N-DIU-14C Definición de Conciliación y Orientación Estratégica

Febrero 2026

Grupo Diusframi		**Última versión aprobada por:**	**Comité Operativo Diusframi**
		Fecha de aprobación:	23/02/2026
Versión	**Fecha**	**Observaciones**	**Autor**
1.2.0	20/02/2026	Revisión documento	SG
1.1.0	23/04/2025	Modificación estructura	ASDLR
1.0.0	14/04/2025	Primera versión	ASDLR

1. INTRODUCCIÓN

Diusframi es una empresa especializada y con una dilatada experiencia de más de 35 años en el sector de los medios de pago.

Desde su constitución en el año 1986, Diusframi ha ido posicionándose en el mercado de los medios de pago como un partner sólido y de confianza para nuestros clientes. Nuestra vocación de servicio, experiencia e innovación tecnológica nos ha hecho merecedores de una credibilidad en nuestra industria.

Gracias a una visión estratégica y una apuesta firme por la digitalización, hemos logrado convertirnos en un socio tecnológico clave para las principales entidades bancarias, manteniendo un enfoque centrado en la eficiencia operativa, la excelencia en el servicio y la innovación continua.

Diusframi es un proveedor de servicios y soluciones tecnológicas para el sector de los medios de pago. Nuestros servicios y soluciones destacan por su gran calidad y personalización, ajustándose a las necesidades de nuestros clientes. Entre nuestros clientes destacan una gran mayoría de entidades financieras, proveedores de servicios de pago (PSPs), fabricantes de terminales, esquemas de pagos, empresas tecnológicas y aseguradoras, entre otras.

Actualmente Diusframi se divide en 3 grandes áreas o divisiones de negocio:

- **Área de operaciones y campo:** encargado principalmente de ofrecer servicios y soluciones operativas de mantenimiento, reparación, logística y call center, para el parque de dispositivos de pago (TPVs) de nuestros clientes.
- **Área de soluciones de pago**: ofreciendo servicios de backoffice y soluciones tecnológicas propias, como nuestra herramienta DCLAIMS para la gestión de expedientes y disputas en medios de pago, así como servicios de financiación al consumo, reporting, fraude y servicios financieros especializados.
- **Área de ecosistema de pago y Apps de valor añadido**: ofreciendo a nuestros clientes un ecosistema de pago para el entorno físico de dispositivos de pago (TPVs), incluyendo SDK de pago y MDM multifabricante para la gestión del parque de terminales. Igualmente ofrecemos Apps de valor añadido orientadas a cubrir necesidades concretas de los comercios o negocios de nuestros clientes.

Nuestra propuesta de valor se basa en la innovación, especialización y cercanía con nuestros clientes, ayudándolos a mejorar sus procesos, reducir sus costes y ofreciendo una experiencia en la cadena de valor eficiente y segura.

2. Misión, Visión y Valores

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

Respecto a nuestra 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 la especialización de nuestros productos y servicios, así como por la innovación que aparece en nuestros procesos y herramientas tecnológicas utilizadas.

Nuestros 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.

3. Qué Significa Conciliación Para Nosotros

En Diusframi estamos comprometidos con fomentar una cultura organizacional que valore la armonía entre la vida profesional y personal, promoviendo un equilibrio que impulse el crecimiento integral de nuestros empleados, reconociendo que su bienestar emocional, familiar y personal es fundamental para el éxito colectivo de la empresa y siempre buscando el equilibrio entre el bienestar individual y el rendimiento organizacional.

Este concepto queda englobado en nuestra Política de conciliación, N-DIU,14B, donde se nombran además los objetivos que perseguimos: promover la calidad en el empleo, fomentar la flexibilidad temporal y espacial, apoyar a las familias de los empleados, impulsar el desarrollo personal y profesional y garantizar la igualdad de oportunidades para todos los empleados.

4. Qué Queremos Conseguir Trabajando Bajo EFR

Diusframi considera que el modelo EFR de gestión de la conciliación representa una herramienta clave para seguir creciendo de manera sostenible, humana y responsable y en línea con nuestro concepto y búsqueda de prácticas de conciliación.

Nuestras principales motivaciones para obtener la certificación EFR son:

- Reforzar nuestro compromiso con el bienestar de las personas que forman parte de la organización.
- Establecer un marco estructurado de políticas y buenas prácticas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Atraer y retener el talento, fomentando un entorno de trabajo saludable y flexible.
- Fortalecer nuestra imagen corporativa como empresa socialmente responsable ante nuestros clientes, empleados y colaboradores.
- Integrar la conciliación como un pilar estratégico que potencie la productividad, la motivación y el clima laboral.

La certificación EFR se alinea perfectamente con nuestros valores y objetivos, y constituye un paso natural dentro de nuestra estrategia de mejora continua y sostenibilidad.

Aprobado por Comité Operativo Diusframi

Fecha: 23/02/2026