POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, EFICIENCIA ENERGÉTICA, HUELLA DE CARBONO, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, COMPRAS SOSTENIBLES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Diusframi S.A. y por extensión **Netolympus S.L.U.** y **Diusframi Solutions S.L.U,** como parte del conglomerado de empresas de Grupo Diusframi, dirige su actividad a diferentes sectores, con especial foco en el mundo de los medios de pago, ofreciendo servicios integrales de:

a) Gestión administrativa de la instalación y el mantenimiento de terminales de pago TPV.
b) Servicios de Service Desk y aplicaciones de valor añadido, incluyendo los procesos tanto de apoyo como estratégicos que dan soporte al servicio.
c) Servicio de Gestión de disputas de operaciones con tarjetas o pagos instantáneos (BIZUM & MBWAY) realizadas en comercios y cajeros automáticos.
d) Servicio BackOffice de Riesgo donde se realizan tareas de identificación, evaluación, gestión y concesión de créditos, financiación, tarjetas y prevención del fraude.
e) Personalización, reparación y gestión logística, de TPVs y otros dispositivos electrónicos y procesos de soporte.
f) Servicio BackOffice de Gestión de deudas donde se realizan tareas para gestionar la recuperación de las deudas impagadas.
g) Servicios de POS Sales and Integration donde se realizan tareas de venta, contratación e integración, puesta en producción y atención al cliente de TPVs (E-commerce y Físicos) y aplicaciones adheridas.
h) Servicio BackOffice de gestión integral de Medios de Pago donde se realizan tareas de alta solicitudes, gestión de incidencias, consultas y modificaciones relacionadas con tarjetas.
i) Servicio de Atención de primer nivel encargado de la gestión y resolución inicial de consultas, solicitudes, modificaciones e incidencias mediante canal telefónico y/o escrito, dentro del ámbito de los productos y servicios financieros.

Su Dirección establece, mantiene y mejora un Sistema de Gestión Integrado, el cual sustenta un compromiso permanente con la calidad basado en la norma ISO 9001, respeto al medio ambiente basado en la norma ISO 14001, eficiencia energética basada en la norma ISO 50001, cambio climático basado en protocolo GHG PROTOCOL, Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la norma ISO 45001, Compras Sostenibles basado en la norma ISO 20400 y Responsabilidad Social Corporativa en el desarrollo de sus actividades. Con el objetivo de contribuir a una integración con criterios de desarrollo sostenible y de demanda social, la Dirección se compromete a asumir de forma sistemática los siguientes principios que conforman la presente Política:

Calidad y Satisfacción del Cliente:

- Es nuestro compromiso dar el mejor servicio a nuestros clientes, satisfacer sus necesidades y cumplir con sus requisitos de forma permanente.

- Nuestra compañía se fundamenta, a través de la mejora continua, en dar la mejor calidad de servicio y tiempo de respuesta para cada cliente.
- Velamos porque nuestros procesos generen el menor número de defectos o no conformidades tanto en materia de calidad, como en materia de medio ambiente, para impedir y minimizar posibles impactos ambientales, garantizando de esta manera una sostenibilidad en nuestra actividad.
- Actuar en las anomalías e incidencias que puedan surgir en la ejecución de los procesos, en su comunicación, documentación y resolución.

Medio Ambiente y Sostenibilidad:

- La protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, desempeño energético, huella de carbono, Seguridad y Salud en el Trabajo, Compras Sostenibles, Responsabilidad Social Corporativa y la satisfacción permanente del cliente se considera una importante responsabilidad de la Dirección, por lo que velamos por que esta se lleve a cabo a través de objetivos y metas dentro del Sistema de Gestión Integrado en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa, realizando un seguimiento de los mismos.
- Cumplir con el principio de coherencia, exactitud, pertinencia, integridad y transparencia en el cálculo de huella de carbono.
- Buscar la máxima sostenibilidad y seguridad, asumiendo y compensando los impactos de nuestras actividades en el medio ambiente, eficiencia energética y seguridad y salud en el trabajo.
- Gestionar los residuos, reduciendo la producción, aumentar la reutilización y fomentar el reciclaje.
- Integrar prácticas sostenibles para mitigar el cambio climático e implementar medidas que reduzcan nuestra huella de carbono, promoviendo así la conservación ambiental, reducción de emisiones a la atmósfera y la sostenibilidad. A través de una gestión responsable y orientada hacia el futuro, aspiramos a contribuir positivamente al bienestar del planeta y de las generaciones futuras.
- Mantener la transparencia de las emisiones de GEI de la organización ante organismos públicos y demás partes interesadas.
- Compromiso en la utilización eficiente de los recursos naturales y eliminar y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.
- Compromiso de garantizar la disponibilidad de la información y los recursos necesarios relacionados con la eficiencia energética, el uso de la energía y el consumo de energía.
- Compromiso a integrar criterios ambientales, sociales y económicos en sus procesos de compra, mediante el seguimiento y evaluación del desempeño de los proveedores en materia de sostenibilidad.
- Apoyar la adquisición de productos y servicios eficientes energéticamente que tengan impacto sobre el desempeño energético.

