de un riesgo penal o incumplimiento de la Norma Ética y de Conducta, debe ponerlo inmediatamente en conocimiento, a través del [Canal de Denuncias](#).

La comunicación realizada es totalmente confidencial, aunque no anónima, en concordancia con la [Ley Orgánica de Protección de Datos](#). Dentro de la Compañía exclusivamente tiene acceso permitido a este canal el *Compliance Officer* y director de Asesoría Jurídica, siendo el *Compliance Officer* el responsable de tramitar e investigar las comunicaciones. En función de la gravedad del incumplimiento, éste convocará de urgencia a la [Comisión Ética](#) o lo tramitará en una de sus reuniones periódicas.

Los canales habilitados son:

- Intranet del personal de la Compañía.
- Correo electrónico: compliance@gescobro.com / compliance@gcbe.es / canaletico@zolva.es / cumplimiento@zolva.es
- Cualquier profesional podrá ponerse en contacto con el *Compliance Officer*, para informarle de los hechos que haya conocido.

La Compañía asimismo pone a disposición de terceras personas los anteriores correos electrónicos para poder remitir cualquier situación presenciada contraria a las normas de la Compañía.

Por parte de Zolva Platform y a raíz de su incorporación al Grupo, a partir de noviembre dejó de estar disponible el canal de denuncias que tenían habilitado, pero ha mantenido a disposición de su personal un correo electrónico (canaletico@zolva.es), así como para el resto de los grupos de interés (cumplimiento@zolva.es), para poder manifestar cualquier tipo de queja o reclamación.

Adicionalmente se está desarrollando un nuevo canal de denuncias, previsiblemente finalizado para el primer trimestre de 2025, para facilitar que cualquier trabajador dentro de la entidad posea esta herramienta para denunciar posibles ataques contra los derechos humanos dentro del Grupo.

Además, el Grupo realiza un análisis de la composición de las carteras con carácter previo a la firma de las mismas. El objetivo es identificar deudores que pudieran estar incluidos en listas de oficiales de sanción o estar investigados, imputados o condenados por cualquier tipo de delito como puede ser entre otros el delito contra los Derechos Humanos (p.e. trata de blancas, secuestros...). Por tanto, cuenta con una herramienta para averiguar si los deudores han cometido algún delito sobre vulneración de los DDHH.

Los resultados del análisis realizado son reportados, al equipo de Compliance Corporativo de Cerberus en Nueva York, detallando en el correspondiente informe los casos identificados que se proponen excluir del perímetro antes de la firma de la cartera, así como aquellos otros que son considerados como posible riesgo reputacional y sobre los que habría que activar medidas reforzadas de debida diligencia en el momento que sean gestionados.

Asimismo, el Grupo informa de forma recurrente tanto al Comité de Dirección como a la Comisión de Auditoría, Control y Cumplimiento que, constituida en 2024, actúa como Comisión delegada del Consejo de Administración, donde se reportan el detalle de posibles riesgos identificados, así como las acciones propuestas, resultado del análisis realizado sobre la composición de cada una de las carteras. Estos informes se reportan de manera recurrente.

En 2024, los [Canales de Compliance](#) dispuestos por la Compañía no han recibido ninguna denuncia por cuestiones relativas a la vulneración de Derechos Humanos.

Todos estos medios empleados, están alineados con el Objetivo 16 de Desarrollo Sostenible, enfocado a promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

5.1. Política de la Compañía

El Grupo impulsa una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la corrupción en los negocios y actividades que desarrolla, así como en la comisión de otros actos ilícitos y situaciones de fraude, promoviendo para ello un entorno de transparencia, en donde se mantienen los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades.

El comportamiento ético y responsable es uno de los pilares de la actuación del Grupo del mismo modo que la relación con sus proveedores se basa en la legalidad, eficiencia y transparencia. Por todo ello en el ejercicio 2022 se acordó la necesidad de adhesión por parte de los proveedores de la Sociedad y sus filiales, a la Política de Conducta de Proveedores definida en el Grupo, asumiendo de esta forma los proveedores el compromiso de cumplir con las políticas, normas y procedimientos, existentes en el Grupo, entre las que están incluidas entre otras las relativas a la prevención de la corrupción, el soborno y la extorsión.

