Política del Sistema Integrado de Gestión

Calidad · Medio Ambiente · Continuidad del Negocio · Seguridad y Privacidad de la Información

DIVIDEND REFUND, S.L.
ISO 9001:2015 · ISO 14001:2015 · ISO 22301:2019
Referencia SIG-POL-01 · Edición 02

HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

Referencia	SIG-POL-01
Título	Política del Sistema Integrado de Gestión
Tipo de documento	Política
Edición vigente	02
Fecha de aprobación	19/10/2026
Fecha de aplicación	Desde su aprobación
Elaborado por	Responsable del SIG
Responsable de su vigilancia y control	Responsable del SIG
Aprobado por	Dirección (CEO)
Carácter	Pública
Publicado y accesible en	SharePoint y web corporativa

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Edición	Resumen de los cambios	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha
00	Política de gestión integrada inicial	—	—	Dirección	27/09/2023
01	Política de seguridad de la información del SGSI (versión 1)	Responsable de Seguridad	Responsable de Seguridad	Director General	12/03/2026
02	Política integrada del SIG y del SGSI: actividad y alcance actualizados, ISO/IEC 27001:2022, cambio climático, continuidad del negocio y publicación externa	Responsable del SIG	Responsable del SIG	Dirección	19/10/2026

DIVIDEND REFUND, S.L. presta **servicios de tramitación de exenciones de doble imposición**: documentamos en origen y reclamamos ante las administraciones tributarias extranjeras el exceso de retención aplicado sobre los dividendos y otros rendimientos de inversiones transfronterizas de nuestros clientes (inversores particulares, fondos, gestoras y entidades financieras). Para ello gestionamos expedientes fiscales y datos financieros de alto valor mediante nuestra plataforma Refunder y servicios en la nube.

La Dirección establece esta política como marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG) conforme a las normas **ISO 9001**, **ISO 14001**, **ISO 22301**, **ISO/IEC 27001** e **ISO/IEC 27701**, y asume los siguientes compromisos:

Compromisos

— **Clientes y calidad del servicio.** Comprender y cumplir los requisitos de nuestros clientes y las exigencias de cada administración tributaria, presentar las solicitudes dentro de plazo y con la documentación correcta, mantener informados a los clientes sobre el estado de sus reclamaciones y aumentar su satisfacción.

— **Cumplimiento.** Cumplir los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y los demás requisitos que suscribamos, en materia fiscal, de protección de datos, ambiental, de continuidad y de seguridad de la información.

— **Protección del medio ambiente.** Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, reduciendo los consumos de energía y papel, digitalizando los expedientes, gestionando correctamente los residuos (papel, tóner y equipos electrónicos) y aplicando una perspectiva de ciclo de vida en las compras, los servicios en la nube, los envíos y los desplazamientos.

— **Cambio climático.** Considerar el cambio climático tanto por la contribución de nuestra actividad (emisiones asociadas a la energía, los servicios digitales y los viajes) como por sus efectos sobre la continuidad del servicio (episodios de calor extremo, cortes de suministro, fenómenos meteorológicos adversos).

— **Continuidad del negocio.** Proteger las actividades prioritarias —en especial la tramitación de expedientes y la comunicación con clientes y haciendas— frente a interrupciones, mantener un Plan de Continuidad de Negocio probado periódicamente y recuperar el servicio dentro de los plazos definidos en el análisis de impacto, priorizando siempre la seguridad de las personas.

— **Seguridad y privacidad de la información.** Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y proteger los datos personales que tratamos como responsables o encargados del tratamiento.

— **Proveedores y socios.** Seleccionar y evaluar a proveedores y socios (servicios en la nube, desarrollo de la plataforma, socios internacionales) considerando su calidad, su desempeño ambiental, su seguridad y su capacidad de continuidad.

— **Personas y cultura.** Formar y concienciar a todo el equipo, actuar con ética e integridad, promover una cultura de calidad y de mejora, y facilitar la consulta y la participación.

— **Mejora continua.** Establecer y revisar anualmente objetivos medibles de calidad, ambiente, continuidad y seguridad, y mejorar de forma continua la eficacia del SIG a partir de los indicadores, las auditorías, los incidentes y la opinión de las partes interesadas.

Aplicación y difusión

Esta política es el marco de referencia para establecer los objetivos del SIG. Se comunica a todas las personas que trabajan para DIVIDEND REFUND, está disponible en el repositorio corporativo (SharePoint) y **se publica en la web corporativa** para que cualquier parte interesada pueda consultarla. Se revisa al menos una vez al año en la revisión por la dirección y siempre que cambie el contexto de la organización.

La Dirección se compromete a proporcionar los recursos necesarios y pide a todo el equipo su implicación para cumplirla.

Madrid, a 19 de octubre de 2026

Fdo.: _____ · Dirección General (CEO)