- Compromiso de mejora continua en el desempeño ambiental, seguridad y salud en el trabajo y con la eficiencia energética actuando en todo momento dentro del marco de la sostenibilidad y la economía circular.

Seguridad y Salud en el Trabajo:

La empresa asume el compromiso de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras, aplicando los principios de la acción preventiva establecidos en la normativa vigente. En particular:

- Evitar los riesgos laborales y, cuando no sea posible, evaluarlos y combatirlos en su origen, adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras.
- Promover la consulta y participación de los trabajadores, así como de sus representantes cuando existan, en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales.
- Fomentar un entorno de trabajo seguro y saludable, impulsando la concienciación y el comportamiento responsable de las personas trabajadoras, en coherencia con los principios de esta política integrada.
- Asignar las responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales, garantizando su integración en todos los niveles de la organización.
- Garantizar la coordinación de actividades empresariales, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995, en relación con empresas concurrentes, contratistas y subcontratistas.
- Integrar la prevención en el sistema de gestión de la empresa, a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, desarrollado en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno.
- La empresa dispone adicionalmente de una Política específica de Prevención de Riesgos Laborales, elaborada por el Servicio de Prevención Ajeno y asumida por la Dirección, que complementa y desarrolla los compromisos aquí establecidos.

La Dirección se compromete a implantar y mantener un sistema de mejora continua acorde a las normas ISO de referencia y en cumplimiento de la normativa legal reglamentaria, requisitos del cliente y cualquier otro requisito asumido por Diusframi, Netolympus y/o Diusframi Solutions aplicable en materia de Calidad, Medio Ambiente, Eficiencia Energética, Huella de carbono, Seguridad y Salud en el Trabajo, Compras Sostenibles y Responsabilidad Social Corporativa, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión integrado.

Esta Política del Sistema de Gestión Integrado es el marco de referencia para la realización de todas las actividades, a partir de la cual se establecen los planes y metas específicos para cada ejercicio, y es, al menos, anualmente revisada, permitiendo mejorar continuamente en nuestras actuaciones.

Misión: Ofrecer soluciones innovadoras y servicios de valor a la medida de cada uno de nuestros clientes según sus necesidades, acompañándolos durante todo el proceso, con el compromiso de ofrecer en todo momento la excelencia y calidad que son nuestra seña de identidad.

Visión: Queremos ser la empresa de tecnología y servicios más reconocida en el sector de los medios de pago por el valor que aportamos, la calidad y especialización de nuestros productos y servicios, así como por la innovación que aparece en nuestros procesos y herramientas tecnológicas utilizadas.

Valores:

- Integridad demostrada cada día.
- Cercanía con nuestros clientes.
- Compromiso con nuestro equipo humano, accionistas y clientes.
- Responsabilidad con la sociedad y con el medio ambiente.
- Excelencia en la calidad y nuestros niveles de servicio.
- Innovación continua y transversal, que nos haga diferentes.

Director General
GRUPO DIUSFRAMI

Mayo 2026

A efectos de claridad y legibilidad, en la presente política podrá emplearse, en determinados casos, el masculino genérico para referirse a personas. Dicho uso debe entenderse realizado con carácter inclusivo y no implica, en ningún caso, discriminación por razón de género. Este documento promueve la igualdad y ha de interpretarse conforme al compromiso de Grupo Diusframi con la diversidad y la no discriminación.