Por ello, además de la [Norma Ética y de Conducta](#), la Compañía ha desarrollado una serie de políticas, procedimientos y normativas en los ámbitos más sensibles como la [Política de Anticorrupción, Prevención del Blanqueo de Capitales y Política de Regalos, Gastos con Clientes y Gestión de Riesgos](#), en las que se ejemplifican determinadas conductas que podrían suponer un riesgo, como son:

- El personal del Grupo no podrá realizar ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona física o jurídica:
 - Al servicio de cualquier autoridad, entidad, pública o privada, partido político o candidatos para cargos públicos, con el fin de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas;
 - Con el fin de que estas abusen de su influencia, real o aparente, para obtener de cualquier autoridad, entidad, pública o privada, cualquier negocio u otra ventaja; o
 - Cuando se tenga conocimiento de que todo o parte del dinero o de la especie será ofrecida o entregada, directa o indirectamente, a cualquier autoridad, entidad, pública o privada, partido político o candidatos para cargos públicos, con cualquiera de los fines mencionados en los dos apartados anteriores.
- El personal del Grupo no podrá hacer pagos de facilitación o agilización de trámites, consistentes en la entrega de dinero u otra cosa de valor, cualquiera que sea su importe,

a cambio de ilícitamente asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación ante cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.

- El personal del Grupo no podrá solicitar ni percibir, directa o indirectamente, comisiones, pagos o beneficios de terceros con ocasión de o con causa en las operaciones de inversión, desinversión, financiación o gasto que lleve a cabo la Compañía, aunque ello no conlleve el incumplimiento de sus deberes para con la misma.

Todo el personal y colaboradores del Grupo conocen dichas normas y su trabajo debe regirse en todo momento por éstas y su completo cumplimiento.

La Compañía cuenta con mecanismos para prevenir, detectar e investigar los casos de corrupción. Entre tales mecanismos se encuentra el [Modelo de Prevención de Delitos](#) que se somete a un proceso de evaluación continua y recoge el análisis y valoración de los riesgos penales, así como los controles de mitigación correspondientes.

Ante cualquier situación de duda u observación de casos de corrupción, el personal de la Compañía deberá informarlo a través de sus superiores jerárquicos o a la [Comisión de Ética](#).

5.2. Principales Riesgos identificados

La Compañía dispone de un Modelo de Control y Gestión de Riesgos Corporativo, que comprende:

- La Política de Control y Gestión de Riesgos.
- El Mapa de Riesgos (Top Risk Map)
- Taxonomía de Riesgos
- Indicadores de Riesgos (KRIs Key Risk Indicators)
- Apetito al Riesgo (Objetivo y Tolerancia)

La evaluación global del citado modelo se realiza bienalmente, por parte de la Dirección de Auditoría Interna, Riesgos y Compliance y es presentada tanto al Comité de Dirección como a la Comisión de Auditoría, Control y Cumplimiento que, constituida en 2024, actúa como Comisión delegada del Consejo de Administración, que se convoca trimestralmente.

En concreto, en la Comisión de Auditoría, Control y Cumplimiento (CACC) celebrada el 24 de enero de 2024 fue presentada y aprobada la última actualización de la Taxonomía de Riesgos y de los correspondientes Indicadores de Riesgos (KRIs). Posteriormente se ha acordado presentar una nueva actualización de la Política de Control y Gestión de Riesgos que será presentada en la sesión del CACC que se celebrará en marzo de 2025.

Adicionalmente, El Grupo dispone de un Manual de Prevención de Riesgos Penales, donde están identificados los delitos que le resultan aplicables y en donde se recogen las correspondientes medidas de debido deber de control y vigilancia necesarias para dar respuesta a los riesgos penales identificados en el correspondiente Mapa de Riesgos Penales.

Como resultado del proceso de control y gestión de riesgos establecido en la Compañía, reporting y seguimiento de eventos, análisis y evaluación de riesgos, en el transcurso del ejercicio 2024 no se han materializado riesgos ni incumplimiento normativo alguno en materia

de fraude, corrupción y soborno, que pudieran haber tenido impacto en los objetivos definidos por la Sociedad.

5.3. Gestión y desempeño relacionado con la lucha contra la corrupción y el soborno.

Aunque el Grupo **no es considerado sujeto obligado**, las dos sociedades del grupo que sí lo son (ESPEBE 1, S.L.U. y ZEUS REAL STATE INVESTMENT 1, S.L.U.) disponen de las siguientes medidas de diligencia debida en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:

- Sociedades debidamente dadas de alta en el SEPBLAC.
- Órgano de Control Interno (OCI) constituido.
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo con detalle de las correspondientes medidas de diligencia debida.
 - Análisis de transacciones.
 - Identificación formal de personas físicas.
 - Identificación de titular real.
 - KYC Screening de los intervinientes.
 - Conocimiento de cliente.
 - Verificación de actividades realizadas.
 - Análisis del origen de los fondos.
 - Detección y análisis de operativas sospechosas.
- Análisis de exposición al riesgo.
- Evaluación de impacto del proceso de debida diligencia en materia de protección de datos.
- Emisión anual de Informe de Experto Externo.
- Auditoría interna bienal en materia de AML (última revisión reportada al Consejo de Administración en junio 2023).

Con el objetivo de continuar trabajando en la lucha contra la corrupción y el soborno, durante el 2024 la Compañía ha impartido una sesión de formación en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, al colectivo que actúa como *servicer* encargado del análisis de operaciones y de la gestión de los activos inmobiliarios.

En concreto, el 4 de julio de 2024 se mantuvo una reunión, con el objetivo de actualizar el marco de actuación, así como las obligaciones y responsabilidades de debida diligencia, en materia de prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, a fin de garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y las políticas establecidas por nuestro accionista.

Adicionalmente en el segundo trimestre de 2025 se tiene planteado efectuar unas sesiones formativas sobre la Norma Ética y de Conducta.

Igualmente, en Zolva Platform, destacar que en 2024 fue impartida formación a sus empleados sobre prevención de delitos por parte de la Compañía.

En cuanto a los mecanismos implantados para hacer frente a las posibles problemáticas que puedan derivar de esta área, el Grupo cuenta con un Canal de Denuncias, por medio del cual el personal que comunica aquellos indicios o sospechas que pueda albergar sobre un comportamiento contrario a la legalidad y/o que pueda implicar la materialización de un riesgo penal o incumplimiento de la Norma Ética y de Conducta.

Dentro de la Compañía exclusivamente tiene acceso permitido a este canal el Compliance Officer y director de Asesoría Jurídica, siendo el Compliance Officer el responsable de tramitar e investigar las comunicaciones. En función de la gravedad del incumplimiento, este convocará de urgencia a la Comisión Ética o lo tramitará en una de sus reuniones periódicas.

Los canales habilitados son:

- Intranet del personal de la Compañía.
- Correo electrónico: compliance@gescobro.com / compliance@gcbe.es / canaletico@zolva.es / cumplimiento@zolva.es.
- Teléfono

Cualquier empleado, profesional o persona con interés podrá ponerse en contacto con el Compliance Officer, para informarle de los hechos que haya conocido.

La Compañía asimismo pone a disposición de terceras personas cualquiera de los anteriores correos electrónicos para remitir eventuales situaciones presenciadas contrarias a la normativa de cumplimiento interno de la Compañía.

6. INFORMACIÓN RELATIVA AL ÁMBITO SOCIAL

6.1. Gestión y desempeño de la Sociedad

6.1.1 Compromisos del Grupo con el desarrollo sostenible

En 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, dentro de la cual se definen los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La implementación de estas medidas previstas en esta agenda requiere de la participación de múltiples actores, que van más allá de las Administraciones Públicas, incorporando a sindicatos, ONGs, universidades, pero también al sector privado.

El Grupo no es ajeno a estos compromisos, y por ello trabaja en el desarrollo de diversas líneas de actuación. El Grupo tiene asimilados y viene integrando diversas medidas alineadas con los siguientes objetivos ODS: Objetivo 2: Hambre Cero; Objetivo 5: Igualdad de Género; Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante; Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico; Objetivo 10: Reducción de las desigualdades; Objetivo 12: Producción y consumo responsables; Objetivo 13: Acción por el clima; y el Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas; acciones y políticas que se han identificado en el informe.

6.1.1.1 Impacto de las actividades de la Sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio

Con el objetivo de colaborar con la Comunidad e impulsar la Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo contribuye con donaciones voluntarias a entidades sin ánimo de lucro y mecenazgo o bien, participa realizando compras a proveedores que las promueven.

Durante el 2024, Gescobro ha seguido promoviendo estas actividades, como, por ejemplo, la realizada con la Universidad de Granada por valor de 100 euros para el destino específico de colaborar en la formación práctica de los alumnos universitarios, o la participación el pasado 17 de noviembre en la Carrera de la Mujer “Central Lechera Asturiana” 2024 en Barcelona por parte de miembros de GCBE.

6.1.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos

El Grupo pone a disposición de los distintos grupos de interés de la Compañía una serie de canales de comunicación para fomentar el dialogo y la participación, a través de los cuales pueden conocer las principales acciones del Grupo, o trasladar cualquier consulta o reclamación.

Los canales habilitados son:

- Correo electrónico.
- Formulario de contacto disponible en la web corporativa⁸.
- Teléfono.

Adicionalmente, se está trabajando en la actualización de las herramientas asociadas al canal de denuncias desde 2023; se han realizado avances durante el 2024 y previsiblemente finalizará en el primer trimestre del año 2025.

6.1.2. Subcontrataciones y proveedores

El Grupo apuesta por la contratación de productos y servicios a proveedores locales situados en territorio español. Durante este último año 2024, la Compañía ha trabajado con un total de **732 proveedores**, de los cuales **638** se sitúan en territorio español, lo que supone un porcentaje del **87%**.

Asimismo, con el objetivo de garantizar un proceso de selección de proveedores adaptado a las necesidades específicas de la Compañía, el Grupo dispone de una **Política de Compras** y un **Procedimiento de evaluación y selección de proveedores**. En ellos se establecen los procesos a seguir para garantizar la elegibilidad de dicho proveedor, de forma previa a la formalización de la relación contractual entre las partes, con el objetivo de asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos y criterios establecidos por la Compañía.

Para la selección de proveedores, se aplican los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades.

La Compañía dispone desde 2020 de una **Política de Conducta de Proveedores** en la que se describen los valores y principios que deben respetar todos aquellos proveedores que suministren productos o presenten servicios a la Sociedad y que incluye la información que deberán facilitar en materia de responsabilidad social, medioambiental, ética y conducta y certificaciones de calidad.⁹

⁸ No se han recibido comunicaciones a través del formulario de contacto durante el año 2024.

⁹ Una vez finalizado el proceso de integración de Zolva en el Grupo GCBE, se solicitará la adhesión de los proveedores con los que la compañía cuente.

6.1.2.1 Atención de las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.

En línea con la concienciación y compromiso de la Sociedad en el ámbito social y medioambiental, y tal como se detalla en la [Política de Compras](#) y en el [Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores](#), los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio, entre otras) y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores.

Asimismo, se promueve el desarrollo de las evaluaciones de desempeño que pudieran ser necesarias para identificar y corregir deficiencias o debilidades en los sistemas de control interno de los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras del Grupo.

Todos los proveedores son categorizados por su criticidad y ésta se revisa de forma bienal. A aquellos proveedores clasificados como críticos, se realiza una evaluación compuesta por dos bloques: (i) evaluación del desempeño, en el cual se valora la calidad del servicio, coste y rentabilidad, cumplimiento de plazos y el grado de satisfacción; (ii) información adicional, en el que se incluyen certificaciones de los proveedores y si se trata de un proveedor con responsabilidad social.

Para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizados en 2024, se ha tomado como base, el volumen de compras del 2024 así como la criticidad de su servicio, resultado una muestra evaluable del 5.81¹⁰% de los proveedores de la Sociedad (no se han tenido en cuenta los Registradores de la Propiedad), siendo los resultados:

	Excelente	Adecuado	Mejorable	Malo
Calificación obtenida 2024	38,10%	42,86%	4,76%	14,29%
Calificación obtenida 2023	60%	24%	8%	8%

A todos los proveedores con una calificación obtenida como Mejorable se les ha implementado un Plan de Mejoras para efectuar su seguimiento a lo largo de 2025 y reevaluarlo para decidir si se mantienen en la lista de proveedores homologados o si bien causan baja. Todos los proveedores que han obtenido una calificación como "Malo" quedan deshomologados, causando baja de la lista de proveedores.

Además, a raíz de la integración de Zolva Platform, se están coordinando procesos para la unificación e integración de la gestión de proveedores de ésta con la de GCBE.

¹⁰ El % de los proveedores evaluados solo resultan de aplicación a Gescobro.

6.1.3. Deudores

6.1.3.1 Medidas para la salud y seguridad de los deudores

En el marco del compromiso del Grupo por la Responsabilidad Social Corporativa, la Compañía se compromete a ofrecer una calidad de servicios igual o superior a los requisitos y los estándares de calidad establecidos contractual o legalmente con sus deudores.

En este sentido, el Grupo asume, lidera e impulsa el compromiso con la **Calidad Total**, entendida ésta como la gestión adecuada de todos los recursos con los que cuenta la Compañía para la consecución de los más altos niveles de calidad en términos de generación de valor para todos sus grupos de interés a lo largo del tiempo. Para ello, el Grupo facilita los recursos necesarios con el fin de alcanzar la excelencia y establece las medidas apropiadas para asegurar que la **Política de Calidad** de la Compañía sea practicada por todo el personal de acuerdo con estos principios.

Tal como se establece en la **Norma Ética y de Conducta**, el personal del Grupo deberá actuar de una forma íntegra con los clientes de la Compañía, teniendo como objetivos la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Los contratos con los clientes del Grupo serán redactados de forma sencilla y clara. En las relaciones precontractuales o contractuales con los clientes se propicia la transparencia y la información o asesoramiento que se proporcione a éstos, persiguiendo los criterios de suficiencia, veracidad, oportunidad y adecuación. Bajo ningún concepto se puede facilitar a los clientes información equívoca, ambigua o poco rigurosa que pueda inducir a error.

Asimismo, la gestión de la recuperación de la deuda con terceros está certificada con la **ISO 9001:2015**.

Otro punto en el compromiso de calidad es la afiliación a asociaciones, para cumplir y respetar las normas de deontología profesional marcadas por la Unión Europea y adoptadas por **FENCA (Federation of European National Collection Association)** y **ANGEKO (Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro)** del cual es miembro de su Junta Directiva.

Asimismo, el Grupo es consciente de las situaciones de vulnerabilidad existentes en la Sociedad actual, por lo que desde el año 2020, aplica la **Política de Exclusión Social, Situaciones Protegidas y Riesgo Reputacional**, donde se establecen determinadas medidas de protección para deudores que se encuentren con dificultades económicas en umbral de exclusión.

El Grupo entiende que la información es uno de sus principales activos, imprescindible para la gestión de sus actividades. Por este motivo, ha desarrollado, entre otros, una **Política de protección de los sistemas y tecnologías de información** cuyo objetivo es preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de esta y de esta manera, minimizar los riesgos derivados de su divulgación y mal uso.

Además, la Compañía mantiene un **Sistema de Protección de Datos** de alto nivel y dispone de una **Política de Protección de datos**, la cual establece los principios básicos que deben regir en la gestión de datos personales para garantizar una mayor seguridad.

Con el fin de reducir las posibles pérdidas de confidencialidad, los empleados únicamente tienen acceso a aquellos datos estrictamente necesarios para realizar su trabajo de forma

adecuada; y se mantiene un registro de actividades del tratamiento de datos que se hacen dentro de la Compañía, así como el tipo de datos afectados y los fines para los que se utiliza.

Para garantizar su cumplimiento y efectividad, se realizan auditorías externas de manera bienal, habiéndose efectuado en el último trimestre del 2022. Si bien, esta última auditoría se inició a finales de 2022, no se produjo el cierre hasta el final del primer trimestre de 2023, correspondiendo por ello la siguiente en el ejercicio 2025.

6.1.3.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas

Como se ha indicado anteriormente, la satisfacción y la calidad de los servicios prestados a los clientes es de vital importancia para el Grupo. Por ello, la Compañía pone a disposición de los clientes y usuarios mecanismos de reclamación tanto de carácter interno como externo (contacto telefónico, correo electrónico, entre otros), mediante los cuales poder trasladar su opinión.

En el desarrollo normal de su actividad, y con relación al ejercicio 2024, el Grupo ha registrado un total de **1.202 quejas y/o reclamaciones**, implicando una reducción respecto a las quejas y/o reclamaciones registradas en el 2023. Sin embargo, esta reducción se respalda ante la modificación del criterio de gestión de las reclamaciones y su cómputo, que se realiza de manera más eficiente atendiendo al número de reclamaciones por deudor. Estas quejas y reclamaciones han sido gestionadas en plazo, sin dar lugar a procedimientos judiciales o administrativos hasta la fecha. Asimismo, no han existido sanciones ni apercibimientos desde la AEPD.

6.1.4. Información fiscal

Los resultados del Grupo del ejercicio 2024 han sido de 409.235 euros de beneficio después de impuestos¹¹.

Durante el 2024 los pagos a cuenta realizados por el impuesto sobre sociedades consolidado ascienden a 0 euros.

Por último, conviene informar que el Grupo no ha recibido subvenciones públicas en el ejercicio 2024.

¹¹ Dato agregado Grupo GCBE y Zolva.

ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI¹²

Estándares Universales GRI 2021		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO Y GOBIERNO CORPORATIVO				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su compañía y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2-6	1. Modelo de negocio	
		GRI 2-1	1. Modelo de negocio	
		GRI 2-7	1. Modelo de negocio	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3.3	2.1. Política de la compañía y riesgos	La compañía no cuenta con una Política Medioambiental, sino que su compromiso a la Protección del Medio ambiente se incluye en la Norma Ética y de Conducta
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-27	2.1. Política de la compañía y riesgos	No se han identificado riesgos significativos
		GRI 2-12	2.1. Política de la compañía y riesgos	No se han identificado riesgos significativos
		GRI 201-2	2.1. Política de la compañía y riesgos	No se han identificado riesgos significativos.
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 2-12		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3		
		GRI 2-12		
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12		
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1		No se ha producido ninguna contingencia relacionada con la

¹² Actualizados conforme a Estándares GRI Consolidados 2024, publicados por el *Global Sustainability Standards Board* (GSSB) de 3 de mayo de 2024.

				protección y mejora del medio ambiente.
	Cumplimiento de la legislación y normativas	GRI 2-27		
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-4	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-5	2.2. Uso sostenible de los recursos	No aplica.
		GRI 305-5	2.2. Uso sostenible de los recursos	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3	2.3 Economía circular y gestión de residuos	
Usos sostenibles de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 303-5	2.2. Uso sostenible de los recursos	.
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 301-2		
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 2-6	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-1	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-3	2.2. Uso sostenible de los recursos	
		GRI 302-4	2.2. Uso sostenible de los recursos	
Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	2.4 Cambio Climático	Al no consumir combustibles de ningún tipo, y, al no haberse producido fugas en los equipos de climatización, la compañía no tiene huella de alcance 1.
		GRI 305-2	2.4 Cambio Climático	
		GRI 305-3	2.4 Cambio Climático	

		GRI 305-4	2.4 Cambio Climático	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 3-3	2.4 Cambio Climático	
		GRI 201-2		No se han identificado ni riesgos, ni oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático.
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 3-3		
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3		Este aspecto no es material para la compañía, debido a que sus actividades se desarrollan en oficinas urbanas.
		GRI 304-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		
		GRI 304-2		
		GRI 304-4		
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	3.1. Política de gestión del personal	
		GRI 103-3	3.1. Política de gestión del personal	
		GRI 2-19	3.1. Política de gestión del personal	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	3.2 Principales riesgos identificados	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7	3.3.1 Plantilla	
		GRI 405-1b)	3.3.1 Plantilla	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.

	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	3.3.2 Personal por tipo de contrato	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	3.3.3 Personal por tipo de jornada	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	3.3.4. Bajas involuntarias	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	3.3.5. Remuneraciones medias	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Brecha Salarial	GRI 405-2	3.3.6. Brecha Salarial	Cálculo de la brecha salarial = (Salario fijo bruto por hora de los hombres - Salario fijo bruto por hora de las mujeres) / Salario fijo bruto por hora de los hombres.
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1		
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución fija	GRI 2-19	3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos	Por cuestiones de confidencialidad, dado que solo hay una mujer en el Consejo, no se presenta la información.
		GRI 2-20	3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos	Por cuestiones de confidencialidad, dado que solo hay una mujer en el Consejo, no se presenta la información.
		GRI 201-3	3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos	Por cuestiones de confidencialidad, dado que solo hay una mujer en el Consejo, no se presenta la información.
	Implantación de medidas de desconexión laboral	Cualitativo	3.4 Organización del trabajo	
Organización del trabajo	Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b)	3.3.8. Personal con discapacidad	
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 2-7	3.4.1. Organización del tiempo de trabajo	
		Cualitativo	3.4.1. Organización del tiempo de trabajo	
	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	3.4.2. Número de horas de absentismo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	3.4.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y	

			fomentar el ejercicio corresponsable de esta por parte de ambos progenitores	
		GRI 3-3	3.4.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio corresponsable de esta por parte de ambos progenitores	
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3	3.5 Salud y Seguridad	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	3.5 Salud y Seguridad	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10		Derivado de la actividad de la compañía, no se han identificado enfermedades profesionales.
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29	3.5.1. Relaciones Sociales	
		GRI 402-1	3.5.1. Relaciones Sociales	
		GRI 403-4	3.5.1. Relaciones Sociales	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	3.5.1. Relaciones Sociales	La totalidad de los puestos de trabajo de las personas empleadas están cubiertos por Convenios Colectivos.
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	3.5.1. Relaciones Sociales	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3	3.6 Formación	
		GRI 404-2	3.6 Formación	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	3.6 Formación	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	3.7 Accesibilidad	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	3.8. Igualdad	
	Planes de igualdad	GRI 3-3	3.8. Igualdad	
		GRI 3-3	3.8. Igualdad	

	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 404-2	3.6 Formación	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	3.8. Igualdad	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	3.8. Igualdad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	3.8. Igualdad	
		GRI 406-1	3.8. Igualdad	No se han identificado casos de discriminación.
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	4.1. Política de la compañía	
		GRI 2-23	4.1. Política de la compañía	
		GRI 412-2	4.1. Política de la compañía	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	4.2. Principales riesgos identificados	
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 3-3	4.1. Política de la compañía	
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3	4.1. Política de la compañía	
		GRI 412-1		No se han realizado revisiones ni evaluaciones de impacto sobre Derechos Humanos.
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 2-26	4.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos.	

		GRI 3-3	4.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos.	
		GRI 419-1		No se han producido incumplimientos de este tipo.
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	4.1. Política de la compañía	
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	5.1. Política de la compañía	
		GRI 205-2	5.1. Política de la compañía	
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	5.2. Principales riesgos identificados	
		GRI 205-1	5.2. Principales riesgos identificados	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	5.2. Principales riesgos identificados	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3	5.1. Política de la compañía	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3	5.1. Política de la compañía	
		GRI 201-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo, (...)	Durante el año 2024, la organización ha realizado donaciones por un importe de 100€

		GRI 203-2	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo, (...)	
		GRI 415-1		La compañía no realiza ninguna contribución a partidos y/o representantes políticos.
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	6.1.3.1. Medidas para la salud y seguridad de los deudores	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	5.2. Principales riesgos identificados	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-2	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo, (...)	
		GRI 204-1	6.1.2 Subcontrataciones y proveedores	
		GRI 413-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
		GRI 413-2		La compañía no realiza operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-2	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	

		GRI 413-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
		GRI 413-2		
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 2-29	6.1.1.2. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales (...)	
		GRI 413-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	6.1.1.3 Acciones de asociación o patrocinio	
		GRI 203-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
		GRI 201-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	6.1.2.1. Consideración en las relaciones con proveedores (...)	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6	6.1.2.1. Consideración en las relaciones con proveedores (...)	
		GRI 3-3	6.1.2.1. Consideración en las relaciones con proveedores (...)	
		GRI 308-1		No se realizan evaluaciones en la selección de empresas proveedoras siguiendo criterios ambientales.
		GRI 308-2		No se realizan estudios sobre los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
		GRI 407-1		No se han identificado.
		GRI 409-1		No se han identificado.

		GRI 414-1		No se realizan evaluaciones en la selección de empresas proveedoras siguiendo criterios sociales.
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	GRI 308-1		No se realizan evaluaciones en la selección de empresas proveedoras siguiendo criterios ambientales.
		GRI 308-2		No se realizan estudios sobre los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
Deudores	Medidas para la salud y seguridad de los deudores	GRI 3-3	6.1.3.1. Medidas para la salud y seguridad de los deudores	
		GRI 416-1	6.1.3.1. Medidas para la salud y seguridad de los deudores	
		GRI 416-2		No se han identificado.
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	GRI 2-26	6.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas, y resolución de estas	
		GRI 3-3	6.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas, y resolución de estas	
		GRI 418-1		No se han recibido sanciones.
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	6.1.4. Información fiscal	Pendiente de auditoría.
	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	6.1.4. Información fiscal	Pendiente de auditoría.
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	6.1.4. Información fiscal	No se han recibido.



Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U.

relativa al estado consolidado de información no financiera

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024

Gescobro Collection Services, S.L.U.

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2024

En Madrid a 02 de junio de 2025

Rafael García Meiro
CEO





GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. (en adelante la organización) con domicilio social en: CL ACANTO, 22,4º.28045 - MADRID ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de “enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad” exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 “Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación”.

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024 Gescobro Collection Services, S.L.U. que se publica como documento independiente al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, no proporcione información fiel del desempeño de GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad