

---

**Memoria de sostenibilidad -  
Estado de Información No Financiera**  
Grupo Catalana Occidente, S.A.

---

**2021**



Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

## Índice Memoria de sostenibilidad - Estado de Información No Financiera

Carta del presidente	3	<b>03. Nuestros compromisos</b>	<b>27</b>
Sobre este informe	5	Empleados	28
Perímetro de la información	5	Clientes	33
<b>01. Grupo Catalana Occidente</b>	<b>6</b>	Accionistas e inversores	36
Conoce al Grupo	7	Mediadores: agentes y corredores	37
Modelo de negocio	8	Cadena de suministro	38
Estrategia y resultados	9	Cambio climático	41
Estructura accionarial	10	Medioambiente	44
Gobierno corporativo	10	Ética y cumplimiento	46
Gestión de riesgos	13	Transparencia fiscal	49
<b>02. Negocio sostenible</b>	<b>15</b>	Impacto social	50
Estrategia de sostenibilidad	16	Innovación	53
Gobierno de la sostenibilidad	16	<b>04. Anexo I - Información adicional</b>	<b>55</b>
Materialidad y relación con los grupos de interés	17	<b>05. Anexo II - Índice de contenidos GRI</b>	<b>64</b>
Plan de sostenibilidad	20	<b>06. Anexo III - Índice de contenidos EINF</b>	<b>72</b>
Inversión responsable	21	<b>07. Informe de verificación externa</b>	<b>81</b>
Productos responsables	23		
Alianzas y compromisos internacionales	26		

## Carta del presidente

102-14

### "Un año en el que el Grupo ha avanzado en su firme compromiso de generación de valor sostenible"

Me complace presentarles la Memoria de sostenibilidad - EINF de Grupo Catalana Occidente, que recoge la información de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en 2021 y que constituye por primera vez el Estado de Información No Financiera. Este documento ha sido preparado de conformidad con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su opción esencial y corresponde a Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo conforman, compañías líderes dentro del sector asegurador español y del seguro de crédito a nivel internacional.

En efecto, el propósito estratégico de Grupo Catalana Occidente es ser líderes en la protección de riesgos y la previsión a largo plazo del mercado familiar y de la pequeña y mediana empresa y ser líderes internacionales en la cobertura del riesgo comercial; todo ello sustentado en tres pilares estratégicos: crecimiento, rentabilidad y solvencia, respetando los compromisos asumidos con los diferentes grupos de interés y siguiendo un comportamiento ético en todas sus actuaciones.

En este sentido, el Grupo siempre ha integrado en su estrategia la creación de valor social sostenible, enfocando su actividad no solo en la obtención de unos buenos resultados financieros sino también en favorecer el bienestar de cada uno de sus grupos de interés, aportando valor social en las diferentes comunidades en las que opera. Entendemos que este valor se convierte en sostenible cuando se integra en la estrategia de negocio no sólo en el corto sino también en el medio y largo plazo, como ha sucedido en nuestros más de 150 años de historia.

Este cometido y voluntad de servicio se han puesto especialmente de manifiesto en los dos últimos años, debido a la situación de emergencia creada por la pandemia del Covid-19. Desde el inicio de la misma, implementamos medidas destinadas a proteger a los empleados y mediadores, ayudar a los asegurados y colaboradores y paliar los efectos de la crisis en los colectivos más vulnerables. Grupo Catalana Occidente también contribuyó al fondo de 37 millones de euros que el sector asegurador creó para proteger la vida del personal de centros sanitarios y residencias que se enfrentaban al Covid-19. A lo largo de 2021, dicha contribución se ha destinado a paliar los efectos socioeconómicos y sanitarios de la pandemia, mediante el impulso a la investigación y a la ciencia, así como el apoyo a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica y social.

Así pues, este ha sido un año en el que Grupo Catalana Occidente ha avanzado en su firme compromiso de generación de valor sostenible y lo ha explicitado a través de la política de sostenibilidad, el instrumento clave que sienta las bases sobre las que desarrolla el Plan Director de sostenibilidad 2020-2023. Esta política, renovada y aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2021, incluye los objetivos concretos de sostenibilidad perseguidos por Grupo y responde al cada vez más exigente marco regulatorio europeo y nacional: la Agenda 2030 de Naciones Unidas, el Acuerdo de París de la Convención Marco sobre Cambio climático de Naciones Unidas, el Pacto Verde Europeo, la Estrategia Europea de descarbonización a 2050 y la Ley 7/2021 sobre Cambio climático y Transición energética. Por otro lado, afianza nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas de Inversión Responsable (PRI), los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Permítanme que relacione algunos de los aspectos relevantes en los que hemos centrado esfuerzos este año en materia de sostenibilidad.



**Carta del presidente**

Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente

02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos

04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI

06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

El Grupo ha diseñado su hoja de ruta ante el cambio climático, adoptando en 2021 las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) para contribuir a generar información veraz y objetiva sobre los riesgos del cambio climático, y ha asumido el compromiso de ser un Grupo con cero emisiones netas en 2050.

Asimismo, ha dado cumplimiento a las exigencias del nuevo Reglamento de Taxonomía y al Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad o SFDR, lo que contribuye a un sistema financiero global sostenible.

En relación a los clientes, sensible a los cambios en los patrones de consumo de empresas y familias, el Grupo ha continuado trabajando en el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles. En el campo de la movilidad, la transformación de las economías basadas en el carbono por nuevos paradigmas de sostenibilidad, es ya una de las grandes prioridades a nivel mundial. Por ello, se ha seguido desarrollando una oferta aseguradora específica para vehículos eléctricos e híbridos, que apuesten por la sostenibilidad mitigando la huella de carbono. Asimismo, fruto de los programas de intraemprendimiento de Grupo, se ha ideado una solución que asegura las nuevas formas de movilidad en las grandes ciudades, reduciendo así el uso del vehículo privado y contribuyendo a paliar los problemas medioambientales de la movilidad urbana.

El envejecimiento de la población es otro de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad y en el que el sector asegurador ha jugado siempre un papel fundamental, complementando los sistemas públicos de pensiones con una amplia gama de productos que favorecen el ahorro a largo plazo.

Con el fin de seguir avanzando en productos específicos que cubran las cada vez mayores necesidades de la tercera y cuarta edad, el Grupo ha creado un producto de salud que atiende a las necesidades de prevención y cuidado de la misma, así como de ayuda domiciliaria para este colectivo.

En la prestación de servicios, la apuesta por la digitalización de los procesos de negocio tradicional ha brindado mayor comodidad y facilidad en la atención a los clientes, así como ha permitido reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad. Ejemplos de ello son el servicio de videoperitación, excelentemente valorado por los asegurados, la firma digital para la contratación de productos, la póliza digital o los nuevos métodos de pago.

También, la transformación digital plantea nuevas problemáticas y necesidades a las empresas, que se encuentran expuestas a mayores riesgos y a mayores necesidades de almacenamiento y tratamiento de datos de forma ética y segura. A través de las soluciones de ciberriesgos se les ha ofrecido protección frente a los riesgos que entraña operar en una era cada vez más digital.

Para seguir impulsando la innovación y el análisis de las tendencias que marcarán el futuro del sector asegurador, hemos continuado apoyando los programas de intraemprendimiento de empleados del Grupo, Xplora y Atradius Evolve+. A su vez, reconociendo el enorme potencial de conocimiento e ideas que pueden aportar los colectivos de colaboradores externos del Grupo que prestan sus servicios profesionales en la reparación de siniestros de los asegurados, en 2021 se ha ampliado esta iniciativa de intraemprendimiento a este colectivo de profesionales, con gran éxito de participación e ideas.

Ello me remite a nuestro activo más fundamental, las personas. El Grupo ha impulsado el desarrollo del modelo laboral híbrido que, por un lado, le ha permitido crecer y seguir prestando un servicio excelente a los clientes a lo largo de la pandemia, y por otro, ha aportado mayor conciliación entre la vida laboral y personal. Me gustaría destacar también el programa Atradius Games, a través del cual se han realizado sesiones *on-line* para promover la salud colectiva de los empleados y estimular hábitos saludables en las áreas de alimentación saludable, actividad física, aprendizaje y desarrollo personal, y sostenibilidad. Asimismo, se han desarrollado diversas iniciativas de voluntariado corporativo, generando en la plantilla una cultura de apoyo a colectivos sociales, actuando en colaboración con *Cheers4You*, *Junior Achievement* o *World Clean-Up Day*.

Como saben, la acción social de Grupo Catalana Occidente se canaliza a través de la Fundación Jesús Serra, que vehicula su actuación en proyectos de investigación, docencia, acciones culturales, actividades deportivas e iniciativas solidarias, con el fin de tener un impacto positivo en la sociedad. En este año marcado aún por la pandemia, Fundación Jesús Serra ha mantenido la colaboración con *Save the Children* para atender a familias en situación de vulnerabilidad por el Covid-19.

Para terminar, me gustaría destacar y reconocer el esfuerzo de empleados, mediadores y colaboradores en contribuir al propósito del Grupo y agradecer a accionistas y clientes su confianza.

José M.<sup>a</sup> Serra

# Memoria de sostenibilidad - Estado de Información No Financiera Grupo Catalana Occidente, S.A. 2021

## Sobre esta memoria

102-54

En este informe se recoge la evolución, los resultados y el desempeño de Grupo Catalana Occidente en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2021, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta.

En 2021, la Memoria de sostenibilidad contiene por primera vez el Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) que forma parte del Informe de gestión, de conformidad con los artículos 262 de la Ley de Sociedades de Capital y 49 del Código de Comercio, dando respuesta a los requisitos de la Ley 11/2018. Asimismo, este documento ha sido preparado de acuerdo con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su opción “Esencial”. Los Anexos II y III (“Índice de contenidos GRI” e “Índice de contenidos Estado de Información No Financiera”, respectivamente) contienen el listado de los indicadores de sostenibilidad que se incluyen a lo largo de este informe.

Este documento ha sido revisado, respecto a la información del EINF y contenidos GRI, por un verificador externo independiente (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.) de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Revisada en vigor, y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Asimismo, el documento está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de gestión consolidado. El informe de verificación está disponible en la página 81 de este documento.

Para la elaboración del documento se han tenido en cuenta los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## Perímetro de la información

102-45, 102-49

El perímetro de la información que aparece en este informe corresponde a Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo conforman.

La información financiera que se incluye procede de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

En aquellos casos en los que la información reportada presenta un alcance diferente al perímetro establecido, se especifica en el correspondiente apartado o tabla con una nota al pie de página.

# 01

## Grupo Catalana Occidente



## Conoce al Grupo

102-4, 102-6, 102-7

Grupo Catalana Occidente es uno de los líderes del sector asegurador español y del seguro de crédito en el mundo. En sus más de 150 años de historia ha experimentado un crecimiento constante, gracias a su capacidad para adaptarse a los cambios y permanecer fiel a su esencia genuinamente aseguradora.

El Grupo está presente en más de 50 países a través de una cartera de negocio diversificada y equilibrada, prestando servicio a más de 3 millones y medio de clientes.

Su consolidación como uno de los mayores grupos aseguradores de capital español es en buena parte consecuencia de su modelo de adquisiciones, que le ha permitido integrar paulatinamente a compañías líderes en su negocio o área geográfica.

### Sólida estructura financiera



Cotiza en bolsa.  
Accionistas estables y comprometidos.  
Rating A (AM Best) y A2 (Moody's).

### Rigor técnico



Excelente ratio combinado no vida.  
Estricto control de gastos.  
Cartera de inversiones prudente y diversificada.

## Dimensión internacional

**5.º** Mayor grupo  
asegurador de España\*



\* Ranking cuota de mercado ICEA

**2.º** Mayor grupo  
de seguro de crédito en el mundo\*\*



\*\* Ranking cuota de mercado ICISA



- ▶ 65,8% España
- ▶ 11,4% Europa Centro y Norte
- ▶ 12,3% Europa Oeste
- ▶ 3,7% Europa Sur
- ▶ 3,6% Asia y resto del mundo
- ▶ 3,2% América

\*\*\* Porcentaje del total de primas anuales

## Principales magnitudes

Volumen  
y distribución  
del negocio



**4.882,5M€** +7,1%

57,4% Negocio tradicional  
42,6% Negocio de seguro de crédito

Ratio  
combinado



**88,9%** -+0,3 p.p.  
Negocio tradicional

**64,2%** -29,9 p.p.  
Negocio del seguro de crédito

Resultado  
consolidado

**468,3M€**

Remuneración  
al accionista

**113,56M€**

Recursos permanentes  
a valor de mercado

**5.191,5M€**

## Modelo de negocio

102-2, 102-7, 102-10

El propósito de Grupo Catalana Occidente es ser líderes en la protección de riesgos y la previsión a largo plazo del mercado familiar y de la pequeña y mediana empresa, a través del negocio de seguros tradicionales, y ser líderes internacionales en la cobertura de riesgo comercial, a través del negocio del seguro de crédito.

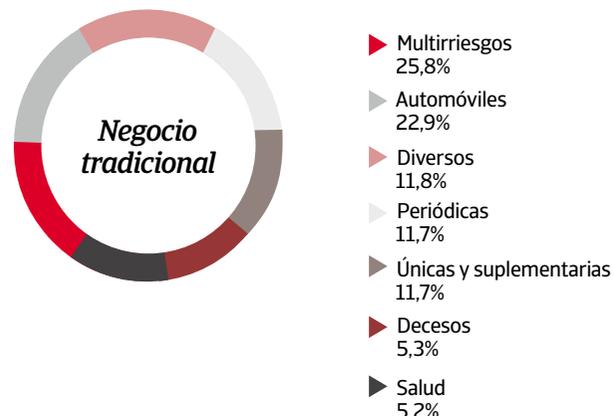
### Negocio tradicional

El negocio tradicional pone a disposición de familias y pymes una amplia gama de productos aseguradores para cubrir cualquier necesidad de los clientes, en cualquier etapa de la vida, a través de una red de mediadores profesionales y más de 1.450 oficinas.

Las líneas de negocio que ofrecen son:

 <b>Multirriesgos</b> Familia-hogar, comercios, comunidades, oficinas y pymes.	 <b>Diversos</b> Productos industriales, ingeniería, accidentes y responsabilidad civil.
 <b>Vida</b> Productos de vida riesgo, vida ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión, así como decesos y salud.	 <b>Automóviles</b> Coberturas relativas al automóvil o las flotas de transporte.

El volumen del negocio tradicional asciende a 2.801,0 millones de euros, lo que supone el 57,4% del total del Grupo, y se distribuye como se indica a continuación:



Dentro del negocio tradicional el Grupo desarrolla su actividad a través de diferentes marcas comerciales:



### Negocio del seguro de crédito

En el negocio del seguro de crédito el Grupo ofrece productos y servicios que contribuyen al crecimiento de las empresas por todo el mundo, protegiéndolas de los riesgos de impago asociados a la venta de productos y servicios con pago aplazado. Este negocio está estructuralmente vinculado a la evolución económica y, en particular, a la evolución de los impagos y del volumen del comercio a nivel mundial.

Las líneas de negocio que ofrece son:

 <b>Seguro de crédito</b>	 <b>Seguro de caución</b>	 <b>Reaseguro</b>
Protege ante las pérdidas financieras de la incapacidad de un comprador de pagar por bienes comprados a crédito.	Protege al beneficiario si el proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales.	Amplia gama de soluciones de reaseguros para empresas de seguros.

El volumen del negocio del seguro de crédito para el año 2021 representa el 42,6% del total del Grupo, ascendiendo esta cifra a 2.081,5 millones de euros.



Las marcas del Grupo a través de las que desarrolla su actividad en el negocio del seguro de crédito son las siguientes:



## Estrategia y resultados

102-7

Grupo Catalana Occidente basa su estrategia en tres pilares -crecimiento, rentabilidad y solvencia- que se desarrollan en las siguientes líneas de actuación:



### Crecimiento

Definición de los mercados a los que el Grupo se dirige, desarrollo de los productos y servicios apropiados y establecimiento de los canales de distribución adecuados para llegar al cliente.



### Rentabilidad

Rentabilidad recurrente y sostenida a través del rigor técnico-actuarial, diversificación en las inversiones y procesos que permiten ajustados ratios de costes y un servicio de calidad.



### Solvencia

Priorizar la generación y el continuo crecimiento de los recursos propios con el fin de financiar la expansión del Grupo, garantizar un holgado cumplimiento de los compromisos asumidos y velar por un adecuado retorno a los accionistas.

Además, el Grupo integra en su estrategia la creación del valor sostenible, enfocando su actividad no solo en la obtención de unos buenos resultados financieros sino en favorecer el bienestar de cada uno de sus grupos de interés en las dimensiones económica, ambiental y social.

## Cuenta de resultados económica, ambiental y social

	2020	2021	VAR. 20-21
<b>Desempeño económico (Cifras en millones de euros)</b>			
Volumen de negocio	4.559,5	4.882,5	7,1%
Resultado consolidado	270,1	468,3	73,4%
Atribuido a la sociedad dominante	262,3	427,2	62,9%
Ratio combinado negocio tradicional	88,6%	88,9%	+0,3p.p.
Ratio combinado negocio seguro de crédito (bruto)	94,1%	64,2%	-29,9p.p.
Recursos permanentes a valor de mercado	4.663,4	5.191,5	11,3%
Fondos administrados	14.758,9	15.712,2	6,5%
Ratio de solvencia	216%	220%	
<b>Desempeño ambiental</b>			
Consumo de papel (Tn)	255,5	360,6	41,1%
Consumo energético (GJ)	103.044,2	98.149,8	-4,7%
Emisiones generadas Alcance 1 y 2 (TnCO2)	2.612,0	2.113,5	-19,1%
Emisiones generadas Alcance 3 (TnCO2)	No reportado	1.432,6	n.a.
Intensidad de carbono (TnCO2/empleados)	0,35	0,47	0,13 p.p
<b>Desempeño social</b>			
Empleados a cierre del ejercicio	7.587	7.498	-1,2%
Promedio de empleados	7.577	7.494	-1,1%
Mujeres directivas (% sobre el total de directivos)	17,7%	18,0%	0,3 p.p
Horas de formación	136.274	166.435	22,1%
Accidentes con baja (excl. In itinere)	68	44	-35,3%
Contribución social (millones de euros)	4,8	4,0	-17,3%

## Principales tendencias clave

- **Entorno económico en recuperación.** Tras el desplome de la economía mundial en 2020 (-3,1% PIB), 2021 ha sido un año de recuperación con un crecimiento estimado del PIB del 5,9%.
- **Seguir apostando por la innovación.** La innovación tiene un papel clave en la consecución de objetivos, para el diseño de productos más sostenibles y procesos más eficientes.
- **La sostenibilidad en el centro de la estrategia.** Llevamos años integrando la sostenibilidad en el negocio, pero sin duda una de las tendencias clave y donde debe ponerse especialmente el foco es en el cambio climático.
- **Digitalización y nuevas tendencias de consumo.** Es una de las transformaciones más importantes como consecuencia de la pandemia. Desde el cambio de trabajo en oficina por el *home office*, hasta la manera de disfrutar del tiempo de ocio y de familia.

## Estructura accionarial

102-5

Grupo Catalana Occidente S.A. es la sociedad holding que actúa como matriz del Grupo, cuyas acciones cotizan en las bolsas de Madrid y Barcelona en el Mercado Continuo y está sujeto a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Asimismo, como entidad aseguradora, el Grupo está sujeto a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

El accionista de referencia de Grupo Catalana Occidente es INOC, S.A., que controla un 61,94% del capital social del Grupo.

Asimismo, en autocartera, el Grupo, a través de Sociedad Gestión Catalana Occidente S.A. tiene 2.018.515 títulos con un coste total de adquisición de 23,3 millones de euros, lo que representa un 1,68% del capital social.

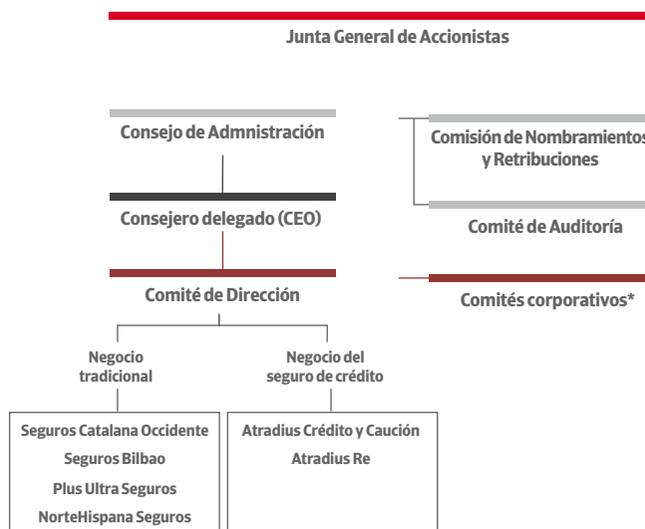
El *free-float* del Grupo es del 32,43%, y la mitad está en manos de inversores institucionales.

El Grupo no tiene información acerca de la existencia de pactos entre sus accionistas para el ejercicio concertado de los derechos de voto o que limiten la transmisión de sus acciones.

## Gobierno corporativo

102-18, 103

La estructura de gobierno corporativo del Grupo diferencia adecuadamente las funciones de dirección y gestión de las funciones de supervisión, control y definición estratégica.



\* Dentro de los Comités corporativos se encuentra el Comité de Sostenibilidad, presidido por el consejero delegado de Grupo Catalana Occidente.

## Junta General de Accionistas

La Junta General es el órgano de representación de los accionistas. Su funcionamiento y actuación está regulado en los Estatutos sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas. Una de sus funciones principales es la aprobación de las cuentas y la aplicación del resultado. En el Grupo no existen restricciones al derecho de voto y cada acción da derecho a un voto.

Para facilitar la participación de todos los accionistas, el Grupo pone a su disposición un foro electrónico de debate y medios electrónicos que facilitan el voto a distancia y la delegación de representación. Asimismo, la Junta General de Accionistas se retransmite en *streaming* a través de la página web corporativa.

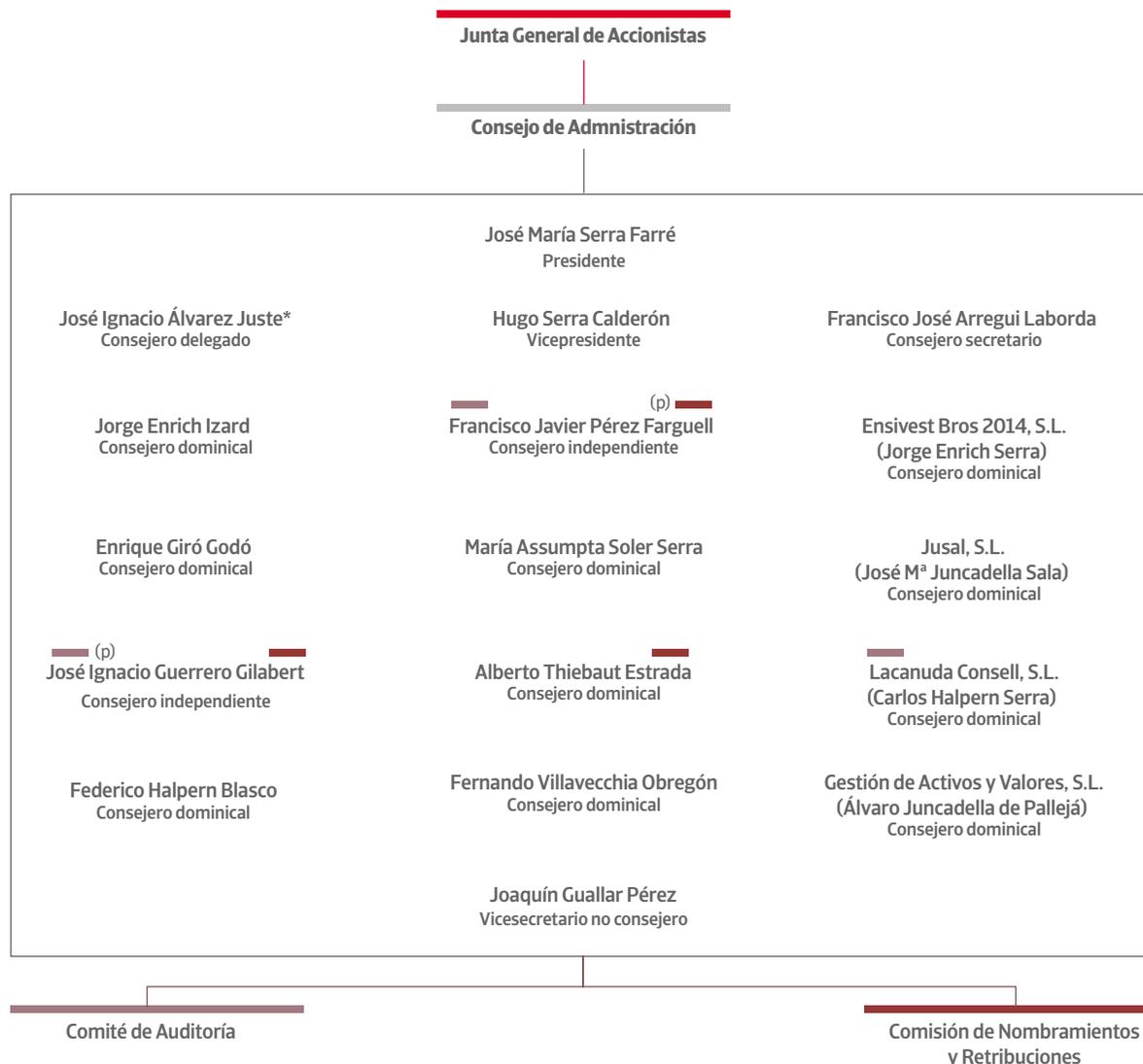
## Consejo de Administración

103, 405-1

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y supervisión del Grupo. El principio rector de su actuación es delegar la gestión ordinaria en el equipo de dirección y concentrar su actividad en la función de supervisión que comprende, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Responsabilidad estratégica: orientar las políticas.
- Responsabilidad de vigilancia: controlar la gestión.
- Responsabilidad de comunicación: servir de enlace con los accionistas.

Su funcionamiento y actuación está regulado por los estatutos sociales y el Reglamento del Consejo de Administración. Durante el año 2021 el Consejo de Administración se ha reunido en 11 ocasiones, en las que ha revisado, ha sido informado y, en su caso, ha tomado acciones acerca de la situación financiera, no financiera y resultados, plan estratégico, operaciones de adquisición, políticas y control de riesgos, entre otras cuestiones.



(p) Presidente

\* Renunció a su cargo con fecha de efecto 31 de diciembre de 2021, asumiendo el cargo de Consejero Delegado D. Hugo Serra Calderón con fecha de efecto 1 de enero de 2022

## Composición del Consejo de Administración

### Comisiones delegadas

En aras de una mayor eficacia en el ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con dos comisiones delegadas: el Comité de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

### Comité de Auditoría

Las responsabilidades del Comité de Auditoría se encuentran recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración. Entre otras, se encarga de velar de que las cuentas anuales se elaboren de conformidad a la normativa e informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materias de su competencia, proponer el nombramiento de los auditores de cuentas externos y revisar el sistema de control interno.

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Esta comisión vela, entre otras materias, porque los procesos de selección de candidatos a consejero no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la diversidad, elevando propuestas o informando al Consejo de Administración, según el caso, con total objetividad y respeto del principio de igualdad, en atención a sus condiciones profesionales, experiencia y conocimientos.

## Diversidad y experiencia del Consejo

405-1

El Grupo dispone de la Política de Aptitud y Honorabilidad donde se regulan los requisitos que deben concurrir en el personal estratégico del Grupo para que los cargos sean desarrollados por las personas idóneas. En ella se establece que, en términos de aptitud, se verificará que el candidato posee la formación y el perfil adecuado para desempeñar las funciones encomendadas, y se favorecerá la diversidad de conocimientos y experiencia. En relación a la honorabilidad, se evaluará la honestidad y solidez financiera basándose en pruebas pertinentes sobre su reputación, conducta personal y profesional.

Asimismo, siguiendo las recomendaciones incluidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo, que recomienda que un experto externo evalúe el funcionamiento del Consejo de Administración cada tres ejercicios, durante el ejercicio 2021 se ha realizado una evaluación externa por parte de KPMG, en su calidad de experto independiente, del funcionamiento del Consejo de Administración del Grupo, de sus comisiones delegadas y del desempeño de su presidente. El resultado ha sido positivo, destacando el experto externo tanto la idoneidad de los procedimientos como el funcionamiento de los citados órganos.

A 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración del Grupo estaba formado por 16 consejeros de los cuales 10 son dominicales, 2 son independientes y 4 son ejecutivos (misma distribución que en 2020). El número de mujeres en el Consejo de Administración de la Sociedad representa un 6,3 % del total de los miembros (misma cifra que en 2020).

% miembros del Consejo de Administración	2020	2021
<30 años	0%	0%
Entre 30 y 50 años	19%	19%
>50 años	81%	81%

Se incluyen todos los consejeros personas físicas y los representantes de las personas jurídicas miembros del Consejo de Administración.

## Retribución al Consejo

405-2

La retribución de los consejeros se determina de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable a las sociedades de capital, los Estatutos y Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad y los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.

Corresponde a la Junta General de Accionistas aprobar la Política de Remuneraciones de los Consejeros, al menos cada tres años, y como punto separado del orden del día.

En la Junta General de Accionistas celebrada en abril de 2021 se aprobó una nueva Política de Remuneraciones. Esta política incluye los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros y se rige por los siguientes principios generales:

- (i) Crear valor a largo plazo.
- (ii) Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- (iii) Atraer y retener a los mejores profesionales.
- (iv) Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- (v) Velar por la equidad interna y la competitividad externa.

La política de remuneraciones se encuentra alineada con las cuestiones ASG, vinculando la retribución variable a los compromisos adquiridos en relación con la sostenibilidad.

La información detallada sobre la aplicación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros se encuentra recogida en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, facilitado a la CNMV y que está disponible en [www.grupocatalanaoccidente.com](http://www.grupocatalanaoccidente.com).

La retribución total de los consejeros de la sociedad durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Remuneración total consejeros (Cifras en miles de euros)	2020	2021
Total consejeros*	6.957,5	7.131,6
Media consejeros no ejecutivos hombre	239,2	240,7
Media consejeros no ejecutivos mujer	232,4	230,1

\* El total incluye la remuneración de consejeros ejecutivos y no ejecutivos. El detalle de las retribuciones por concepto y persona se encuentra en el informe anual sobre remuneraciones del Consejo de Administración disponible en la web del Grupo.

Dentro de este concepto se incluye la retribución fija, variable, dietas, atenciones estatutarias y otros. Las remuneraciones medias por género corresponden a los consejeros personas físicas exclusivamente. Los consejeros ejecutivos (compuesto en su totalidad por hombres) han percibido en 2021 una media de 1.098,8 mil euros (1.065,0 mil euros en 2020).

## Comité de Dirección

Grupo Catalana Occidente tiene un Comité de Dirección que dirige y coordina la gestión ordinaria del Grupo, por delegación del Consejo de Administración.

Asimismo, las principales entidades aseguradoras individuales que forman parte del Grupo disponen de su propio Comité de Dirección.

## Gestión de riesgos

102-11, 103

### Sistema de control de gestión de riesgos

El sistema de control de gestión de riesgos del Grupo se fundamenta en el principio de “tres líneas de defensa”.

#### 1.ª Línea – Toma y gestión de los riesgos.

La conforman las unidades de negocio, que son responsables del riesgo asumido y de la gestión del mismo.

#### 2.ª Línea – Control y seguimiento.

Está compuesta por la función de control de gestión de riesgos, la función de verificación del cumplimiento normativo y la función actuarial. Su objetivo es definir controles que permitan asegurar el cumplimiento de los procesos y de las políticas de gestión de riesgos.

#### 3.ª Línea – Función auditoría interna.

La función de auditoría interna es la responsable de realizar una evaluación independiente sobre la efectividad del sistema de gobierno, del sistema de gestión de riesgos y del control interno.

Desde el área de control de gestión de riesgos se tratan todos los aspectos significativos relativos a la gestión de riesgos, marcando directrices y criterios de referencia que son asumidos por las entidades con las adaptaciones que sean necesarias.

### Estrategia de riesgos

Grupo Catalana Occidente define su estrategia de riesgos como el nivel de riesgos que las entidades que lo forman están dispuestas a asumir, y se asegura de que la integración de la misma en el plan de negocio permite cumplir con el apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Grupo Catalana Occidente tiene definidos los siguientes conceptos para la gestión del riesgo:

- **Perfil de riesgo:** riesgo asumido en términos de solvencia.
- **Apetito de riesgo:** riesgo en términos de solvencia que las entidades que forman el Grupo prevén aceptar para la consecución de sus objetivos.
- **Tolerancia al riesgo:** desviación máxima respecto al apetito que se está dispuesto a asumir (tolerar).
- **Límites de riesgo:** límites operativos establecidos para dar cumplimiento a la estrategia de riesgos.
- **Indicadores de alerta:** adicionalmente, el Grupo dispone de una serie de indicadores de alerta temprana que sirven de base tanto para la monitorización de los riesgos como para el cumplimiento del apetito de riesgo aprobado por el Consejo.

### Información y comunicación

Los órganos de gobierno reciben con periodicidad, al menos trimestral, información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

Desde 2016 y con carácter anual el Grupo y las entidades aseguradoras que lo forman publican un informe específico sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR) donde se detallan y cuantifican los riesgos a los que se está expuesto. Este informe se puede consultar en la web corporativa.

### Autoevaluación de riesgos y solvencia

La autoevaluación de riesgos u ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*) es el proceso de evaluación interna de los riesgos y la solvencia que se constituye como eje central del sistema de gestión de riesgos.

Su objetivo es identificar, evaluar, supervisar, gestionar e informar de los riesgos a corto y largo plazo. El ORSA se realiza como mínimo una vez al año y valora:

- El cumplimiento de los requisitos de capital.
- La desviación entre el perfil de riesgo y de solvencia.
- El cumplimiento de los requisitos de capital ante situaciones adversas.

El Grupo realiza un análisis de *back-testing* entre las estimaciones de los requisitos de capital del ejercicio ORSA y sus resultados a cierre del ejercicio.

### Políticas para la gestión de riesgos

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos, el Grupo dispone de un conjunto de políticas de gestión de riesgos.

Cada una de estas políticas identifica los riesgos propios del área afectada, establece medidas de cuantificación del riesgo, determina acciones para supervisar y controlar dichos riesgos, establece medidas para mitigar el impacto de los mismos y determina los sistemas de información y control interno para controlar y gestionar los riesgos.

### Los riesgos ASG

102-15, 103

Los riesgos ASG se definen como aquellos hechos o factores ambientales, sociales o de gobernanza que, de producirse, podrían provocar un impacto material negativo.

Grupo Catalana Occidente comprende, previene y tiene la ambición de reducir los riesgos ASG, así como de gestionar de la mejor manera posible las oportunidades que confiere ofrecer una protección segura y de calidad contra estos riesgos a todos sus grupos de interés. A continuación, se describen los principales riesgos ASG del Grupo.

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

## Mapa de riesgos ASG 201-2

TIPOLOGÍA	RIESGO ASG	IMPACTO	HORIZONTE TEMPORAL*
<b>Medioambientales</b>			
<b>Físicos</b>	Aumento de la siniestralidad por el aumento de la frecuencia y severidad de los impactos físicos de eventos climáticos adversos	Alto	Largo
	Incremento de la mortalidad por exposición a áreas con eventos climáticos extremos (olas de calor, precipitaciones extremas, etc.)	Medio	Largo
	Incremento del riesgo de impago de los reaseguradores por una mayor exposición a éstos, derivada del aumento en la siniestralidad que podría causar un incremento en la frecuencia y severidad de eventos climáticos extremos	Medio	Largo
<b>Transición</b>	Aumento de la siniestralidad en el negocio de crédito en buyers con elevada exposición a la transición climática y/o al cambio climático	Alto	Medio
	Disminución del negocio de crédito en buyers con elevada exposición a la transición climática y/o al cambio climático	Alto	Medio
	Pérdida del valor de las acciones en sectores con elevada exposición a la transición climática	Alto	Largo
	Aumento de los diferenciales de crédito ( <i>spreads</i> ) en sectores con elevada exposición a la transición climática	Alto	Largo
	Incremento del riesgo de impago de los reaseguradores por su exposición a sectores con mayor probabilidad de <i>default</i> originado por la transición hacia economías bajas en carbono	Medio	Medio
	Riesgo de caída de la cartera de No Vida por exposición a sectores altamente contaminantes que se vean afectados por la transición a economía de bajas emisiones de carbono	Bajo	Medio
	Riesgo de no tener adaptados nuestros inmuebles a los requerimientos legales de inmuebles de consumo nulo	Bajo	Medio
<b>Responsabilidad</b>	Riesgos derivados de incumplimientos legales o normativos en materia medioambiental	Bajo	Corto
<b>Sociales</b>	Riesgo social de que no se cumplan los Derechos Humanos	Bajo	Corto
	Riesgo social asociado a los cambios en la gestión interna de la empresa, como puede ser el retraso de la edad de jubilación, envejecimiento de la plantilla, etc.	Bajo	Medio
	Riesgo social relacionado con el impacto de los cambios demográficos y sociales derivados de una pérdida económica en los distintos ramos	Bajo	Medio
	Cambios en las tendencias de longevidad de la población	Bajo	Medio
	Cambios en la tendencia de salud de los distintos grupos de población	Bajo	Largo
<b>Gobernanza</b>	Percepción negativa de las agencias de rating con respecto al compromiso ASG de la compañía	Alto	Corto
	Riesgo de gobernanza derivado de una mala protección de datos personales	Medio	Corto
	Riesgo de gobernanza relacionado con la elaboración de productos responsables determinados por la normativa aplicable	Medio	Medio
	Riesgo de gobernanza relacionado con la no adaptación a las nuevas tendencias en materia de innovación y transformación digital	Medio	Medio
	Ciberriesgos y/o no disponer de nuestros sistemas informáticos adaptados a las nuevas tendencias laborales y del mercado: teletrabajo, seguridad informática, digitalización, atención <i>on-line</i> de nuestros clientes	Medio	Corto
	Riesgo derivado de la composición del Gobierno Corporativo, diversidad, independencia y cultura (bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ASG)	Bajo	Corto
	Riesgo de ética e integridad relacionado con el código ético, cumplimiento y corrupción	Bajo	Corto
	Riesgo relacionado con la estrategia fiscal y transparencia	Bajo	Corto
	Riesgos derivados de incumplimientos legales o normativos relacionados con factores ASG (incumplimiento de la normativa de blanqueo de capitales, incumplimiento de la normativa de protección de datos)	Bajo	Corto
	Riesgo reputacional por pérdida de imagen en los medios de información o RR. SS., al no ser considerado como un agente que contribuye a los factores ASG	Bajo	Medio
	Riesgo de percepción negativa del cliente derivado de la transparencia (productos, información de la empresa, etc.)	Bajo	Medio

\* Horizonte temporal del mapa de riesgos ASG: menos de 5 años (c/p), entre 5 y 10 años (m/p), más de 10 años (l/p)

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
**02 Negocio sostenible**

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

---

# 02 Negocio sostenible



## Estrategia de sostenibilidad

103

Para Grupo Catalana Occidente, la responsabilidad corporativa es el compromiso voluntario de integrar en su estrategia una gestión responsable en los aspectos económicos, sociales y de medioambiente, fomentar un comportamiento ético con sus grupos de interés, aplicar con rigor los principios de buen gobierno y contribuir al bienestar de la sociedad a través de la creación de valor sostenible.

El valor sostenible es el resultado de enfocar su actividad no solo en la obtención de unos buenos resultados financieros sino en favorecer el bienestar de los grupos de interés que forman parte y a los que dan respuesta las entidades del Grupo. Este valor se convierte en sostenible cuando se integra no solo en el corto sino también en el medio y largo plazo.

Este compromiso se materializa a través de nuestra política de sostenibilidad y del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2023.

### Política de sostenibilidad

En el mes de enero de 2021 el Consejo de Administración aprobó la Política de sostenibilidad del Grupo Catalana Occidente que sustituye a la antigua política de responsabilidad corporativa, vigente hasta ese momento.

Este documento establece el marco de referencia para que el Grupo y las entidades que lo conforman puedan desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable. Incluye los principios generales de actuación en materia de sostenibilidad, así como como objetivos concretos de sostenibilidad perseguidos por el Grupo.

La mencionada Política de sostenibilidad pretende responder a un marco regulatorio europeo y nacional cada vez más exigente, que incluye la Agenda 2030 de Naciones Unidas, el Acuerdo de París de la Convención Marco sobre Cambio climático de Naciones Unidas, el Pacto Verde Europeo, la Estrategia Europea de descarbonización a 2050 y la Ley 7/2021 sobre Cambio climático y Transición energética.

De manera externa, afianza el compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas de Inversión Responsable (PRI), los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

De manera interna, es el instrumento clave para afianzar el compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad y sienta las bases sobre las que desarrollar el Plan Director de Sostenibilidad.

### Calificación externa de sostenibilidad

La exposición y la gestión del riesgo ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) de Grupo Catalana Occidente es evaluada por la agencia de rating de sostenibilidad Sustainalytics.

En diciembre de 2021, el Grupo recibió una calificación ASG de 15,5, que considera a la organización como de riesgo bajo de experimentar impactos financieros materiales relacionados con los factores ASG. Esta calificación sitúa al Grupo entre las primeras 15 compañías con mejor rating ASG en el ranking del sector asegurador de Sustainalytics, en el que figuran más de 300 compañías de seguros.

## Gobierno de sostenibilidad

102-18, 102-20

La sostenibilidad es impulsada desde la alta dirección de la compañía, siendo el Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente, S.A., el responsable de fijar y orientar la estrategia de sostenibilidad, que actúa de forma transversal e impacta a todas las áreas de negocio.

Además, existen tres órganos supervisores de la sostenibilidad en el Grupo: Comité de Sostenibilidad, Comité de Auditoría y Comité de Verificación del Cumplimiento.

### Comité de Sostenibilidad

Ostenta la función delegada de decisión y supervisión de la actuación del Grupo en relación con los temas de sostenibilidad, incluido el Plan Director de Sostenibilidad y sus correspondientes actualizaciones periódicas.

Este Comité es presidido por el consejero delegado de Grupo Catalana Occidente y está integrado por responsables de las distintas áreas, que representan a los grupos de interés. En 2021, el Comité de Sostenibilidad se ha reunido en 2 ocasiones y ha tratado, entre otros, los siguientes asuntos:

- Seguimiento y análisis de los avances realizados en el Plan Director de Sostenibilidad durante el año 2021.
- Supervisión de la información no financiera 2021: Memoria de sostenibilidad integrada y verificada y Estado de Información No Financiera.
- Informes sobre analistas y agencias de rating ASG (Ambiental, Social y Gobernanza).
- Análisis y seguimiento de las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).
- Avances en la estrategia de cambio climático.
- Desempeño ASG del Grupo.

- Análisis de la contribución del Grupo a los ODS.
- Revisión de políticas en materia de sostenibilidad.
- Seguimiento y análisis de nuevas regulaciones europeas y nacionales en materia de sostenibilidad (Reglamento de Taxonomía, Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad y Ley de cambio climático y transición energética, entre otras).
- Propuesta y aprobación del Plan de acción de Sostenibilidad 2022.

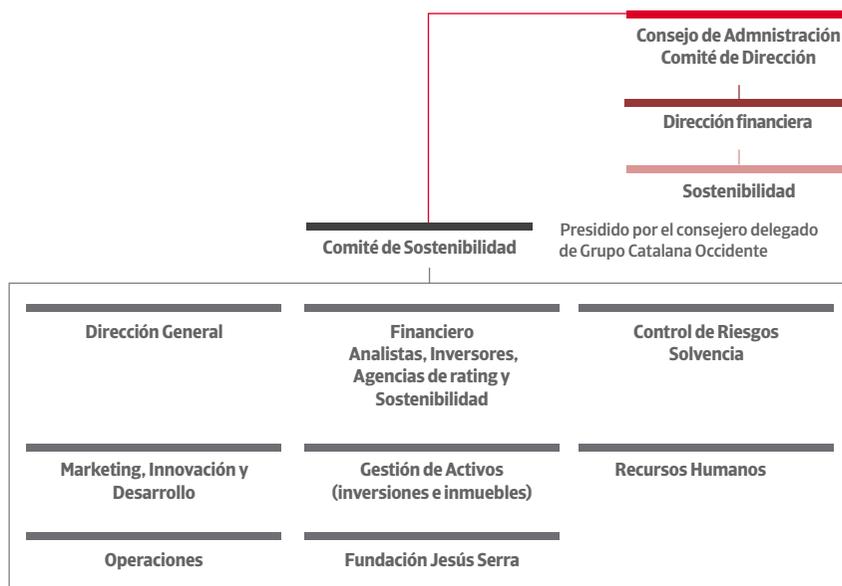
### Comité de Auditoría

Aparte de las responsabilidades asignadas y recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración, el Grupo atribuye al Comité de Auditoría el seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad y la evaluación de su grado de cumplimiento.

### Comité de Verificación del Cumplimiento

Es el encargado de evaluar, asesorar e informar en todo lo relativo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales que son de aplicación, y las asumidas voluntariamente, así como del impacto de cualquier modificación del entorno legal y del riesgo de cumplimiento, incluidas aquellas en materia de Sostenibilidad.

Por su parte, la función de Sostenibilidad se integra dentro de la Dirección Financiera, en el departamento de Relación con Analistas e Inversores, Agencias de rating y Sostenibilidad.



## Materialidad y relación con los grupos de interés

### Materialidad

102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103

En 2020, Grupo Catalana Occidente actualizó su estudio de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para el Grupo y para sus grupos de interés. Dicho análisis de materialidad se centró en las cuestiones de sostenibilidad financieramente importantes para el Grupo, no obstante, en la metodología utilizada tuvo en cuenta un doble enfoque y consideró tanto el impacto del Grupo sobre el entorno como el impacto de los diferentes asuntos en el Grupo. El horizonte temporal considerado en el análisis fué de 3 años, coincidiendo con la duración del Plan Director de Sostenibilidad 2021-2023, el cual fue actualizado a partir de dicha materialidad.

Para llevar a cabo el análisis de materialidad, se realizó el siguiente proceso:

### Identificación

En primer lugar, a partir de diversas fuentes externas y de un benchmark del sector, se realizó un análisis de los asuntos que preocupaban a los grupos de interés del Grupo con el objetivo de determinar que asuntos se pueden considerar relevantes.

Fuentes internas	Compromisos clave.	
Entrevistas a la Dirección		▶ Atributos diferenciales de GCO según la visión interna
Fuentes externas	Analistas	
	SASB Sustainability Accounting Standards Board (EE. UU.)	▶ Cuestiones extra financieras que los analistas ESG valoran para sus índices
	Ley 11/2018 y Global Reporting Initiative (GRI)	▶ Asuntos materiales en el ámbito del Reporting de Sostenibilidad (EE. UU.)
	Análisis de medios	▶ Asuntos materiales en el ámbito del Reporting de la RSC en España
	Benchmark del sector	▶ Revisión de noticias con posibles asuntos reputacionales relevantes
		▶ Revisión de los competidores en materia de sostenibilidad

## Priorización

Una vez identificados los asuntos, se han priorizado a partir de un doble análisis de fuentes información:

- Relevancia externa, otorgada por inversores, prescriptores y otras compañías del sector: se realizó un análisis de prensa y una evaluación del contexto sectorial a través de la identificación de aspectos en materia de sostenibilidad que era críticos para dichos grupos de interés.
- Relevancia interna, en base a documentos y grupos de interés internos: se realizaron entrevistas a directores de las diferentes áreas del negocio para detectar cuáles eran los principales riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad, así como las prioridades del Grupo en el futuro.

## Validación

Los resultados obtenidos fueron valorados y validados por el Comité de Sostenibilidad, vinculado al Consejo de Administración y al Comité de Dirección, el cual evaluó la coherencia de las valoraciones otorgadas en la fase anterior.

## Determinación de contenidos

Una vez validados los resultados anteriores, se elaboró una matriz de materialidad determinando el listado de aspectos que, por haber adquirido suficiente importancia, debían ser reportados como asuntos materiales.

A continuación, se detallan los asuntos que resultaron ser materiales para el Grupo. A partir de este listado, se han determinado los contenidos de la presente Memoria de sostenibilidad.

## Asuntos identificados como materiales para el Grupo



**Experiencia del cliente:** responder a los clientes con rapidez, honestidad, sensibilidad y transparencia en todo momento y asegurar que la tramitación de los siniestros sea clara y comprensible.



**Protección de datos y ciberseguridad:** mecanismos para proteger los datos y recursos de los clientes en un negocio con creciente utilización de la tecnología en los procesos de contratación con datos a gran escala.



**Innovación:** Innovación en productos, servicios y en sistemas de gestión, apoyados en la transformación digital y en una cultura interna de innovación.



**Gobierno corporativo:** cumplimiento estricto de las obligaciones legales, transparencia en la gestión y en la información y seguimiento de las recomendaciones del código de buen gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.



**Ética, integridad y transparencia:** comportamiento ético en la gestión de la organización y en el desarrollo del negocio.



**Gestión de riesgos ASG:** gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo que pueden influir en el cumplimiento de las obligaciones financieras y afectar a la solidez crediticia.



**Inversión responsable:** inclusión de criterios ASG en la toma de decisiones de inversión, así como cumplimiento de las regulaciones relativas a inversiones responsables (Taxonomía, Reglamento SFDR).



**Productos responsables:** Modificar y ampliar la oferta de productos de seguro para responder de la mejor forma posible a las necesidades de la sociedad.



**Cambio climático y gestión ambiental:** evaluación, seguimiento y gestión del uso eficiente de la energía y del uso de materiales, así como la implementación de una estrategia corporativa frente al cambio climático que incluya la gestión de estos riesgos en productos de seguro.



**Atracción, desarrollo y retención del talento:** apostar por la contratación indefinida y por la incorporación de trabajadores jóvenes que puedan desarrollar una carrera profesional completa en la organización.



**Empleo de calidad:** proporcionar estabilidad en el empleo, así como establecer medidas para garantizar la diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la organización.



**Seguridad y salud:** evolución desde un modelo de gestión parcial de la salud a un concepto de salud integral, que incluye el bienestar físico, mental y social.



**Gestión de los proveedores de servicio:** integración de las cuestiones ASG en toda la cadena de suministro, y especialmente en los servicios de reparaciones y demás servicios relacionados con los siniestros.



**Compromiso con la sociedad:** promover y colaborar con actividades no lucrativas de interés general, así como gestionar los compromisos adquiridos en sostenibilidad (Principios para la sostenibilidad en seguros (PSI) y Pacto Mundial)



**Desarrollo de comunidades locales:** contratación de proveedores locales y pagos justos por sus servicios de reparación de siniestros.



**Derechos humanos:** gestión, seguimiento y reporte de impactos en las operaciones y proveedores del Grupo en materia de derechos humanos.

## Relación con los grupos de interés

103, 102-40, 102-42, 102-43

Grupo Catalana Occidente, consciente de las repercusiones Grupo Catalana Occidente ha identificado seis grupos de interés basándose en el impacto que su actividad tiene sobre ellos y la relevancia de cada uno para el mismo.

El Grupo establece su compromiso con cada uno de ellos, lo que implica mantener un diálogo constante y transparente que permita comprenderles e integrarles en la actividad de la compañía. Para ello, existen diversos canales de comunicación a través de los cuales se mantiene una relación fluida, cercana y transparente con los grupos de interés. Además, los diversos canales permiten identificar las necesidades y expectativas de todos ellos y, de este modo, y aplicando el principio de transparencia incluido en el código ético, poder darles respuesta.

## Canales de comunicación, participación y diálogo

### Empleados

El Grupo mantiene vías de comunicación y diálogo con sus empleados de manera directa y también a través de sus representantes sindicales en las comisiones negociadoras correspondientes para tratar los temas de interés y alcanzar acuerdos al respecto.

Las principales vías de comunicación con ellos son la intranet, los tablones de anuncios y buzones de sugerencias, las *newsletters*, la encuesta de satisfacción del empleado, reuniones presenciales, eventos y el canal de denuncias.

### Clientes

El Grupo mantiene un diálogo constante con este grupo de interés a través de su extensa red comercial, los servicios de asistencia técnica, los servicios de atención al cliente y la propia red de oficinas.

Además, existen otros canales de comunicación como son la web corporativa, el canal de denuncias, el servicio e-cliente, las redes sociales, las encuestas de satisfacción del cliente y las revistas corporativas.

### Accionistas e inversores

El Grupo mantiene una comunicación y un diálogo permanente con este colectivo. Desde el departamento de Relaciones con Analistas e Inversores, Agencias de rating y Sostenibilidad se dirigen y lideran *roadshows* con inversores respondiendo a sus demandas de información.

Asimismo, se dispone de otras vías de comunicación tales como la Junta General de Accionistas, la web corporativa, el área de analistas e inversores, el área de atención al accionista y el canal de denuncias.

### Distribuidores/ Mediadores

El Grupo mantiene comunicación con los agentes y corredores de seguros a través del portal interno.

Además, tiene otras vías de comunicación como las jornadas de formación, el canal de denuncias, la *app* corporativa o las redes sociales.

### Colaboradores/Proveedores

El Grupo mantiene con este grupo de interés una relación fluida durante todo el proceso de gestión, desde la contratación hasta la prestación del servicio.

Por ello, el Grupo pone a disposición de los colaboradores y proveedores diversos canales de comunicación como la Intranet, las encuestas de satisfacción, la web de Prepersa y el canal de denuncias.

### Sociedad

Dentro de este grupo de interés se incluyen las comunidades locales, organizaciones sindicales, ONG's, sector académico, sociedad civil o la ciudadanía.

El contacto e interacción con estos *stakeholders* se lleva a cabo a través de múltiples vías como la web corporativa del Grupo y de su fundación (Fundación Jesús Serra), los programas sociales de la misma, las redes sociales, el canal de denuncias, así como a través de los medios de comunicación.

## Plan de sostenibilidad

103

El Plan Director de Sostenibilidad (PDS) es el principal instrumento a través del cual Grupo Catalana Occidente desarrolla e implementa su estrategia de sostenibilidad. A partir del estudio de materialidad realizado en 2020 se ha actualizado un nuevo Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2021-2023.

Dicho Plan Director de Sostenibilidad se ha estructurado identificado tres ejes fundamentales de desarrollo: excelencia en el servicio, contribución positiva y confianza; y un eje transversal de transparencia común a estos ejes: difusión y reporte.

Dentro de cada eje se han establecido unas líneas de actuación específicas en las que el Grupo tiene el propósito de crear valor de manera sostenible, con acciones para su desarrollo, responsables de su ejecución, alcance e indicadores para su seguimiento.

### Principales avances del PDS en 2021 por línea de actuación

**Gestión de riesgos ASG** (Más información en págs. 13, 14 y 40-43)

Además de integrar los riesgos ASG junto con los riesgos tradicionales de la actividad aseguradora, incluyéndolos en el mapa de riesgos del Grupo, en 2021 se han adoptado las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) para contribuir a generar información veraz y objetiva sobre los riesgos del cambio climático.

**Productos responsables** (Más información en págs. 23-25)

Se han adoptado los requisitos establecidos por la Taxonomía de la UE, clasificando las actividades del Grupo en elegibles y no elegibles, y se ha continuado trabajando en el diseño de productos de seguro que incorporen las preferencias de sostenibilidad de los clientes.

**Inversión responsable** (Más información en págs. 21, 22 y 25)

Se han incluido criterios ASG en la toma de decisiones de inversión, de acuerdo con los principios establecidos en la Política de inversión responsable del Grupo, y se ha dado cumplimiento a las nuevas exigencias regulatorias relativas a inversiones responsables (Reglamento de Taxonomía y Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad o SFDR).

**Digitalización y omnicanalidad** (Más información en pág. 33)

Se ha incorporado Bizum como forma de pago para los clientes de las compañías de negocio tradicional. Además, se ha seguido apostando por la digitalización de los servicios del Grupo a través del servicio de videoperitación, la firma digital para la contratación de productos y la póliza digital.

**Innovación** (Más información en págs. 53 y 54)

Para impulsar la innovación, el conocimiento y el análisis de las tendencias que marcarán el futuro del sector asegurador desde dentro de la organización, se han desarrollado nuevas iniciativas en los programas de intraemprendimiento del Grupo, Xplora y Evolve +, para negocio tradicional y negocio del seguro de crédito respectivamente. Asimismo, se han desarrollado nuevas aplicaciones y procesos innovadores para mejorar nuestro servicio al cliente.

**Gestión medioambiental** (Más información en págs. 41-46)

Se ha diseñado la hoja de ruta del Grupo ante el cambio climático y se ha asumido el compromiso de ser un Grupo con cero emisiones netas a 2050. Además, en aras de contribuir a la protección del medioambiente, se han desarrollado iniciativas y campañas medioambientales para minimizar los impactos (como el *World Clean-up day* o la Hora del Planeta) y se está desarrollando un proyecto piloto para construir un sistema de gestión medioambiental.

**Experiencia del empleado** (Más información en págs. 28-29)

Se ha realizado una encuesta de satisfacción a los empleados de las compañías de negocio tradicional con el objetivo de conocer su opinión y medir el clima organizativo. Además, se ha incorporado el modelo de teletrabajo para favorecer la flexibilidad laboral y permitir una mejor conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.

**Ética e integridad** (Más información en pág. 40)

Se han comenzado a incorporar cláusulas ASG en los contratos con los proveedores de las compañías de negocio tradicional, a través de las cuales el Grupo se asegura de que cumplen con sus mismos principios éticos y de sostenibilidad, con la normativa laboral y con sus obligaciones tributarias.

**Comunicación y relación con grupos de interés** (Más información en págs. 19 y 51)

Se ha diseñado una campaña de comunicación entorno a la sostenibilidad con el ánimo de fomentar la conciencia y el conocimiento de los temas ASG entre la población general y ayudar a dar visibilidad a los ODS.

**Formalizar la inversión en Sociedad y voluntariado** (Más información en págs. 50-52)

Se han desarrollado diversas iniciativas de voluntariado corporativo, generando en la plantilla una cultura de colaboración y apoyo a otros colectivos sociales más necesitados. Además, a través de la fundación del Grupo, Fundación Jesús Serra, se ha continuado desarrollando proyectos de acción social que ayuden a mejorar la vida de las personas.

## Inversión responsable

103, 203-2

Como firmante de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, Grupo Catalana Occidente se ha unido al compromiso de lograr un sistema financiero global y sostenible mediante la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus decisiones de inversión y en el ejercicio activo de la propiedad.

En el mes de enero de 2021 el Consejo de Administración del Grupo aprobó la política de inversión responsable del Grupo Catalana Occidente. Esta política establece los principios y criterios ASG a tener en cuenta por el Grupo en la gestión de sus inversiones financieras y es complementaria a los principios de gestión de inversiones del Grupo, que parten de un principio de prudencia en sus actuaciones y que tienen como principal objetivo asegurar los compromisos asumidos con los clientes a lo largo del tiempo con una adecuada diversificación de las carteras.

Adicionalmente, el Grupo dispone de un Plan anual de Inversión Responsable donde se establecen los objetivos de inversión responsable a alcanzar durante cada año conforme a los principios establecidos en la Política de Inversión Responsable.

El Comité ISR (Inversión Socialmente Responsable), dependiente del Comité de Inversiones del Grupo, es el responsable de evaluar y dar seguimiento a la aplicación de la Política de Inversión Responsable del Grupo y al Plan anual de ejecución. Los acuerdos tomados por el Comité ISR y aprobados por el Comité de Inversiones, son reportados al Comité de Dirección de Grupo, informándose con posterioridad al Comité de Sostenibilidad de aquellas cuestiones consideradas relevantes.

Adicionalmente, y con objeto de cumplir las obligaciones del Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR por sus siglas en inglés), el Grupo divulga información específica sobre cómo se tienen en consideración los riesgos de sostenibilidad en el proceso de toma de decisiones de inversión y cómo afectan sus inversiones a los factores medioambientales, sociales y de gobierno (principales incidencias adversas). Toda la información anterior se encuentra disponible en la página web corporativa del Grupo, dentro del apartado de Sostenibilidad.

### Estrategia de inversión responsable

El Grupo incorpora las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de toma de decisiones de inversión en base a los siguientes principios de actuación:

Principios de exclusión:

- *Screening* negativo en función de la actividad sectorial: se excluye la inversión en aquellas compañías en las que parte de su actividad se realiza en determinados sectores económicos excluidos (ej. producción o comercialización de minas antipersona, etc.).
- *Screening* normativo: se excluye la inversión en aquellas compañías cuyo desempeño no se considera aceptable (ej. trabajo infantil, violación de los acuerdos internacionales, etc.).

Principios de integración:

- Inversiones de temática sostenible: se realiza un progresivo incremento de la inversión en proyectos encaminados a la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y más sostenible.

- Inversiones de impacto: Se realiza un progresivo incremento de la inversión en proyectos encaminados a la consecución de objetivos sociales o medioambientales, todos ellos coherentes con las prioridades establecidas en el Plan Director de Sostenibilidad del Grupo.

Para la implantación de estos principios, el Grupo cuenta con herramientas de proveedores externos que le permiten establecer diferentes criterios de selección de inversiones, así como realizar seguimiento de la evolución de las compañías en relación con la integración de los criterios ASG en el desempeño de su actividad.

A 31 de diciembre de 2021, y de acuerdo con la política de inversión responsable del Grupo, el valor de las inversiones responsables del Grupo respecto al total de las inversiones y fondos administrados representa el 53%.

### Elegibilidad del activo según Taxonomía de la UE

Como parte del Plan de Finanzas Sostenibles de la UE, la Comisión Europea ha introducido el Reglamento 2020/852 conocido como Reglamento de Taxonomía, un diccionario para determinar qué actividades económicas son sostenibles y contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la UE. Para ello el TEG (Technical Expert Group) ha definido unos umbrales -criterios de selección- basados en características estrictamente técnicas y científicas, para homogenizar las definiciones de qué actividades económicas pueden ser consideradas como sostenibles.

Grupo Catalana Occidente, como entidad del sector financiero y grupo asegurador, es una entidad sujeta a las obligaciones de este Reglamento, y desde el 1 de enero de 2022 tiene la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático.

A continuación, se describe el análisis de elegibilidad de las partidas del activo consolidado de Grupo Catalana Occidente a fecha 31 de diciembre de 2021, considerando su política de inversión, que incorpora criterios ASG como se recoge en su Política de Inversión responsable.

La información relativa a la elegibilidad de las primas de seguros de no vida del Grupo se encuentra en el apartado de “Productos responsables”.

### Total activo del balance elegible

La elegibilidad de las partidas del activo consolidado de Grupo Catalana Occidente ha sido calculada mediante los criterios definidos en el acto delegado del artículo 8 de la Taxonomía. Las actividades elegibles se definen como aquellas actividades económicas incluidas dentro del Acto Delegado del Clima (que puedan tener una contribución sustancial a los objetivos medioambientales de mitigación y/o adaptación al cambio climático).

El alcance definido por Grupo Catalana Occidente se ha centrado en aquellos activos vinculados a actividades de inversión y financiación, y que a su vez fomentan una actividad económica reconocida e incluida dentro de los actos delegados como elegible por su contribución sustancial a los objetivos de Mitigación y/o Adaptación al Cambio Climático.

La información para analizar la elegibilidad de los activos de Grupo Catalana Occidente se ha obtenido mediante información pública proporcionada por la Comisión Europea (actividades elegibles y códigos NACE) e información de mercado sobre los activos en los que Grupo Catalana Occidente ha invertido (acciones, bonos corporativos y bonos verdes, inmuebles, etc.).

En este proceso de análisis y recopilación de información, el Grupo ha identificado una baja disponibilidad de información y de granularidad en el mercado, para determinar la contribución a los objetivos medioambientales.

En base a lo anteriormente expuesto, el cálculo de elegibilidad se ha obtenido siguiendo el proceso descrito a continuación:

**1. Universo de contrapartes:** se han considerado todas aquellas contrapartes válidas para el cálculo de elegibilidad, excluyendo las exposiciones a Bancos Centrales, Gobiernos Centrales y/o entidades supranacionales; a productos financieros derivados; a contrapartes no sujetas a NFDR (<500 empleados y/o fuera de la Unión Europea); y, por último, la exclusión de actividades económicas no elegibles por la Taxonomía.

**2. Análisis de elegibilidad:** a partir de las contrapartes potencialmente elegibles, se ha determinado la elegibilidad mediante el análisis a dos niveles:

- A nivel contraparte: identificado los códigos NACE de las exposiciones presentes en Grupo Catalana Occidente que contribuyen sustancialmente al menos a uno de los objetivos de Mitigación o Adaptación al cambio climático.
- A nivel producto: considerando las contrapartes potencialmente elegibles, se ha llevado a cabo un proceso de revisión de la finalidad de las actividades de inversión o financiación de actividades económicas (*Use of Proceeds*).

Adicionalmente, para determinar la elegibilidad de los bonos se ha tenido en cuenta tanto los códigos NACE como el *use of proceeds* de dichos bonos, de acuerdo con las últimas respuestas de la Comisión Europea.

Como resultado de este análisis, se ha identificado que la mayor exposición de activos elegibles por la Taxonomía de la UE en Grupo Catalana Occidente se concentra en los bonos corporativos y en la inversión en acciones cotizadas.

El análisis también permite identificar que, del total de actividades elegibles, la mayor parte se concentra en aquellas que contribuyen a la adaptación al cambio climático, seguidas de actividades de mitigación, y por último, actividades que contribuirían potencialmente a ambos objetivos.

**3. Resultados:** derivado de este proceso de cálculo, se han obtenido los siguientes resultados:

	2021		
	Elegible	No elegible	Exposición sobre total de activos (%)
Activos totales	12,7%	78,4%	75,8%
Exposición a derivados		0,0%	0,0%
Exposición a compañías no sujetas a NFDR*		8,9%	7,4%
Exposición a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales		-	16,8%

En este proceso de adaptación a los requerimientos establecidos en la Taxonomía, el Grupo está trabajando para adaptar su oferta de productos financieros en función de los parámetros establecidos y gradualmente contribuir a su cumplimiento, así como agilizando e implementando planes de formación en las redes comerciales.

\* Non-Financial Reporting Directive

## Productos responsables

103

El crecimiento sostenible satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de atender las suyas, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medio ambiente. Los cambios en los patrones de consumo, nuevas fuentes de energía, nuevas tecnologías y la innovación son esenciales para favorecer un crecimiento sostenible.

Grupo Catalana Occidente entiende que desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles, sensibles a los cambios en los patrones de consumo, y que favorezcan la implementación de nuevas tecnologías y fuentes de energía representa una ventaja competitiva y la oportunidad de adaptarse mejor a las cambiantes necesidades de sus clientes.

Por ello, continúa trabajando en el diseño de soluciones que incorporen las preferencias de los clientes, contribuyendo así a fomentar la sostenibilidad.

### Seguro de movilidad personal

En los últimos años, debido a la mayor preocupación por el medio ambiente y por buscar soluciones sostenibles, las grandes ciudades han impulsado cambios para reducir el uso del vehículo privado. Estos cambios sumados al crecimiento de la población, la alta densidad de las ciudades y el aumento de desplazamientos han provocado un cambio de paradigma en el transporte y la aparición de una nueva movilidad.

Movilidad personal es un producto de seguro de movilidad integral que garantiza al usuario tener todos los riesgos cubiertos en sus desplazamientos e independientemente del método de transporte utilizado (como vehículos de alquiler y *sharing*, patinetes, bicicletas urbanas, taxi, VTC o transporte público). Con ello, el Grupo contribuye a paliar los problemas medioambientales y sociales de la movilidad urbana apostando por la movilidad sostenible.

### Seguros agrarios

La Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados, S.A. (Agroseguro) se encarga de administrar los seguros agrarios combinados por cuenta de las aseguradoras de negocio tradicional del Grupo que participan en la agrupación, contribuyendo al desarrollo económico y social del sector agrícola y ganadero de las siguientes formas:

- Mitiga las pérdidas derivadas de la emergencia climática en el sector agrícola, aportando estabilidad a la producción agropecuaria y haciéndola más resiliente.
- Minimiza el riesgo de poner en peligro una actividad imprescindible para la sociedad, como es la producción de alimentos, garantizando la disponibilidad de los mismos.
- Resulta un notable apoyo a las rentas de los productores en momentos críticos.
- Es una forma adicional de fomentar la población en las zonas rurales.
- Es un referente internacional. La Unión Europea ha valorado el Sistema Español de Seguros Agrarios como el mejor en la protección de riesgos climáticos en Agricultura (según el informe de la Comisión Europea de 2017).

### Seguro de riesgos medioambientales

El Grupo participa en el *pool* de riesgos medioambientales, incentivo eficaz en la prevención de dichos riesgos ya que, debido a la falta de suficiente desarrollo de este tipo de seguros de forma individual en el mercado español y a la alta especialización requerida, sin la fórmula del *pool* no sería posible proteger contra los riesgos medioambientales. Las coberturas otorgadas en los seguros de responsabilidad medioambiental permiten afrontar los costes derivados de la necesaria reparación del medioambiente dañado como consecuencia de un suceso de contaminación. En la oferta de seguros medioambientales, el Grupo otorga estas coberturas a empresas, embarcaciones, edificios de vivienda y viviendas unifamiliares.

### Seguro de ciberriesgos

La transformación digital plantea nuevas problemáticas y necesidades a nuestros clientes. Las empresas realizan cada vez mayores inversiones en tecnología, pero también se encuentran expuestas a mayores riesgos y a mayores necesidades de almacenamiento y tratamiento de datos de forma ética y segura. Grupo Catalana Occidente da respuesta a estas necesidades ofreciendo a las empresas protección frente a los riesgos que entraña operar en una era cada vez digital. En los últimos tiempos se está produciendo una gran cantidad de casos de ciberataques y la cibercriminalidad, es uno de los ámbitos delictivos que mayor crecimiento ha tenido en España.

A tal efecto, el Grupo dispone de una póliza de ciberriesgos para empresas que ofrece, entre otros aspectos, protección frente a ciberataques, servicios preventivos y asesoramiento profesional. Durante 2021, y con el objetivo de facilitar el acceso al seguro de ciberriesgos, se ha diseñado un paquete de coberturas, con una oferta más simplificada y ajustada a las necesidades de nuestros clientes.

### Seguro para vehículos eléctricos

La transformación de las economías basadas en el carbono por nuevos paradigmas de sostenibilidad, donde la eficiencia energética y la protección del medio ambiente juegan papeles esenciales, es ya una de las grandes prioridades a nivel mundial. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna forma parte de la agenda de la ONU. Las organizaciones que, paulatinamente, adapten su oferta para cubrir esta transición energética se irán abriendo nuevos mercados y estarán más preparadas para el futuro.

En la oferta de seguros de autos se incluye una oferta aseguradora específica para vehículos eléctricos e híbridos, que apuesta por la sostenibilidad mitigando la huella de carbono.

## Seguro para equipos de consumo

Este seguro permite asegurar los daños materiales y directos que puedan sufrir bienes tales como ordenadores, cámaras fotográficas, dispositivos electrónicos, equipamientos deportivos (submarinismo, esquís, etc.), patinetes eléctricos, bicicletas, instrumentos musicales y, en general, todo tipo de bienes de consumo. La cobertura otorgada facilita soluciones aseguradoras que permiten fomentar el uso de equipamientos de movilidad personal que reducen la utilización de vehículos privados.

## Seguros de crédito y caución

El seguro de caución ofrece garantías que están permitiendo en varios países europeos la instalación de energías renovables, parques eólicos y fotovoltaicos, la restauración del entorno natural a la situación previa al inicio de la explotación, o la gestión y transporte sostenible de residuos y su reciclado. Adicionalmente, en España se ha creado recientemente un tipo de garantía específico para asegurar el cumplimiento de contratos de mejora de la eficiencia energética, en el contexto de los fondos de inversión estructural europeos (ESI).

En el seguro de crédito, el Grupo trabaja en mejorar la segmentación de su cartera desde una perspectiva sostenible. En Holanda, la unidad DSB aplica ya una taxonomía verde a sus productos, y ha desarrollado condiciones y productos específicos para actividades e industrias que fomentan la transición energética. En Bélgica, la unidad ICP aplica condiciones especiales para proyectos orientados a la mejora de instalaciones para promover el ahorro energético, tanto para empresas como para personas físicas, y da cobertura a contratos que favorecen las instalaciones de recarga de vehículos eléctricos y la inclusión de bicicletas en las flotas de vehículos corporativos.

## Salud bienestar Sénior

El envejecimiento de la población es uno de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad en el que, el sector asegurador, ha jugado siempre un papel fundamental, completando los sistemas públicos de pensiones con una amplia gama de productos que favorecen el ahorro a largo plazo.

Con el fin de seguir avanzando en productos específicos que cubran las cada vez mayores necesidades de la tercera y cuarta edad, el Grupo dispone de un producto de salud que atiende a las necesidades de las personas mayores de 65 años, el producto Salud bienestar Sénior. Durante el 2021 se ha avanzado en las prestaciones de este seguro y, con la colaboración de proveedores líderes en el sector, se han incorporado servicios exclusivos de atención domiciliaria (por ejemplo, dispositivo de teleasistencia con GPS).

Como parte del Plan de Sostenibilidad, durante los próximos años se seguirán analizando oportunidades y desarrollando nuevos productos con el objetivo de seguir ampliando la cartera de productos con componentes ASG.

## Procesos de tarificación y suscripción

La innovación en los procesos de tarificación y suscripción forma parte de la estrategia del Grupo y le permite llevar a cabo, también en este ámbito, la transformación digital, y promover así la sostenibilidad a través de procesos que fomenten el ahorro, la productividad y la eficiencia.

El Grupo cuenta con una política de suscripción aprobada por el Consejo de Administración que resulta aplicable a todas las Entidades y negocios del mismo. Este marco de actuación está en continuo desarrollo para incorporar los más estrictos e innovadores mecanismos y procesos de suscripción. A tal efecto, el Grupo puso en marcha la póliza digital que no solo da una solución sostenible, sino que también aporta agilidad en la contratación y evita incidencias operativas. Adicionalmente,

durante 2021 el Grupo ha dado un paso más en su estrategia de orientación y servicio al cliente de la mano de la digitalización y las nuevas tecnologías, con el lanzamiento de una nueva aplicación para *smartphones* y *tablets* que incorpora nuevas funcionalidades y servicios, destacando entre ellos la videoconsulta médica, un servicio (disponible 24 horas, los 365 días al año).

Por lo que a la tarificación se refiere, el negocio de seguro de crédito cuenta, a través del modelo interno, con unos sofisticados sistemas de calificación crediticia por sectores, clientes y zonas geográficas; el negocio de seguros generales cuenta con sofisticadas técnicas estadísticas (por ejemplo y entre otras, el uso de modelos lineales generalizados o “GLM”) y en el negocio de vida se cuenta con la monitorización que aporta el seguimiento del valor del negocio y el análisis de rentabilidad de los productos (*profit test*).

En este ámbito también se ha avanzado en las medidas de prevención ante catástrofes naturales, no solo a través de la protección natural que ofrece el programa de reaseguro y la protección a las tempestades ciclónicas atípicas que ofrece el Consorcio de Compensación de Seguros en España, sino también a través de la monitorización de los cúmulos y la implantación de un sistema de alertas en función de la intensidad de los eventos climáticos adversos a los clientes asegurados del seguro de hogar.

Grupo Catalana Occidente es consciente de que los datos y los modelos más sofisticados, como la inteligencia artificial, cobran cada vez mayor importancia. A tal efecto cuenta con una unidad analítica de negocio que avanza en la generación de modelos específicos vinculados, entre otros, a la propensión a la compra o el abandono de clientes.

## Elegibilidad de las primas según Taxonomía de la UE

Grupo Catalana Occidente, como entidad del sector financiero y grupo asegurador, está sujeto a las obligaciones del Reglamento 2020/852 conocido como Reglamento de Taxonomía, y desde el 1 de enero de 2022 tiene la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático.

A continuación, se presenta el análisis de elegibilidad de las primas de los seguros de no vida del Grupo. La información relativa a la elegibilidad de las partidas del activo consolidado de Grupo Catalana Occidente se incluye en el apartado de “Inversión responsable”.

### Primas de seguros de no vida elegibles

De conformidad con el Reglamento de taxonomía antes citado, las entidades aseguradoras deben reportar sus primas brutas de reaseguro de no vida que se encuentran, exclusivamente, dentro de los ramos de: protección de ingresos, autos tanto de RC como de otras garantías, marítimo y transporte, incendio y otros daños en los bienes, asistencia y gastos médicos, que cubren riesgos derivados del cambio climático (primas elegibles de seguros no vida).

En el análisis de la elegibilidad de las primas de no vida que cubren riesgos de cambio climático se han tenido en cuenta todos aquellos productos que incluyen en sus coberturas algún tipo de riesgo o daño climático relacionado con la temperatura, viento, agua, inundaciones, tormentas, nieve u otros eventos similares ya sean de carácter crónico o agudo, de una forma genérica, sin llegar a identificar y desglosar a qué riesgos proporcionan cobertura. Así, todos los productos que se han considerado elegibles incorporan coberturas que ayudan a mitigar los efectos adversos que los riesgos climáticos pueden producir a nuestros clientes y asegurados, todo ello sin olvidar el papel que juega el Consorcio de Compensación de Seguros en la cobertura de riesgos extraordinarios del mercado español.

El análisis realizado concluye que el porcentaje de primas de no vida elegibles por la Taxonomía en el ejercicio 2021 es del 39,3%, mientras que las primas de no vida no elegibles por la Taxonomía ascienden a 60,7%. Hay que tener en cuenta que la regulación deja fuera de las primas elegibles a ramos tan relevantes en el negocio del Grupo como el ramo de crédito, que representa más del 50% de la facturación de seguros generales (incluyendo salud).

Entre los ramos elegibles con mayor volumen destacan incendios y otros daños en los bienes y autos, tanto responsabilidad civil como de otras garantías, siendo más residual marítimo y transporte. No se han considerado las primas relacionadas con actividades de reaseguro a terceros por no ser materiales a nivel del Grupo.

Los ramos elegibles proporcionan a nuestros asegurados no solo protección frente a riesgos climáticos, sino una cobertura integral de todas sus necesidades. Haciendo una estimación de las primas que el Grupo destina a cubrir exclusivamente riesgos de carácter climático, estas no superarían el 6,7% del total de primas de seguros generales de negocio tradicional del Grupo (incluyendo salud y excluyendo el negocio del seguro de crédito).

## Alianzas y compromisos internacionales

102-12, 102-13

Grupo Catalana Occidente está adherido a los Principios del Pacto Mundial y está comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, el Grupo es signatario de los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y de los Principios para la Inversión Responsable (PRI).

En 2021, Grupo Catalana Occidente da un paso más en su estrategia de sostenibilidad y se ha unido a la Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas (*Net-Zero Insurance Alliance*).



### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El negocio de las compañías del Grupo y los proyectos de la Fundación Jesús Serra impactan en los ODS de manera intrínseca por la propia naturaleza de sus actividades esenciales. La contribución a dichos objetivos se encuentra en el capítulo 3 relativo a los compromisos del Grupo, dentro del apartado de Impacto social.



### Pacto Mundial

El Grupo mantiene desde 2002 su adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esto implica el compromiso de alinear sus estrategias y operaciones con dichos principios universalmente reconocidos, que se agrupan en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y corrupción.



**PSI**  
Principios para la Sostenibilidad en Seguros

### Principios para la Sostenibilidad en Seguros

En 2020 el Grupo se adhirió a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) elaborados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente, que constituyen un marco de referencia para el sector en el intento de hacer frente a los riesgos y oportunidades sociales, ambientales y de gobernanza.



### Principios para la Inversión Responsable

Consciente de que el ejercicio de su responsabilidad empresarial puede contribuir a una economía global integral y estable que ayude a proteger los activos del mundo, el Grupo Catalana Occidente se adhirió en 2020 a los Principios de Inversión Responsable (PRI) acordados por Naciones Unidas.



### Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas

En 2021, Grupo Catalana Occidente se ha unido a la Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas (NZIA, por sus siglas en inglés), convocada por la ONU, asumiendo el compromiso de descarbonización de sus carteras a cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) en el año 2050 y evitar así un aumento de la temperatura global por encima del objetivo de París de 1,5 °C.

### Otras alianzas sectoriales

Además de la adhesión del Grupo a las anteriores iniciativas y organizaciones de referencia en sostenibilidad, en España, las entidades del Grupo participan también en las principales asociaciones sectoriales UNESPA (Asociación empresarial del seguro que representa a las compañías aseguradoras españolas ante las administraciones públicas) e ICEA (Servicio de estudios del sector asegurador español) que cuentan con grupos de trabajo y programas de sostenibilidad. A través de UNESPA, Grupo Catalana Occidente apoya los trabajos de Finresp (Centro de finanzas responsables y sostenibles en España).

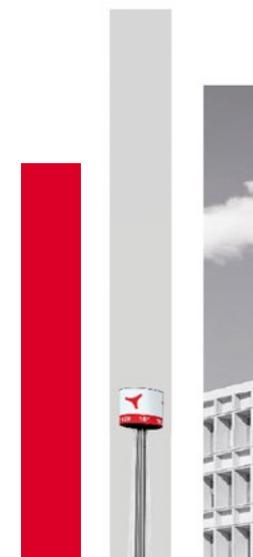
El Grupo está también adherido a la red EWI (*Empower Women in Insurance*), cuyo objetivo es impulsar la presencia de las mujeres en el ámbito directivo asegurador.

Por último, internacionalmente, a través de Atradius, el Grupo participa en ICISA (Asociación Internacional de Seguro de Crédito y Caución por sus siglas en inglés) y Berne Union, también conocida como Unión Internacional de Aseguradores de Crédito e Inversión, que proporcionan ideas e información que permiten mejorar los servicios del Grupo.

---

# 03

## Nuestros compromisos



## Empleados

102-8, 103, 405-1

### Hechos destacados 2021

- Grupo Catalana Occidente está entre las 50 mejores empresas para trabajar en España en 2021 según el ranking de Forbes.
- Implantación del modelo de teletrabajo para los empleados del Grupo.
- Actuaciones frente al Covid-19 para la protección del empleado: directrices y protocolos de actuación, seguridad presencial y concienciación para una prevención activa.
- Traslado exitoso de los cursos y programas de formación a formato *on-line*.
- Realización de la encuesta de clima laboral, mostrando excelentes resultados en el grado de satisfacción de los empleados con la organización.

### Retos principales 2022

- Elaborar un plan a tres años en diversidad e inclusión, para reducir la brecha salarial e incrementar la representación femenina en posiciones de responsabilidad a través de la fijación de objetivos e implantación de buenas prácticas relacionadas.
- Impulsar la implicación de los empleados en planes de bienestar físico y emocional, a través de sesiones formativas e iniciativas relacionados con hábitos saludables.
- Ofrecer formación en sostenibilidad al 100% de los empleados.

El equipo humano es el principal activo para generar valor a los clientes y accionistas de las entidades del Grupo. La Política de Recursos Humanos del Grupo recoge los compromisos adquiridos en materia de atracción, desarrollo y retención del talento para una gestión eficaz de los empleados.

### Perfil del equipo humano del Grupo

A cierre de 2021, la plantilla global del Grupo asciende a 7.498 empleados, de los cuales el 48 % son mujeres.

	2020	2021
<b>Empleados a 31 de diciembre 2021*</b>	7.587	7.498
<b>Empleados promedio 2021</b>	7.577	7.494

\* Los datos de empleados siguen el criterio *headcount*.

\* Contratos laborales vigentes a 31 de diciembre de 2021, excluyendo el *Management Board* de Atradius y contratos mercantiles de negocio tradicional.

### Diversidad, igualdad e inclusión

103, 405-1, 406-1

Grupo Catalana Occidente está firmemente comprometido con la igualdad efectiva de oportunidades. Este compromiso impulsa la diversidad como ventaja competitiva clave para nuestros negocios y estrategia prioritaria en la gestión de personas y la generación de una cultura inclusiva que promueva el equilibrio entre la vida profesional y personal en todos los ámbitos.

#### Diversidad de género

En España, todas las entidades están cubiertas por Planes de Igualdad, conforme a la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Todos los Planes de Igualdad se encuentran publicados y además están a disposición de todas las personas del Grupo en la intranet.

Además, varias de las entidades cuentan con un protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual por razón de sexo y el acoso moral. La Comisión de Igualdad es la encargada de velar por el cumplimiento del mismo.

Fuera de España, Atradius fomenta la igualdad y diversidad de género a través de la Declaración de Derechos Humanos, elaborada en 2021, del Código de conducta y de la política de recursos humanos.

Adicionalmente, el Grupo pertenece a la Red EWI (*Empower Women in Insurance*), una iniciativa sectorial que aboga por la igualdad de género real y efectiva, cuyo objetivo es impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo asegurador.

## Inclusión laboral y no discriminación

El código ético del Grupo fomenta la igualdad de oportunidades real, más allá de la diversidad de género, y no acepta, en cualquier caso, ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional por motivos de edad, raza, sexo, religión, opinión política, origen, orientación sexual o discapacidad.

	2020	2021
Casos de discriminación recibidos a través de los canales disponibles*	6	4
% de casos resueltos**	50%	100%
Reclamaciones sobre Derechos Humanos***	0	0

\* Por motivos de confidencialidad, no se reportan las acciones emprendidas tras la identificación de casos de discriminación en la organización.

\*\* Por casos resueltos se entienden casos cerrados. De los 3 casos que estaban pendientes en 2020 (el 50%), dos de ellos se han resuelto en 2021 y el restante está pendiente de resolución judicial.

\*\*\* Las reclamaciones de Derechos Humanos no incluyen discriminación.

Asimismo, el Grupo apuesta por la integración laboral de las personas con discapacidad. Al cierre del ejercicio, 99 personas con capacidades diferentes forman parte de la plantilla del Grupo (85 personas en 2020).

En este sentido, las entidades Seguros Catalana Occidente, GCO Tecnología y Servicios, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao, tienen concedido el certificado de excepcionalidad que otorga el Servicio Público de Empleo Estatal, al amparo de lo establecido en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad. Dicho certificado de excepcionalidad permite a las empresas del Grupo anteriormente indicadas cubrir el porcentaje de la plantilla con discapacidad que establece la ley mediante contratos de prestación de servicios con Centros Especiales de Empleo autorizados.

## Flexibilidad y conciliación

103

En el ámbito de flexibilidad y conciliación, el Grupo está impulsando nuevas formas de trabajar que favorezcan la autogestión del tiempo, poniendo el foco en la productividad y la eficiencia de los empleados. Además, pone a disposición de estos diversas medidas para dar respuesta a sus necesidades personales.

### Teletrabajo

En 2021 se ha implantado el modelo de teletrabajo para los empleados del Grupo. Dicho modelo establece distintos arquetipos de teletrabajo en función de la tipología del puesto: modalidad híbrida, que permite combinar el trabajo presencial en la oficina con hasta un 30-40% de la jornada a realizar a distancia, y modalidad de teletrabajo, cuando superen los porcentajes anteriores de trabajo a distancia.

	2021
Empleados con modalidad híbrida	4.340
Empleados con modalidad de teletrabajo	864

La modalidad híbrida permite trabajar un 30% de la jornada en remoto para los empleados de negocio tradicional y un 40% para los empleados de negocio de seguro de crédito.

### Conciliación

El Grupo apuesta por la conciliación de la vida personal y profesional como palanca para fomentar la igualdad real, y para ello cuenta con medidas específicas en los diferentes países donde está presente.

En España, algunas de las principales medidas a disposición de los empleados son: la flexibilidad en los horarios de entrada y salida, las jornadas continuas los viernes y los meses de verano, la opción de excedencia voluntaria de un año con garantía de reingreso, así como servicios de comedor, centros médicos, fisioterapia y club deportivo, presentes en algunas de sus sedes.

Asimismo, dichas empresas ofrecen ventajas sociales tales como un premio de natalidad, ayuda para familiares discapacitados, seguro de vida por encima de las condiciones del convenio colectivo del sector seguros y préstamos personales.

En Atradius, las medidas destinadas a facilitar y alentar la conciliación laboral están sujetas a la regulación de cada país, destacando, entre otras, la concesión de préstamos personales en Reino Unido o un consultorio en el ámbito de la salud que permite a los empleados consultar a un médico cuando experimenten un desequilibrio entre el trabajo y su vida personal en Países Bajos.

En relación al derecho a la desconexión, el Grupo aprobó en 2019 la política interna sobre el derecho de desconexión laboral de todos los empleados fuera del horario habitual de trabajo regulado en convenio o contrato, así como durante los periodos de descanso, bajas y permisos. Entre otros conceptos, dicha política recoge el derecho de los empleados a no responder correos electrónicos, mensajes y llamadas de carácter profesional, así como recomendaciones para promover el uso responsable y efectivo de las herramientas digitales. Los empleados del Grupo reciben a lo largo del año formación y capacitación en relación al uso de dispositivos electrónicos y recursos digitales.

## Marco laboral, salud y seguridad en el trabajo

103, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6

### Prevención de la seguridad y salud

Las entidades del Grupo en España disponen de un servicio de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa laboral vigente. Además, existen procedimientos y normativa interna relacionada con la prevención, entre las que destacan los planes de autoprotección de todos los edificios, las evaluaciones de riesgo y la planificación anual de acciones.

Asimismo, existe un servicio de prevención mancomunado que abarca a la mayoría de las entidades de seguros del Grupo, permitiendo una gestión más homogénea. Las entidades que no se encuentran bajo dicho servicio mantienen uno propio o externalizado, atendiendo a criterios de eficiencia y de especialidad.

Los objetivos generales en materia de prevención de riesgos laborales que se pretenden conseguir son:

- a) Cumplimiento de la legislación vigente de prevención de riesgos laborales y las condiciones de trabajo de los empleados.
- b) Reducción y eliminación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en todos los centros de trabajo.
- c) Desarrollo de una cultura preventiva basada en la consideración de las personas como principal valor de la misma.

Además, las compañías del negocio tradicional del Grupo de más de 50 trabajadores y que tienen representación de los trabajadores, tienen constituidos comités de seguridad y salud, que son los encargados de velar por la seguridad y salud de los trabajadores. Las reuniones tienen una periodicidad anual, aunque pueden solicitarse la realización de reuniones extraordinarias para tratar cualquier tema urgente.

Para los países de Atradius, no se dispone de una política general, ya que la mayoría de los países disponen de una política propia acorde con la legislación local o convenio colectivo.

A nivel corporativo, aunque no exista una política específica de seguridad y salud de aplicación general, el compromiso del Grupo con la seguridad y la salud de sus empleados se materializa con la elaboración de protocolos de enfermedad y la inclusión en los acuerdos de negociación colectiva de los beneficios ante casos de incapacidad de cualquier tipo para realizar el trabajo.

Asimismo, el Grupo fomenta la salud a través del ofrecimiento de reconocimientos médicos a sus empleados, con la periodicidad establecida en función del puesto de trabajo. Igualmente, en diferentes centros de trabajo se ofrecen servicios para el cuidado y bienestar de los empleados (como clubes sociales donde se ofrece comida saludable, gimnasios, piscinas, pistas de tenis y pádel) o convenios con condiciones especiales para empleados de centros de trabajo que no dispongan de estos servicios.

Además, los empleados realizan formaciones en temas relacionados con la seguridad y la salud y actualmente, también se ha puesto en marcha un curso en materia de Covid-19.

Asimismo, a través del programa Atradius Games, se han realizado sesiones *on-line* para promover la salud colectiva de los empleados y estimular hábitos saludables en 5 áreas: alimentación saludable, actividad física, aprendizaje y desarrollo personal y sostenibilidad.

- 1.205 inscripciones.
- 709 participantes en el Reto *Be Active*.
- 440 participantes en el Reto *Be Mindful*.
- 498 participantes en el Reto *Eat Well*.
- 275 participantes en el Reto *Developing Yourself*.
- 345 participantes en el Reto *Be Green*.

Con todas estas medidas, junto con las puestas en marcha en materia de flexibilidad y conciliación, el Grupo pone de manifiesto su preocupación por el bienestar de sus empleados y por reducir los niveles de absentismo laboral. En este sentido, durante el 2021 las horas de absentismo han sido 470.098 horas (499.341 horas en 2020).

### Cobertura de los trabajadores

102-41, 407-1

Para favorecer la regulación de las condiciones de trabajo de sus empleados, el Grupo se esfuerza en garantizar la cobertura por medio de acuerdos de negociación colectiva a la mayor proporción posible de sus plantillas a lo largo del mundo.

Las empresas del Grupo promueven la participación de los representantes de los trabajadores en los procesos de negociación colectiva, informando sobre aquellas cuestiones que puedan afectar a los trabajadores, así como sobre la situación de la empresa y la evolución del empleo de la misma.

En el negocio tradicional, todas las compañías se rigen bajo algún convenio y únicamente queda fuera de convenio el negocio funerario.

En el negocio del seguro de crédito, el porcentaje de empleados bajo convenio está muy ligado a las distintas legislaciones nacionales. En 2021, el 87% de los empleados del Grupo se encuentran cubiertos por convenio colectivo (87% en 2020)\*.

\* El dato de 2020 se ha recalculado para homogeneizar criterios con 2021.

## Formación y desarrollo

103, 404-1

En Grupo Catalana Occidente siempre se ha priorizado el desarrollo humano y profesional, invirtiendo en formación permanente, priorizando la promoción interna, potenciando la motivación personal, el trabajo en equipo y la iniciativa innovadora.

Es por ello que, en las compañías de negocio tradicional, se cuenta con una serie de programas de desarrollo profesional debidamente estructurados para acompañar a los empleados en su proceso de crecimiento.

Programas de desarrollo profesional:

- Programa Polaris: pensado para las nuevas incorporaciones, es un programa de bienvenida en el que se presentan al empleado todas las oportunidades que brinda el Grupo.
- Programa Delta: para personas de reciente incorporación, este programa pretende que el empleado conozca mejor la realidad de su compañía y las funciones y retos de cada departamento.
- Programa Insignia: orientado a personas en desarrollo y con una visión multicompañía, en el que se dan a conocer las áreas corporativas del Grupo y se incentiva que el empleado potencie su marca personal.
- Programa Apolo: dedicado a empleados que han asumido la responsabilidad de gestionar personas y equipos, para trabajar el desarrollo de competencias directivas y herramientas de gestión propias del Grupo.

Estos programas se complementan con otras muchas ofertas formativas que las unidades de formación actualizan de forma permanente. Además, en 2021, se ha contratado la plataforma Goodhabitz como proveedor de contenidos para formación y desarrollo de habilidades.

En el caso del negocio del seguro de crédito, se cuenta con “Atradius Academy” una plataforma de aprendizaje a disposición de todos los empleados donde pueden encontrar una amplia selección de cursos *on-line*. La plataforma recibe actualizaciones periódicas que comprenden la introducción de nuevos cursos. El objetivo es fomentar que los empleados tomen un rol activo en su propio desarrollo formativo y que aprovechen todas estas oportunidades para mantenerse actualizados y mejorar sus competencias profesionales.

Con ello, en 2021 se han impartido más de 166.435 horas de formación a los empleados del Grupo (136.263 horas en 2020), un 22% más que el año anterior, lo que supone una media de 22 horas por empleado (media de 18 horas por empleado en 2020).

Además, el Grupo cuenta con un modelo de nivelación de puestos de trabajo, de elaboración propia. Esta herramienta de gestión se considera clave en el establecimiento de itinerarios de desarrollo profesional.

También se ha trabajado en un modelo de competencias directivas, en el que se han identificado nueve competencias clave que concretan el estilo de liderazgo que mejor se adapta a las claves culturales del Grupo. Estos patrones definen el desarrollo de programas de formación directiva.

## Evaluación del desempeño

404-3

La evaluación del desempeño permite disponer de una visión completa del talento interno del Grupo, así como tomar decisiones y diseñar planes de acción en función de las necesidades detectadas.

El proceso de evaluación del desempeño del Grupo consta de las siguientes fases:

- Autoevaluación: los empleados evalúan sus competencias, así como la consecución de los objetivos marcados.
- Evaluación por el responsable: los responsables de equipo realizan esa misma evaluación de los empleados
- Entrevista personal y plan de mejora personalizado: el responsable y el empleado realizan una puesta en común de las conclusiones y se fijan los objetivos para el próximo año.

En 2021, el 58% de los profesionales sujetos a valoración del desempeño ha sido evaluado a través de esta herramienta (57% en 2020).

## Remuneración y beneficios

103

El Grupo apuesta por un sistema de retribución basado en la meritocracia y valorando el desempeño, la cooperación y el trabajo en equipo.

El modelo de compensación incluye, de manera general, retribución fija y variable anual, así como un sistema de retribución flexible que incluye, por ejemplo, la oferta anual de retribución por acciones para la plantilla de la actividad aseguradora.

Además, los empleados del Grupo cuentan con un amplio programa de beneficios sociales entre los que destacan los planes de pensiones, comedor de empresa, financiación de la formación de empleados (formación universitaria, MBA, idiomas), ayuda a familiares discapacitados, préstamos personales, etc.

En los diferentes convenios que aplican, según la entidad, se establecen bandas salariales para asegurar la equidad interna y fomentar la atracción de talento. En dichos convenios, en ningún caso se establecen diferencias retributivas por razón de género.

## Cultura y experiencia del empleado

La opinión e ideas de los empleados del Grupo son importantes para poder crear un mejor ámbito laboral. Por ello, periódicamente se realizan encuestas de clima laboral, que permiten al Grupo profundizar en el análisis de la experiencia del empleado y trabajar en el fortalecimiento de las mejores prácticas internas.

El compromiso y satisfacción de las personas son los principales atributos que el Grupo pretende mantener con sus empleados. Por ello, este 2021, se ha realizado por primera vez la encuesta del clima laboral a los empleados del negocio tradicional. Esta encuesta ha reflejado que un 93% de los encuestados quieren seguir trabajando en el Grupo. Además, se ha valorado con un 8,4 y un 8,2 sobre 10 el ambiente de trabajo y el orgullo de pertenencia al Grupo, respectivamente. También se destaca que existe un alto grado de colaboración y de trabajo en equipo, valorándose con un 8,8 sobre 10 el compañerismo dentro de la organización.

## Impacto del Covid-19

Ante la crítica situación creada por la pandemia del virus Covid-19, el Grupo ha tomado todas las medidas necesarias para proteger la salud y la seguridad de todos sus empleados, asegurando al mismo tiempo la continuidad de sus negocios y servicios esenciales para la vida en comunidad.

El Grupo ha puesto en marcha diversas medidas, en línea con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de las autoridades sanitarias, para minimizar el riesgo al que los empleados puedan verse expuestos. Estas medidas incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Protocolos y directrices de actuación:** sus objetivos son mitigar los riesgos para la salud, identificar los posibles impactos de la crisis sanitaria en las actividades de la compañía, establecer los criterios de gestión necesarios e implantar las medidas decretadas por las autoridades competentes. Ayudan a prevenir contagios y guían la actuación ante ellos.

- **Teletrabajo:** las medidas de trabajo a distancia se han implantado en todos los países en los que opera el Grupo, limitando la posibilidad de contagio.
- **Seguridad presencial:** para garantizar la seguridad y la salud de los empleados en todos los servicios activos, el Grupo ha puesto a su disposición las medidas de protección e higiene necesarias. Además, el Grupo ha mantenido un enfoque proactivo para una detección precoz y un control efectivo de la transmisión, llevando a cabo un seguimiento activo de los casos detectados y de los contactos identificados.
- **Formación:** durante el año 2021 la formación ha seguido marcada por la pandemia de Covid-19, y el Grupo ha seguido adaptando su estrategia de aprendizaje proporcionando formación en formato virtual durante este período.

## Cientes

102-6, 103

### Hechos destacados 2021

- Las compañías del negocio tradicional del Grupo han incorporado Bizum a sus formas de pago, por lo que los clientes pueden efectuar sus pagos de manera gratuita e instantánea a través del móvil.
- El 82% de los clientes que han tenido acceso al servicio de videoperitación lo han valorado muy positivamente, cuando se cumple un año desde su implementación.
- Lanzamiento de la nueva *app* para clientes de negocio tradicional, que permite acceder al área e-cliente y realizar todas las gestiones desde cualquier lugar.
- Desarrollo de un canal de WhatsApp para la atención de clientes de negocio tradicional.

### Retos principales 2022

- Seguir desarrollando la omnicanalidad, permitiendo al cliente elegir el canal por el que prefiere relacionarse con la compañía.
- Dotar al cliente de una capacidad de gestión autónoma, inmediata y digital, posibilitando el autoservicio.

El principal objetivo de la relación de las entidades de Grupo Catalana Occidente con sus más de tres millones y medio de clientes (tomadores de pólizas) es ofrecerles productos competitivos y un servicio de calidad, basado en un asesoramiento personal y cercano y en la agilidad en la gestión.

El Grupo se compromete también a facilitar a los asegurados información simplificada y clara, así como a resolver cualquier duda que pueda surgirles sobre el contenido de sus pólizas y servicios, o ante una incidencia.

### Negocio tradicional

	2020	2021
<b>Cientes</b>	3.451.669	3.475.498
Particulares	90%	90%
Empresas	10%	10%
Tasa de retención	87%	87%



### Gestión de la experiencia de cliente

Las entidades de negocio tradicional del Grupo están adheridas a la Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro de UNESPA, que incluye, entre otros, los siguientes principios:

- Adoptar las medidas necesarias para que la información facilitada al cliente, además de completa, sea lo suficientemente sencilla para que pueda hacerse una idea clara y cabal de elementos como las garantías del contrato, precio, declaración del riesgo o garantía.

- Promover que la comercialización se realice teniendo en cuenta las necesidades trasladadas por el cliente.
- Fomentar que la comercialización y publicidad del seguro sea coherente con las garantías recogidas en la póliza y no den lugar a confusión.

Además, en 2016 se inició el Proyecto Experiencia de Cliente, una iniciativa transversal dentro del negocio tradicional cuyo objetivo principal fue crear una cultura enfocada al cliente entendiendo sus necesidades, midiendo su opinión en todas las fases del denominado customer journey (itinerario del cliente) y garantizando una experiencia óptima, consistente y homogénea con independencia del canal de contacto.

En 2021, se ha continuado este proyecto a través de la personalización y digitalización de las comunicaciones que se envían a los clientes. Asimismo, se han rediseñado varios flujos de servicio (como la declaración de siniestros de automóviles o las autorizaciones y reembolsos en los seguros de salud) que permiten una interacción homogénea con el cliente, con independencia del canal por el que se relacione con la compañía.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del cliente, tanto los profesionales que prestan servicio a los mismos durante un siniestro como el personal del Contact Center, disponen de guías de experiencia del cliente. Estas guías establecen protocolos claros sobre cómo deben relacionarse e interactuar con los clientes, homogeneizando así los procesos a fin de ofrecer el más elevado nivel de servicio durante el ejercicio de su actividad.

Para conocer la experiencia y el grado de satisfacción del cliente, el Grupo realiza encuestas de satisfacción en distintos momentos clave de interacción con éste. A partir de los resultados obtenidos se establecen planes de acción para mejorar su percepción en términos de satisfacción.

<b>NPS</b> Net Promoter Score (encuestas post-siniestro)		<b>ISS</b> Índice satisfacción con el servicio (satisfechos - insatisfechos)	
<b>2021</b>	<b>48,5%</b> (+3,1 p.p.)	<b>2021</b>	<b>71,1%</b> (+2,6 p.p.)
<b>2020</b>	<b>45,4%</b> (+4,8 p.p.)	<b>2020</b>	<b>68,5%</b> (+2,4 p.p.)

### Negocio de seguro de crédito

	<b>2020*</b>	<b>2021</b>
<b>Clientes</b>	80.754	76.970
<b>Tasa de retención</b>		
<b>España</b>	90%	90%
<b>Resto</b>	94%	94%

\* Los datos de 2020 han sido recalculos para homogeneizar criterios.

### Gestión de la experiencia de cliente

Un pilar esencial para el negocio del seguro de crédito es la creación de relaciones sólidas con los clientes, ya que conociéndolos y entendiendo sus objetivos comerciales el Grupo es capaz de anticiparse y responder a sus necesidades.

Atradius cuenta con el Estatuto de Servicio al Cliente que demuestra el compromiso con este grupo de interés. Este estatuto se basa en los siguientes puntos:

- Hacer más fácil la comunicación.
- Simplificar la administración de la póliza.
- Trabajar estrechamente con el cliente en los límites de crédito.
- Proporcionar servicios eficientes en siniestros, cobros y recuperación.
- Construir una relación con el cliente.

Además, en 2021, se han llevado a cabo iniciativas de innovación para aumentar la experiencia y la satisfacción de los clientes.

La plataforma digital Atrium permite a las empresas de todo el mundo administrar sus pólizas de seguro de crédito y solicitar límites de crédito en tiempo real. Además, proporciona a los corredores, agentes y equipos de gestión de cuentas una forma más rápida y eficiente de completar las solicitudes de reclamaciones para los clientes de Atradius. En 2021 se ha aumentado el rendimiento de esta plataforma incorporando nuevas funcionalidades apoyadas en nueva tecnología.

En 2021 se ha seguido avanzando en la incorporación del sistema Arcade en aquellos países en los que opera Atradius. Este nuevo sistema central de clientes permite al personal de Atradius realizar la ejecución de las diferentes tareas relacionadas con el proceso de venta de manera más eficiente y potenciar así el trato con los clientes y sus consultas.

Respecto al seguro de caución, Atradius ha puesto en marcha una nueva aplicación que ofrece un sistema único para todos los países de Atradius. Con ella se pretende crear una experiencia al cliente de última generación, incluyendo nuevas herramientas *on-line* para clientes, agentes y corredores.

### Quejas y reclamaciones

Una buena gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes es un elemento básico en la calidad del servicio. El primer paso para resolverlas es ofrecer al cliente una atención inmediata por quien directamente se relaciona con él.

A continuación, se detalla el proceso de atención de quejas y reclamaciones del Grupo.

### Quejas y reclamaciones del negocio del Grupo en España

En España, Grupo Catalana Occidente cuenta con un Reglamento para la defensa del cliente adaptado a las exigencias de la Orden ECO/734/2004 del 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y los compromisos asumidos por el sector asegurador a través de la guía de buenas prácticas de resolución interna de reclamaciones impulsada por la Unión Española de entidades aseguradoras y reaseguradoras (UNESPA).

A continuación, se detalla el proceso de atención de quejas y reclamaciones del Grupo en España (Negocio tradicional y Atradius España):

 **Diferentes canales accesibles** para que los clientes puedan trasladar sus quejas, reclamaciones o consultas a través de escritos, buzón DAC (Departamento de Atención al Cliente), *contact center*, buzón del regulador, teléfono, *e-mail* o en los apartados específicos de la web para recibir las quejas, reclamaciones o consultas.

 **Designación de responsables** (tramitador) para evaluar las causas de las quejas y reclamaciones y coordinar su resolución e identificar si es un requerimiento del regulador.

 **Información a clientes y usuarios** sobre el estado de las reclamaciones y su resolución y cierre a través del Buzón de Defensa del Cliente GCO. Asimismo, puede ser informado por correo certificado.

 **Supervisión de las quejas y reclamaciones** por parte del Coordinador en la Unidad e inspección por parte del Director de Defensa del Cliente.

 **Registro y medición anual** del número de reclamaciones recibidas a efectos estadísticos y consecución de objetivos.

De acuerdo al procedimiento anterior, se presentan los datos de quejas y reclamaciones del negocio del Grupo en España:

	2020	2021
<b>Reclamaciones a través de los canales de atención al cliente</b>	5.366	5.838
<b>Admitidas a trámite</b>	4.033	4.973
<b>Resueltas</b>	4.033	3.802
<b>Abiertas</b>	0	1.171

Las quejas y reclamaciones del Grupo en España son las relativas al negocio tradicional y Atradius España.

**Queja:** las referidas respecto al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por tardanza, tipo de atención o cualquier otro tipo de actuación deficiente.

**Reclamación:** las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad o que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

## Quejas y reclamaciones del negocio del Grupo fuera de España

Fuera de España, Atradius, por la singularidad de su negocio, tiene su propio proceso de atención de quejas y reclamaciones el cual se detalla a continuación:

 **Diferentes canales accesibles** para que los clientes puedan trasladar sus quejas y reclamaciones a través de escritos, teléfono, email o en persona.

 **El responsable** evalúa las causas de las quejas y reclamaciones y coordina su resolución en 48h desde la recepción de la misma.

 **Información a clientes y usuarios** sobre el estado de las reclamaciones y su resolución en 48 horas si se resuelve la queja, si no en un plazo de 10 días hábiles se resuelve y se notifica al cliente la solución de la misma. La solución se informa vía telefónica o por escrito.

 **Supervisión de las quejas y reclamaciones** por parte del Delegado encargado de cerrar la queja o reclamación.

 **Registro y medición anual** del número de reclamaciones recibidas a efectos estadísticos y consecución de objetivos.

Siguiendo la normativa de Atradius en su negocio internacional, se presentan las quejas y reclamaciones que responden a procedimientos internos de Atradius y a la normativa presente en cada país:

	2020	2021
Reclamaciones a través de los canales de atención al cliente	617	615
Admitidas a trámite	617	615
Resueltas	279	606
Abiertas	338	9

Se incluyen las quejas y reclamaciones de Atradius fuera de España. Queja o reclamación: aquella que supone una expresión de insatisfacción por un error o retraso en la prestación del servicio o se ha prestado un servicio de manera insatisfactoria o deficiente. Por diferencias de criterio se reporta de manera separada las reclamaciones de Graydon (entidad del negocio de seguro de crédito). En 2021, ha recibido 731 reclamaciones de las cuales 722 han sido resueltas.

## Impacto del Covid-19

En 2021, Grupo Catalana Occidente ha continuado adaptándose en la prestación de sus servicios a clientes a la situación provocada por el Covid-19.

En el negocio tradicional, gracias a la peritación a distancia a través de vídeo, que permite la intervención de la red de colaboradores sin necesidad de presencia ni soporte físico. En el negocio del seguro de crédito, Atradius ha brindado apoyo a sus clientes proporcionándoles flexibilidad adicional y protegiéndolos de manera inmediata frente a sus riesgos de impago.

## Accionistas e inversores

### Hechos destacados 2021

- Traslado exitoso de los *roadshows* a formato *on-line*.
- Incremento del 7,3% del dividendo en 2021.
- Recomendaciones de los analistas favorables, siendo de comprar y apuntando a un precio objetivo medio de 40,3€/acción.

### Retos principales 2022

- Mantener la relación fluida y transparente con los accionistas del Grupo a través de la participación en *roadshows* y la retransmisión trimestral de resultados.
- Compromiso de retribución al accionista.

En 2021, Grupo Catalana Occidente ha obtenido un resultado favorable y, mantiene la positiva evolución con crecimientos en facturación y mejorando más de un 10% el resultado previo al COVID.

Asimismo, en 2021 el Grupo ha aumentado su dividendo un 7,3%, repartiendo 113,57 millones de euros.

### Dividendos, retorno atractivo a la inversión



Toda la información sobre la evolución de las acciones del Grupo puede consultarse en la web corporativa del Grupo.

## Transparencia en la información

La confianza de los accionistas es clave para lograr ser sostenibles a largo plazo. En consecuencia, la relación entre el Grupo y sus accionistas e inversores se basa en brindarles la mayor información, transparencia y proximidad posibles.

Grupo Catalana Occidente desarrolla sus actividades conforme, entre otros, a los principios de buen gobierno y responsabilidad corporativa, lo que supone una mejora continua de la accesibilidad, calidad, frecuencia y claridad en la relación con sus principales grupos de interés.

La política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, y de contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, que está publicada en la página web corporativa, describe las diferentes herramientas y canales de comunicación para garantizar los principios de integridad, transparencia, veracidad, inmediatez e igualdad en la información suministrada a los accionistas, inversores institucionales, asesores de voto y a los mercados en general, así como las relaciones con los mismos.

En este sentido, el Grupo cuenta con dos áreas específicas de la organización que atienden las peticiones de los accionistas e inversores institucionales, sus propuestas y expectativas sobre la gestión de forma individualizada y cercana.

Unidad de Relaciones con los Accionistas: +34 935 820 667  
[accionistas@catalanaoccidente.com](mailto:accionistas@catalanaoccidente.com)

Unidad de Relaciones con Analistas, Inversores, Agencias de Rating y Sostenibilidad: +34 915 661 302  
[analistas@catalanaoccidente.com](mailto:analistas@catalanaoccidente.com)

Esta última unidad engloba la relación con los analistas financieros, bursátiles y las agencias de rating, ya que los informes y opiniones de todos ellos influyen en el proceso de toma de decisiones de los inversores institucionales. Por ello, su papel es clave en la liquidez y en la formación del precio de la acción de Grupo Catalana Occidente.

Durante el 2021, el Grupo transmitió su propuesta de valor a los mercados financieros a través de la retransmisión trimestral de los resultados publicados (vía web en castellano e inglés) y con la realización de 24 *roadshows*, 6 más que el año anterior (18 en 2020), y conferencias en diferentes países europeos y de forma telemática.

Con este tipo de eventos, el Grupo acerca su realidad de negocio tanto a inversores institucionales como al pequeño accionista.

### Impacto del Covid-19

Debido a la situación derivada del Covid-19, la Junta General de Accionistas celebrada en 2021 ha sido retransmitida en formato *on-line*. Asimismo, la participación en *roadshows* se ha trasladado a formato virtual, lo que ha facilitado la participación y el acceso a un mayor número de accionistas e inversores.

Por último, se ha mantenido el contacto con nuestros accionistas e incrementado el número de llamadas ante la incertidumbre producida en los mercados, siempre con el compromiso de transparencia en la información y comunicación con este grupo de interés.

## Mediadores: agentes y corredores

102-8

### Hechos destacados 2021

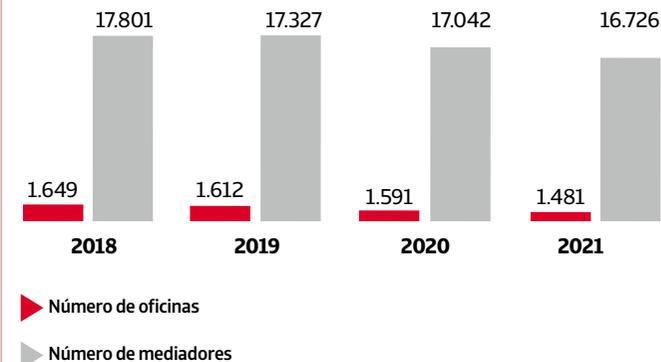
- Avances en la conectividad con corredores a través de la Plataforma de Conectividad, Innovación y Servicios para la Mediación Aseguradora y el estándar EIAC (Estándar para el intercambio de información entre aseguradoras y corredores)
- Expansión del Proyecto Bellesguard, extendiéndose las acciones de comunicación bidireccional del Grupo a las redes comerciales de las compañías Seguros Bilbao y Plus Ultra Seguros.
- Implantación de la herramienta Google “My Business” para encontrar las oficinas de agencia.

### Retos principales 2022

- Potenciar el uso del CRM por parte de los mediadores e incluir nuevas funcionalidades en la herramienta que permitan mejorar las relaciones con el cliente.
- Potenciar el “vendedor híbrido”, a través de herramientas y habilidades que permitan al mediador adaptarse a la realidad digital.

Los mediadores son una pieza clave en la relación del Grupo con su entorno. Ellos contactan con los clientes, generando confianza para entender sus necesidades particulares y aportando valor a través de su profesionalidad y cercanía. Por ello, una buena comunicación y una relación de confianza con los mediadores son básicos para prestar un buen servicio a los clientes.

La red comercial de las compañías del Grupo Catalana Occidente está compuesta 16.726 mediadores de negocio tradicional, fundamentalmente agentes exclusivos y corredores de seguros, y por 1.481 oficinas.



### Desarrollo profesional y formación

La formación de los agentes es un valor fundamental para que el Grupo desarrolle su negocio a través de la calidad del servicio, la satisfacción y la confianza de sus clientes. Por ello, las distintas compañías que forman parte del Grupo ponen a disposición de sus mediadores los itinerarios formativos y las herramientas necesarias para que estos profesionales lleven a cabo su labor de manera profesional, cercana y ajustada a las necesidades del cliente, mejorando así la eficacia en su labor.

La formación a la red de distribución en el negocio tradicional está orientada a desarrollar la fuerza de ventas y el crecimiento del negocio. Asimismo, se otorga especial atención a la venta cruzada, la contención de anulaciones, la fidelización de clientes y la utilización de nuevas herramientas y sistemas.

### Confianza y seguridad

Las compañías del Grupo materializan los valores de confianza, tranquilidad y seguridad que desean prestar a sus

clientes a través de la red de mediación. Para ello se les facilita un acompañamiento que, además de formación, incluye otras herramientas que tienen un impacto positivo en su actividad. Entre ellas se encuentra la posibilidad de crear su propia web y perfil en redes sociales bajo el amparo de la marca con la que trabajan o el material corporativo necesario para presentar sus servicios a los clientes de un modo visual.

### Comunicación bidireccional

En 2020 arrancó el Proyecto Bellesguard con el objetivo de crear canales de comunicación bidireccionales con la de agentes. A través de este proyecto se establecieron reuniones con la red de agentes de Seguros Catalana Occidente para escuchar sus opiniones y necesidades y poner en marcha medidas orientadas a resolverlas.

En 2021, el proyecto ha continuado su expansión, extendiendo estas acciones a las redes comerciales de las compañías Seguros Bilbao y Plus Ultra Seguros.

### Satisfacción de mediadores

Grupo Catalana Occidente mide anualmente los indicadores de satisfacción de sus mediadores en sus entidades del negocio tradicional. A través del Estudio de opinión del agente exclusivo realizado por ICEA, el Grupo se cerciora del nivel de bienestar laboral general de sus agentes.

### Impacto del Covid-19

El Grupo ha dotado a los mediadores de las herramientas necesarias para que puedan adaptarse a la situación provocada por el Covid-19, brindándoles apoyo digital y ofreciéndoles formación y contenidos para que tengan herramientas para desarrollar sus servicios *on-line*.

## Cadena de suministro

103, 102-9, 102-10

### Hechos destacados 2021

- Incorporación de cláusulas en los contratos con proveedores de las compañías de negocio tradicional para asegurar el cumplimiento de los principios éticos y de sostenibilidad del Grupo, de la normativa laboral que les afecta y de sus obligaciones tributarias.
- Creación del programa Xplora Ingenia para Prepersa, que permite al servicio técnico de reparaciones del Grupo aportar ideas que mejoren los servicios ofrecidos.

### Retos principales 2022

- Promover la movilidad sostenible como herramienta eficiente en las operaciones del Grupo y vía eficaz para la lucha contra el cambio climático.
- Incrementar el número de contratos con proveedores que incluyen cláusulas sobre el cumplimiento de los principios éticos y de sostenibilidad del Grupo, de la normativa laboral que les afecta y de sus obligaciones tributarias.

Las empresas de Grupo Catalana Occidente trabajan con dos tipos de prestadores de servicios:

- Los proveedores, que suministran productos y servicios de carácter general, no relacionados directamente con el negocio asegurador: limpieza, mantenimiento y soporte informático, entre otros.
- Los colaboradores, cuyo servicio es esencial para la realización de la actividad aseguradora: peritos, abogados, talleres y reparadores.

### Gestión de proveedores\*

102-9

Durante 2021, Grupo Catalana Occidente ha trabajado con más de 6.000 proveedores, lo que ha supuesto un gasto de aproximadamente 316 millones de euros (en 2020 se trabajó con más de 6.000 proveedores, lo que supuso un gasto de 313 millones de euros).

En el caso del negocio tradicional, sin tener en cuenta Asistea, el número de proveedores con los que se ha trabajado ha sido de 3.867 (4.217 en 2020) y el gasto realizado en estos proveedores asciende a 133 millones de euros (127 millones en 2020).

Por parte del negocio de seguro de crédito, se ha colaborado con 2.577 proveedores\*\* (2.009 en 2020) y el gasto total ha sido de 182 millones de euros (186 millones en 2020).

\* Para el negocio tradicional, los datos de 2020 relativos a número de proveedores y gasto realizado en los mismos se han recalculado para tener en consideración todas las compañías de este negocio.

\*\* No se han incluido los proveedores de Graydon.

### Selección responsable de proveedores

La selección de proveedores por parte del Grupo se basa en los principios de objetividad, imparcialidad, transparencia, igualdad de trato y calidad. Además, el Grupo trata de incentivar la gestión responsable por parte de los proveedores, incluyendo aspectos sociales y ambientales entre los criterios para su selección.

En el negocio tradicional estos criterios se recogen en la normativa interna y, en particular, en el manual de selección de proveedores.

En el negocio del seguro de crédito, Atradius dispone de una Política de *Procurement* que regula la gestión de proveedores.

### Gestión de colaboradores

102-9

Prepersa es la empresa de Grupo Catalana Occidente que gestiona a los colaboradores especializados en la solución de siniestros de las compañías de negocio tradicional: peritos, talleres, reparadores y, desde 2021, la red de abogados. Los talleres forman parte de la red denominada AutoPresto y los reparadores del Servicio Técnico de Reparaciones (S.T.R.).

En 2021, ha colaborado con 2.588 colaboradores (2.581 en 2020) y el gasto total ha sido de 204 millones de euros (180 millones en 2020).

### Tipos de colaboradores

694 682



Peritos diversos

242 238



Peritos automóviles

121 120



Peritos médicos

▶ 2020 ▶ 2021

790 829



Reparadores

324 356



Talleres AutoPresto

410\* 363



Abogados

\* En 2020 la red de abogados no pertenecía a Prepersa.

### Encargos recibidos



- ▶ Peritaciones de STR 43%
- ▶ Peritaciones de diversos 32%
- ▶ Peritaciones de autos 14%
- ▶ Peritaciones corporales 3%
- ▶ Inspecciones de autos 2%
- ▶ Inspecciones de diversos 1%

Los colaboradores tienen como objetivo garantizar la eficacia y rapidez de la prestación del servicio en la resolución de los siniestros que sufren los clientes de las entidades aseguradoras del Grupo, así como el facilitar a dichas entidades información técnica relacionada con riesgos, siniestros y otras circunstancias. Por ello, las acciones de Prepersa deben estar siempre orientadas a la calidad. Con este cometido, su actividad dispone de la certificación de calidad UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durante el año 2019, que garantiza que sus procesos se orientan hacia la mejora continua y que cuenta con una organización eficiente en cuanto a planificación, control y análisis de resultados.

### Encuesta de satisfacción del colaborador

Por cuarto año consecutivo, se ha realizado la “Encuesta de satisfacción del colaborador” a 2.588 colaboradores, de los cuales han respondido un 57%. El objetivo principal de la encuesta es conocer la relación del Grupo con su cadena de suministro a través de sus opiniones, valoraciones y experiencias.

Algunos de los hallazgos de la encuesta son los siguientes:

- Los colaboradores consideran muy bueno el compromiso de Grupo Catalana Occidente con las personas, puntuando esta cuestión con un 8,9.
- Afirman que la organización les ayuda a resolver dudas, incidencias o cualquier problemática que pueda surgir, valorando esta cuestión con un 8,4.
- Valoran como muy buena (8,8) la competencia profesional del Grupo.

### Formación a colaboradores

Durante el 2021, los colaboradores de Grupo Catalana Occidente han recibido en total 5.476 horas de formación (3.438 horas en 2020). Los programas formativos impartidos han

consistido tanto en cursos propios, impartidos por el personal de Prepersa, como sesiones de formación impartidas por terceros, pertenecientes a centros especializados como la Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías (APCAS) y el Centro Zaragoza.

Ambos tipos de formación han sido realizados con herramientas de video y por webinar y los colaboradores han evaluado muy positivamente las sesiones de formación impartidas.

### **Integración de cuestiones ASG en la cadena de suministro** 103, 308-1, 407-1, 414-1

El Grupo extiende la difusión de sus principios a su cadena de suministro como clave para consolidar una red de proveedores y colaboradores coherente con los valores corporativos.

A lo largo del 2021, se han comenzado a incorporar cláusulas en los contratos con proveedores de negocio tradicional, a través de las cuales el Grupo se asegura de que cumplen con sus mismos principios éticos y de sostenibilidad, cumplen con la normativa laboral que les afecta y están al corriente de sus obligaciones tributarias. Más de 250 contratos con proveedores han incorporado las nuevas cláusulas durante 2021.

En relación a los colaboradores, todos ellos deben respetar los valores corporativos para poder mantener una relación con el Grupo. Por ello, deben adherirse al código ético de Grupo Catalana Occidente antes de recibir ningún encargo.

Además, desde Prepersa se impulsan buenas prácticas relacionadas con la eficiencia y la minimización de recursos, entre las que se encuentran las políticas de reparación frente a sustitución o la aplicación de nuevas tecnologías que permitan localizar y reparar daños por agua con mayor eficiencia.

Por último, en 2021, el Grupo ha llevado a cabo el lanzamiento de una nueva encuesta a sus colaboradores para conocer su situación actual en términos de sostenibilidad. Los resultados permitirán realizar análisis y líneas de acción futuras para fomentar la sostenibilidad en la cadena de suministro del Grupo.

En la actualidad, no se realizan auditorías de las cuestiones ASG a la cadena de suministro.

### **Distribución por geografía** 203-2, 204-1

En Grupo Catalana Occidente, trabajar con proveedores y colaboradores locales no solo incide positivamente sobre el desarrollo económico de las comunidades en las que opera, sino que, además, minimiza el riesgo operacional al reducirse los tiempos de ejecución de los servicios.

En el negocio tradicional, debido a su actividad y presencia en España, se favorece la contratación de autónomos o pequeñas empresas locales como proveedores. Así en 2021, la mayor parte de los encargos han sido a proveedores del territorio español, siendo el 99% del gasto destinado a proveedores locales (cifra similar a 2020).

En el negocio del seguro de crédito, el Grupo destina la mayor parte del gasto al desarrollo del tejido empresarial en las áreas geográficas en las que opera, siendo un 98% del gasto destinado a proveedores locales (95% en 2020).

Respecto a los colaboradores, en 2021, el 98% del gasto ha sido destinado a colaboradores en territorio español (cifras similares a 2020).

### **Periodo medio de pago a proveedores y colaboradores**

El periodo medio de pago a proveedores de las compañías del Grupo asciende a 16 días (18 días en 2020), no existiendo ningún saldo pendiente de pago con aplazamiento superior al legal (30 días salvo existencia de pacto de las partes).

En el caso de los colaboradores, en 2021 se ha mejorado el sistema de pagos y las compañías del Grupo abonan los importes a los colaboradores de forma diaria, siendo el periodo medio de pago de 1 día (en 2020 el periodo medio de pago ascendía a 17 días). Además, los colaboradores tienen a su disposición una aplicación donde pueden consultar y conciliar los pagos de los encargos y las facturas emitidas a las entidades del Grupo. De esta manera se evita que el colaborador tenga que canalizar sus necesidades de información a los diferentes departamentos de las compañías.

### **Impacto del Covid-19**

Para facilitar la adaptación de la red de colaboradores de Prepersa a la situación provocada por la pandemia, el Grupo puso en marcha en 2020 un plan de ayudas económicas a través de préstamos, los cuales se han ido devolviendo durante 2021. Dichas ayudas fueron solicitadas por un total de 272 colaboradores y el importe total solicitado ha ascendido a 3.773.000€. Asimismo, en caso de necesidad (por problemas de salud, población de riesgo, etc.) el Grupo ha puesto a disposición de los colaboradores el acceso a la herramienta de videoperitación, sin coste alguno para ellos. Adicionalmente, se han revisado y actualizado algunas zonas de actuación de los colaboradores para evitar incompatibilidades en las épocas en las que se han producido restricciones de movilidad entre comarcas y/o provincias.

## Cambio climático

103

### Hechos destacados 2021

- Compromiso del Grupo de ser una organización neutra en carbono a 2050 y adhesión a la Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas (NZIA, por sus siglas en inglés).
- Inclusión, por primera vez, de emisiones de Alcance 3 en el *reporting* de sostenibilidad.
- Elaboración de escenarios de cambio climático.
- Consideración de diferentes horizontes temporales en los riesgos y oportunidades del cambio climático (c/p, m/p y l/p).
- Cumplimiento de la regulación de la Taxonomía de la UE y publicación de los indicadores correspondientes relacionados (actividades elegibles por Taxonomía).

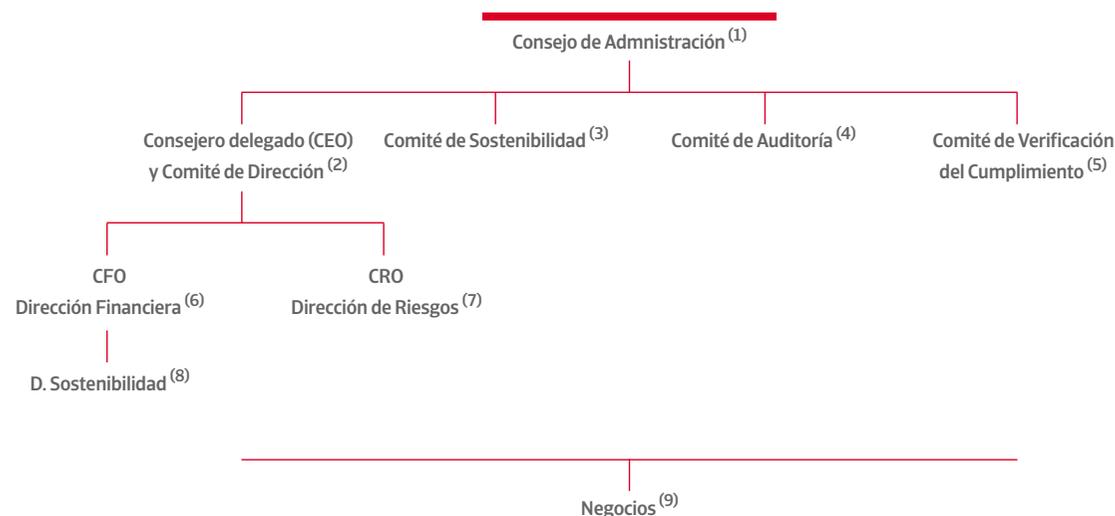
### Retos principales 2022

- Adoptar los requisitos establecidos por la Taxonomía de la UE, a través de criterios técnicos de la adaptación al cambio climático, para la publicación de los indicadores correspondientes (actividades alineadas con la Taxonomía).

Con el objetivo de formar parte activa de transformación hacia una economía baja en carbono, Grupo Catalana Occidente se ha comprometido a ser una organización con cero emisiones netas a 2050, para lo cual se ha unido a la Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas (NZIA, por sus siglas en inglés). Asimismo, el Grupo sigue las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) sobre el *reporting* de riesgos financieros relacionados con el clima e integra en sus informes la información relativa a los riesgos del cambio climático y su desempeño sobre los mismos.

## Gobernanza del cambio climático

102-18, 102-20



(1) Aprueba la estrategia y la política en materia de cambio climático.

(2) Proponen la estrategia y los objetivos de cambio climático. Supervisan la ejecución de la estrategia y revisan periódicamente su evolución.

(3) Supervisa y hace el seguimiento periódico de la estrategia de cambio climático y del cumplimiento de las acciones y objetivos asociados a la misma.

(4) Supervisa el sistema de control de gestión de riesgos del Grupo.

(5) Evalúa, asesora e informa en todo lo relativo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales que son de aplicación en materia de cambio climático.

(6) Sigue periódicamente el cumplimiento de los objetivos de cambio climático.

(7) Se encarga de gobernar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos asociados al cambio climático del Grupo.

(8) Coordina y desarrolla con todos los negocios la estrategia de cambio climático, la propuesta de objetivos y el seguimiento de las acciones a realizar.

(9) Responsables de la ejecución de la estrategia de cambio climático.

## Estrategia del cambio climático

Grupo Catalana Occidente apoya el Acuerdo de París y trabaja para ser parte activa de la solución al cambio climático. Para ello, orienta su estrategia en reducir gradualmente sus emisiones de gases de efecto invernadero.

La política de cambio climático y medioambiente del Grupo constituye su marco de actuación y define los compromisos que asume en esta materia. En este sentido, destacar que en 2021 el Grupo se ha unido a la Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas (NZIA, por sus siglas en inglés) para lograr emisiones netas cero a 2050.

A continuación, se identifican los riesgos y oportunidades del Grupo relacionados con el cambio climático y se describe la resiliencia de la organización a los mismos teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima.

### Riesgos y oportunidades del cambio climático

102-11, 102-15, 103, 201-2

Dentro del marco del sistema de gestión de riesgos, el Grupo se compromete a identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático incluyéndolos en su mapa de riesgos, y a analizar sus impactos en la planificación financiera. De entre los riesgos incluidos en el mapa de riesgos se identifican como principales categorías las siguientes:

**Riesgos físicos:** son los derivados del cambio climático y surgen de una serie de eventos meteorológicos específicos. Pueden tener implicaciones financieras para las organizaciones, como el daño directo a los activos y los impactos indirectos derivados de la interrupción de la cadena de suministro.

**Riesgos de transición:** surgen a medida que la sociedad se adapta a una economía baja en carbono. Hay una serie de factores que influyen en el ajuste a una economía sostenible como, por ejem-

plo, la evolución de las diferentes políticas, la reglamentación, las nuevas tecnologías o modelos de negocio, cambio de sensibilidades y preferencias sociales, o la evolución del marco y las interpretaciones jurídicas.

**Riesgos por responsabilidad:** derivados de las reclamaciones ya sea por responsabilidad civil o de forma directa contra las entidades aseguradoras por no gestionar los riesgos climáticos apropiadamente.

La divulgación de información sobre cómo estos riesgos climáticos han sido incorporados en el mapa de riesgos del Grupo, así como su impacto estratégico y su horizonte temporal se encuentra explicada en el capítulo 1, dentro del apartado “Gestión de riesgos”.

Además de los riesgos existentes anteriormente descritos, también aparecen una serie de oportunidades asociadas que el Grupo tiene en cuenta para poder aprovecharlas y posicionarse de manera correcta:

**Oportunidades de mercado:** acceso a nuevos mercados que hayan sufrido cambios derivados del cambio climático y por tanto necesiten nuevas coberturas de seguros.

**Oportunidades en el uso de los recursos:** reducción y ahorro de costes gracias a una gestión más eficiente de los recursos y al uso de edificios más eficientes y sostenibles.

**Oportunidades de resiliencia:** participación en programas de energía renovable y adopción de medidas de eficiencia energética.

**Oportunidades de productos y servicios:** desarrollo de nuevos productos y servicios de bajas emisiones y de acuerdo a las nuevas preferencias de los clientes.

**Oportunidades de fuentes de energía:** reducción de la exposición a incrementos futuros del precio de los combustibles fósiles y beneficios reputacionales del uso de energías menos intensivas en carbono.

## Análisis de escenarios

Durante 2021, Grupo Catalana Occidente ha realizado una evaluación del impacto que los riesgos de cambio climático pudieran tener en su actividad. Para ello, se ha partido del perfil de riesgos del Grupo, y se ha estimado la afección que tendrían sobre el mismo dos escenarios climáticos opuestos: uno con un aumento de la temperatura global del planeta de no más de 2°C, y otro con un aumento superior a los 2°C.

Para simular ambos escenarios, se ha realizado un análisis de los escenarios propuestos por el *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) en su último informe de agosto de 2021, donde se definen potenciales impactos, considerando factores medioambientales y socioeconómicos intrínsecamente vinculados al cambio climático. Partiendo de esta información, los escenarios analizados son:

- Escenario con aumento de la temperatura global del planeta de no más de 2°C: Se ha seleccionado el escenario SSP2-RCP4.5 en consonancia con el límite superior de la consecución de los objetivos del Acuerdo de París y las contribuciones determinadas a nivel nacional actualizadas en la COP26.
- Escenario con aumento de la temperatura global del planeta que supera los 2° C: Se ha utilizado la información del escenario SSP5-RCP8.5 que representa un escenario *no-climate-policy* que permite estudiar las condiciones más desfavorables para el clima.

Los resultados del análisis de estos escenarios proyectados en un horizonte temporal de 5 años muestran los siguientes posibles impactos sobre el negocio:

- Por un lado, un aumento de la siniestralidad en el negocio tradicional de alrededor del 1% en el escenario menos desfavorable y de menos de un 5% en el peor ellos.
- Por otro lado, un posible impacto negativo en la valoración de la renta variable situándose cerca del 5 y del 10% para cada escenario, respectivamente.

## Gestión del cambio climático

102-11

Como parte de su modelo general de gestión y control de riesgos, el Grupo desarrolla procesos periódicos de identificación y evaluación de riesgos que le permiten, entre otras cosas, identificar los riesgos materiales que pudieran tener un impacto negativo en su perfil de riesgo y realizar una gestión activa y anticipada e los mismos. Estos procesos se actualizan al menos una vez al año con el objetivo de identificar las principales vulnerabilidades y oportunidades del Grupo con una visión prospectiva, y cubren todas las tipologías de riesgos a las que el Grupo se enfrenta en su operativa diaria, incluyendo los riesgos de cambio climático. El nivel de apetito al riesgo del Grupo, aprobado por el Consejo de Administración, determina los niveles de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos.

Teniendo en cuenta que estos riesgos pueden afectar al Grupo en su conjunto directa o indirectamente y que, por lo tanto, se deben integrar de forma transversal en las políticas de riesgos de GCO, los objetivos del Comité de Sostenibilidad son:

- Diseñar un Plan Director de Sostenibilidad para aterrizar en un plan de acción anual las acciones necesarias a desarrollar por las áreas de forma que el Grupo y todas sus entidades adopten los principios, criterios y compromisos en materia ASG.
- Incorporar en la estrategia de gestión de riesgos los riesgos ASG a través de las políticas de gobernanza del Grupo y, en particular, mediante la política de cambio climático y medioambiente, de manera que sirvan de marco de referencia para los distintos planes de acción en este ámbito.
- Definir los criterios sobre el contenido, la metodología y la presentación de la información a divulgar en materia ASG, incluyendo la relativa al cambio climático.

La gestión, medición y monitorización de estos riesgos se define en la política de cambio climático y medioambiente, así como en el resto de las políticas de gobernanza del Grupo, según la cual:

- Los impactos de tales riesgos, en la medida que resulten relevantes, se analizan en la planificación financiera con el objetivo de adaptar, en caso necesario, la planificación estratégica habida cuenta de los riesgos identificados.
- Se implementan las métricas necesarias que ayuden a medir y gestionar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.
- Se realiza un reporte periódico al más alto nivel sobre la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

### Métricas y objetivos

305-1, 305-2, 305-3

Grupo Catalana Occidente calcula las emisiones de Alcance 1 y 2 y, por primera vez, en 2021 se han incluido algunas categorías de emisiones de Alcance 3.

Los factores de conversión empleados para el cálculo son los indicados por:

- Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
- Agencia Internacional de la Energía (IEA).

Emisiones*	2020	2021
Alcance 1 (Tn CO2)	134,57	119,10
Alcance 2 (Tn CO2)	2.477,41	1.994,39
<b>Total Alcance 1 + Alcance 2 (Tn CO2)</b>	<b>2.611,98</b>	<b>2.113,49</b>
Alcance 3 (Tn CO2)**	No calculado	1.432,61

\* Emisiones calculadas a partir de los consumos energéticos reportados. Factor de emisión gas natural 0,20297 KgCO2/KWh (Fuente: DEFRA). Fuente factores de emisión electricidad CO2 emissions from Fuel Combustion IEA 2020. Fuente de factores de emisión utilizados para el cálculo de las diferentes categorías de Alcance 3 Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), 2021.

Se incluyen las emisiones del Grupo procedentes de su actividad aseguradora, excluyendo de esta manera actividades no principales (como por ejemplo el negocio funerario).

\*\* Incluye las categorías de actividades relacionadas con el combustible y la electricidad (no incluidas en Alcance 1 y 2), bienes y servicios adquiridos y viajes de negocios (en tren y en avión).

Asimismo, el Grupo ha calculado su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático a fecha a 31 de diciembre de 2021. Los indicadores de elegibilidad, tanto del Activo como de las primas de seguros de no vida, se incluyen en el capítulo 2, en los apartados de “Inversión responsable” y “Productos responsables”, respectivamente.

## Objetivos para la transición

En 2021, el Grupo se ha unido a la Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas (NZIA, por sus siglas en inglés) que tiene por objetivo alcanzar la neutralidad de emisiones de efecto invernadero para 2050 y contribuir así a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C por encima de los niveles preindustriales, en el año 2100.

Para lograr este compromiso, Grupo Catalana Occidente se fijará objetivos intermedios progresivos y basados en la ciencia, que le permitan contribuir a la neutralidad climática y equilibrar de la mejor manera posible la ambición científica, los perfiles de riesgo y las tendencias en descarbonización de la economía mundial. Igualmente, informará anualmente sobre los progresos logrados en relación con los objetivos adoptados.

En línea con este compromiso, el Grupo está trabajando en el desarrollo de un sistema de gestión ambiental en sus principales edificios, con el objetivo de alcanzar y mantener un funcionamiento de conformidad con las metas establecidas por el Grupo en materia de cambio climático y medioambiente.

Asimismo, en 2021, el Grupo ha llevado a cabo una encuesta a sus colaboradores para conocer su situación en términos de sostenibilidad. Los resultados de la encuesta permitirán al Grupo realizar análisis y fijar líneas de acción futuras para fomentar la sostenibilidad en su cadena de suministro (por ejemplo, potenciar la sustitución de los vehículos que utiliza la red de peñitos por alternativas que reduzcan el consumo de combustible, como el *car-sharing* o el uso del coche eléctrico).

## Medioambiente

103

### Hechos destacados 2021

- Participación en la iniciativa “la Hora del Planeta”, con el apagado de la iluminación de los edificios más representativos del Grupo para concienciar sobre la necesidad de adoptar medidas frente al cambio climático y el ahorro de energía.
- Promoción del Día Mundial de la Limpieza (*World Clean-up Day*) en el que voluntarios de Atradius participaron desde diferentes países en batidas de limpieza tanto en tierra como en mar.
- Fomento de la movilidad sostenible, instalando nuevos puntos de recarga para vehículos eléctricos en los parkings de los edificios.
- Instalación de placas fotovoltaicas en los edificios principales del Grupo.

### Retos principales 2022

- Trabajar en la elaboración de un sistema de gestión medioambiental para los principales edificios del Grupo.

El impacto medioambiental de la actividad corriente de Grupo Catalana Occidente es limitado. Aun así, el Grupo reconoce los efectos de su actividad, principalmente derivados del consumo de materias primas y el consumo energético. Por el tipo de actividad que se realiza, no se consideran significativos los consumos de agua ni los datos relativos a gestión de residuos, pero sí que se fomenta un uso eficiente de los mismos.

En enero de 2021 se aprobó la Política de cambio climático y medioambiente donde el Grupo se compromete a un proceso de mejora continua en el desempeño ambiental y la prevención de la contaminación. En ella, el Grupo se propone como objetivo abordar el impacto de sus operaciones en el medioambiente apoyándose en las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollar un sistema de gestión ambiental.
- Promover de manera activa una cultura que fomente el uso eficiente y responsable de recursos, así como los comportamientos que favorecen dicho uso responsable, involucrando a todos sus grupos de interés.
- Sensibilizar a los empleados del Grupo en materia de medioambiente a través de formación y campañas de concienciación e incentivar a proveedores y contratistas a que adopten políticas consistentes con las del Grupo en esta materia.

Adicionalmente, las empresas del negocio del seguro de crédito han formalizado su compromiso mediante la elaboración de su propia política ambiental, en la que recogen su compromiso de mejora continua en términos de desempeño ambiental y prevención de la contaminación.

El Grupo no dispone en la actualidad de un sistema de gestión ambiental certificado. No obstante, en el Plan Director de Sostenibilidad se ha establecido como objetivo su elaboración y en 2022 se seguirá trabajando en su desarrollo.

Por otra parte, el grupo funerario Asistea, filial del Grupo Catalana Occidente, sí dispone de certificaciones medioambientales, obteniendo en 2021 las siguientes:

- ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental - SGA).
- ISO 15017:2006 (Calidad en los Servicios Funerarios).
- ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad - SGC).

En relación a la ISO 14001 se llevan a cabo acciones en favor del medioambiente, entre las que destacan las siguientes:

- Productos funerarios ecológicos y biodegradables.
- Eliminación de cualquier material contaminante antes de la incineración y su posterior reciclaje, así como la reutilización de estos materiales en países en vías de desarrollo.
- Fomento de la plantación de árboles.
- Priorización de proveedores locales que permitan la disminución de emisiones.

Adicionalmente, se están poniendo en marcha las siguientes iniciativas:

- Estudio sobre el posible aprovechamiento de la energía de los hornos crematorios y su empleo como fuente de energía para los sistemas de climatización.
- Estudio sobre la posible instalación de placas solares en el centro de mayor consumo energético.
- Construcción en 2022 de una nueva instalación con certificación LEED.

Por último, el Grupo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo.

### Uso sostenible de recursos

A continuación, se presentan los principales indicadores sobre el uso sostenible de recursos de las principales entidades del Grupo, excluyendo el negocio funerario (Asistea).

### Materiales

301-1, 301-2

En un esfuerzo por lograr una gestión documental eficiente y reducir el consumo de papel, se ha impulsado la implantación de documentación electrónica en los procesos del negocio, incluidos aquellos en los que participa el cliente. El teletrabajo ha acelerado este proceso.

Consumo de materiales	2020**	2021
Consumo de papel (Kg)*	255.489	360.554
% papel reciclado	2%	2%

\* El consumo de papel del negocio del seguro de crédito ha sido calculado a través de una extrapolación según los consumos realizados hasta noviembre, extrapolando el mes de diciembre.

\*\* El dato de 2020 ha sido recalculado para homogenizar criterios y ser comparable con 2021.

### Energía

302-1

Grupo Catalana Occidente fomenta buenas prácticas energéticas entre sus entidades, promocionando el consumo de energías renovables. Así, por ejemplo, el 79% del consumo eléctrico de 2021 proviene de fuentes renovables (73% en 2020).

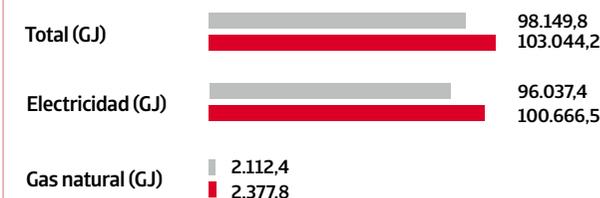
El mantenimiento y la rehabilitación de edificios del Grupo se rigen por principios de eficiencia energética, con el objetivo de reducir sus consumos y sus emisiones de CO2. A día de hoy, un total de 8 edificios en propiedad de las compañías del negocio tradicional cuentan con certificados de edificación sostenible (A+, Leed o BREEAM) y se ha planificado la certificación de los Edificios Singulares durante 2022.

Las nuevas obras y reformas incluyen detectores de presencia, regulación automática de la intensidad lumínica y sustitución de instalaciones de climatización por otras más eficientes desde un punto de vista energético.

Además, en el negocio de seguro de crédito, la Torre DC, donde Atradius tiene situadas sus oficinas en Austria, tiene la certificación Leed Platinum y se está trabajando para obtener la certificación BREEAM en 2022. Asimismo, los edificios de Atradius en Namur (Bélgica), en Levallois-Perret (Francia) y en Polonia cuentan con certificación BREEAM. En 2021 se ha rehabilitado el edificio de Barcelona propiedad de Atradius, obteniendo la certificación Leed Gold.

Estas acciones han logrado reducir el consumo energético de los edificios del Grupo.

### Consumo energético\*



▶ 2020 ▶ 2021

\* El consumo de gas natural y electricidad del negocio del seguro de crédito y negocio tradicional ha sido calculado a través de una extrapolación según los consumos realizados hasta noviembre, extrapolando el mes de diciembre.

El compromiso con el medioambiente se vincula también al día a día de los empleados de las entidades del Grupo. Por ello, se han instalado estaciones de carga para vehículos eléctricos en algunos de sus edificios más representativos.

## Medidas de reducción destacadas

103

Con el objetivo de contribuir a la reducción de consumos, el Grupo ha puesto en marcha diferentes iniciativas entre las que destacan:

- En España, se ha puesto en marcha la instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo.
- En Austria, sustitución de las bombillas convencionales por bombillas LED.
- En Bélgica, se continúa con la iniciativa *Zero Waste* lanzada en 2019 focalizando las acciones en las dimensiones con mayor impacto (residuos, movilidad, energía y consumibles).
- En Francia, se han llevado a cabo comunicaciones para el correcto uso de aparatos electrónicos que permitan reducir el consumo de energía.
- En Italia, se ha optado por el uso de la electricidad basada en fuentes renovables.
- El Ámsterdam, el edificio cuenta con un nuevo sistema de calefacción que permite ser más eficientes reduciendo el consumo energético.
- En Noruega, la energía para la calefacción se produce mediante una fuente de reprocesamiento de energía que proviene del calor del fiordo.

## Impacto del Covid-19

La pandemia provocada por el Covid-19 ha reducido el impacto del Grupo en el medioambiente. El fomento del teletrabajo ha favorecido una disminución del consumo energético en las oficinas del Grupo provocando un descenso en las emisiones de efecto invernadero. Asimismo, el descenso de los viajes de negocio ha permitido reducir la contaminación atmosférica.

## Ética y cumplimiento

102-16, 102-17, 103

### Hechos destacados 2021

- Defensa de los derechos humanos a través de su incorporación en el código ético del Grupo y de la elaboración de una política propia en Atradius sobre los mismos.

### Retos principales 2022

- Puesta en marcha de iniciativas orientadas a reforzar los valores y claves culturales del Grupo, especialmente, en materia anticorrupción y ética empresarial.

Grupo Catalana Occidente cuenta con unos procedimientos y un marco de actuación orientado a asegurar la adecuación y observancia de sus obligaciones, tanto internas como externas. La función de Verificación del cumplimiento ha contribuido a reforzar la cultura de cumplimiento y a mejorar la identificación y monitorización de los riesgos de ética y compliance, en particular, en materia de anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos de carácter personal y ciberseguridad.

### Código ético

El código ético del Grupo, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores, empleados, agentes y colaboradores del Grupo Catalana Occidente en su desempeño diario en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantienen con todos los grupos de interés.

El código ético se comunica a toda la plantilla a través de la intranet de cada una de las entidades del Grupo, siendo de obligada lectura y aceptación para todas las personas que trabajan en el Grupo. Dicho código se puede consultar en la página web corporativa del Grupo [www.grupocatalanaoccidente.com](http://www.grupocatalanaoccidente.com).

En enero de 2021, el código ético ha sido renovado para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta el Grupo y recoge los compromisos asumidos en materia de derechos humanos, sostenibilidad, buen gobierno, desarrollo profesional, cumplimiento normativo e igualdad de oportunidades, entre otras.

Tanto Atradius como Asistea, por la singularidad de su estructura y negocio, tienen su propio código de conducta, que observa las directrices definidas en el código ético del Grupo.

### Respeto a los derechos humanos

103, 408-1, 409-1

Según establecen el código ético y la Política de Recursos Humanos aprobadas por el Consejo de Administración, el Grupo apoya, respeta y contribuye a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

El Grupo pone todo su empeño en no ser cómplice de ninguna forma de abuso o vulneración de los derechos humanos entre sus grupos de interés y se compromete a defender su cumplimiento en toda su actividad y en las áreas geográficas donde está presente.

El respeto de los derechos humanos es una responsabilidad de todas las personas y entidades a las que es aplicable el código ético del Grupo. Entre otras pautas básicas de comportamiento, el Grupo asume la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los principios rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, la Declaración de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y las Líneas Directrices para Empresas multinacionales de la OCDE.

En este sentido, la totalidad del negocio tradicional y funerario del Grupo se realiza en España y el Principado de Andorra, donde el trabajo infantil y el trabajo forzoso están sujetos a un intenso escrutinio por parte de las autoridades laborales. Las entidades aseguradoras y funerarias del Grupo cumplen con la legislación vigente y no ha sido necesario incluir mecanismos especiales de prevención de dichas vulneraciones. De igual forma, en la cadena de valor de las entidades aseguradoras, la práctica totalidad de sus proveedores son nacionales o de jurisdicciones en las que aplican los mismos estándares, de tal forma que tampoco ha sido necesario realizar medidas adicionales.

En lo que respecta al negocio del seguro de crédito, Atradius dispone además de una Declaración de Derechos Humanos propia con el objetivo de adecuarla a lo establecido en Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas y conforme a los principios del código ético del Grupo.

En 2021, al igual que en el ejercicio anterior, no se ha registrado ninguna denuncia fundamentada en todo el Grupo por cuestiones de violación de los derechos humanos. Las denuncias por cuestiones de discriminación se incluyen en el subapartado “Diversidad, igualdad e inclusión” del apartado “Empleados”.

### Canal de denuncias

102-17, 205-3, 406-1

El Grupo dispone de un canal de denuncias confidencial, accesible a través de la web del Grupo, 24 horas al día, 7 días a la semana, que permite a los empleados y a cualquier tercero interesado comunicar de manera confidencial y anónima, consultas y/o posibles incumplimientos del código ético, de cualquier otra normativa o política interna del Grupo, así como acciones u omisiones que tengan como consecuencia una irregularidad penalmente punible o la manipulación y/o falsificación de datos financieros.

Una vez recibida la comunicación, esta es gestionada por Auditoría Interna Corporativa según lo establecido en el protocolo de actuación en casos de irregularidades y fraude.

Durante 2021, El Grupo ha recibido 48 comunicaciones a través de los canales de denuncias existentes, de las cuales, 46 se han resuelto durante 2021 y las 2 restantes a principios de enero 2022 (en 2020 se recibieron 28 comunicaciones a través de los canales de denuncias existentes). Adicionalmente, el Grupo ha recibido 2 comunicaciones más a través del departamento de Recursos humanos de Atradius, las cuales se han resuelto durante 2021.

### Verificación del cumplimiento

103

El hecho de operar en un sector altamente regulado hace imprescindible la función de verificación del cumplimiento. Esta función se ocupa de velar por el cumplimiento de las obligaciones que afectan a la organización, lo que incluye tanto aquellas normas de aplicación imperativa como las que se asuman de forma voluntaria, evaluando las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones del Grupo y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento. Asimismo, comprende el asesoramiento al Consejo de Administración del Grupo y del resto de Entidades Individuales que lo forman acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten al Grupo, así como del cumplimiento de la normativa interna.

La función de verificación del cumplimiento se coordina a través del Comité de Verificación del Cumplimiento de Grupo Catalana Occidente, que tiene como función principal la coordinación, supervisión y el establecimiento de criterios comunes para todas las Entidades reguladas del Grupo en relación con la aplicación de la normativa de aplicación imperativa como voluntaria.

Asimismo, es el responsable de velar por el cumplimiento de la normativa interna desarrollada en relación con el sistema de prevención y detección de delitos en los que pueden incurrir las personas jurídicas del Grupo. Atradius cuenta con su propia estructura que comprende tanto la función de cumplimiento a nivel de la entidad como las funciones de cumplimiento local, y respalda a la entidad en el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

### Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

El Grupo dispone de un manual de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo en el que se desarrollan, entre otras materias, todas las medidas implantadas por las Entidades del Grupo sujetas a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Dichas medidas son objeto de análisis anual por un experto externo que elabora un informe y que ha considerado que el Grupo tiene un sistema de prevención del blanqueo satisfactorio. El Consejo de Administración examina dicho informe junto con las propuestas de medidas necesarias para solventar las deficiencias identificadas. En 2021, no se han recibido denuncias en materia de blanqueo de capitales. Como parte del sistema de prevención, el Grupo tiene implantado un plan de formación en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Además, el Grupo dispone de un marco de gobierno corporativo sobre la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo con la finalidad de fomentar la transparencia y contribuir a la confianza de los grupos de interés, posibilitando que éstos puedan relacionarse con el Grupo sin temor a que un uso indebido del sistema financiero u otros sectores de la actividad económica plantee un riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo. Dicho Marco se encuentra disponible en la web del Grupo.

### Protección de datos y ciberseguridad

103, 418-1

El Grupo tiene el compromiso de garantizar la confianza de sus grupos de interés en lo que se refiere a la protección, tratamiento y privacidad de los datos personales. En este sentido, la Política de Protección de Datos Personales aspira a establecer los objetivos del Grupo en materia de protección de datos personales y definir un marco de trabajo que permita garantizar y mejorar dicha protección, respetando los principios y derechos establecidos por la normativa aplicable.

Además, el Grupo dispone de un marco de gobierno corporativo sobre la protección de datos personales y la seguridad de la información donde se detallan los compromisos y los principios promovidos en esta materia y se especifica la estructura organizativa y las políticas disponibles en relación con la protección de datos personales y la seguridad de la información. Dicho marco se encuentra disponible en la web del Grupo.

Como consecuencia de lo anterior, Grupo Catalana Occidente se ha comprometido a realizar un tratamiento de los datos personales de las personas físicas que se relacionan con el Grupo ajustado a los principios siguientes:

- **Licitud, lealtad y transparencia** en el tratamiento de los datos personales de los interesados, obteniendo dichos datos por medios lícitos y transparentes, informando de forma clara de su posterior tratamiento, y con consentimiento explícito del interesado cuando sea necesario.
- **Limitación de la finalidad:** los datos personales serán recogidos y tratados con fines determinados, explícitos y legítimos, de conformidad con la finalidad y propósito informados al interesado en el momento de la obtención de los mismos.
- **Minimización de los datos:** los tratamientos de los datos personales serán limitados a lo necesario en relación con los fines para los que se recabaron.

- **Exactitud:** los datos personales objeto de tratamiento deberán ser exactos y mantenerse actualizados.
- **Limitación del plazo de conservación:** los datos personales objeto de tratamiento serán conservados durante el tiempo necesario para los fines para los que se recogieron.
- **Integridad y confidencialidad:** los datos personales serán tratados garantizando su seguridad y protegiéndolos contra su tratamiento no autorizado o ilícito, y contra su pérdida o destrucción.
- **Responsabilidad proactiva y rendición de cuentas:** no solo deberá velarse por el cumplimiento de los anteriores principios relativos al tratamiento de datos personales, sino que, además, deberá ser posible demostrarlo.

Para velar por el cumplimiento de la normativa aplicable sobre protección de datos el Grupo dispone de la figura del delegado de protección de datos. También cuenta con un Comité de Protección de Datos, como órgano ejecutivo responsable de la aplicación de la normativa relativa a la protección de datos personales y del uso de los recursos de las tecnologías de la información y comunicaciones.

En el caso del negocio de crédito, cuenta también con un Comité Asesor de Protección de Datos, del que forman parte su delegado de protección de datos y los directores de diversas unidades de negocio y, en cada uno de los países en los que opera existe un representante para velar en esos territorios por el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales aplicables.

Además, dado que los potenciales ciberataques son considerados uno de los principales riesgos del sector, el Grupo dispone también de la figura de un Responsable de Seguridad tecnológica (*Chief Information Security Officer*) con las funciones de coordinar y controlar las medidas de seguridad técnicas y organizativas de los sistemas de información del Grupo exigidas por el Reglamento General de Protección de Datos. De igual forma, las entidades del Grupo englobadas bajo el negocio del seguro de crédito disponen de su propio Responsable de Seguridad tecnológica.

Durante el ejercicio 2021, el Grupo no ha recibido reclamaciones fundamentas relativas a violaciones de privacidad del cliente recibidas por terceras partes (0 reclamaciones en 2020, tras confirmar la inexistencia de reclamaciones presentadas) ni reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente de autoridades regulatorias (1 reclamaciones en 2020). No se ha identificado ningún caso de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Asimismo, en 2021 se ha producido un incidente de ciberseguridad (ninguno en 2020) y ninguna brecha de seguridad (ninguna brecha en 2020) en el Grupo Catalana Occidente.

### Lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno

205-2, 205-3

Con el fin de prevenir la corrupción y el soborno, el Grupo se compromete a llevar a cabo todas sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor en todos los ámbitos de actuación y en todos los países en los que opera. Para ello, dispone de un Modelo de Prevención Penal que incluye las medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. Como parte de este modelo, el Grupo cuenta con un mapa de riesgos penales y con controles para aminorar los riesgos de cumplimiento. Dicho mapa incluye la totalidad de los riesgos penales vigentes y las consecuencias accesorias para las personas jurídicas de cada entidad del Grupo.

Adicionalmente, el Grupo dispone de normativa ("Protocolo de Responsable de Cumplimiento Penal", "Protocolo de actuación en caso de irregularidades y fraudes" y "Protocolo de detección de conflictos de interés con órganos públicos") con la que estructura el Modelo de Prevención y los mecanismos de respuesta sobre hechos que pudieran constituir incumplimientos del Código ético o sobre datos o indicios de la posible comisión de delitos alcanzados en el Modelo de Prevención Penal del Grupo.

Para mejorar el entendimiento de los riesgos penales y de las acciones y conductas esperadas de los empleados, el Grupo cuenta con un plan de formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, que en 2021 ha incluido cursos *on-line* en materia de prevención de la responsabilidad penal de las personas jurídicas y en materia de abuso de mercado e información privilegiada, siendo 2.979 empleados los que han realizado formaciones sobre estas materias (3.213 empleados en 2020). De este modo, el Grupo emplea la formación como palanca de comunicación de temas relativos a la corrupción. Los colaboradores reciben formación en materia de anticorrupción a través de la plataforma de Prepersa y deben aprobarla para poder colaborar con el Grupo.

Durante 2021, al igual que en el ejercicio anterior, no se ha detectado ningún caso de corrupción en el Grupo. Asimismo, no se han registrado casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción. Adicionalmente, el Grupo dispone de procedimientos para luchar contra el fraude que contribuyen a identificar posibles acciones u omisiones malintencionadas en la contratación del seguro, en la declaración de siniestros o en la acreditación de los daños y perjuicios, que tengan como finalidad la obtención de beneficios impropios, el blanqueo de capitales o el enriquecimiento injusto. En este sentido, en 2021 se han detectado 46 incidencias de fraude interno, con un coste operacional\* de 130.224 euros en términos de contratación, siniestros y otros que representan el 0,003% de la facturación (en 2020 se detectaron 66 incidencias de fraude interno por valor de 55.233€ euros).

\*Se entiende por Coste Operacional el perjuicio económico real que han supuesto para la organización las prácticas fraudulentas constitutivas de fraude interno.

## Transparencia fiscal

103

En noviembre de 2015 se aprobó la política fiscal corporativa del Grupo, cuyo objetivo es describir la estrategia para cumplir sus obligaciones fiscales en todos los países y territorios en los que opera, así como mantener una relación adecuada con las administraciones tributarias correspondientes.

Dicha política se revisa anualmente por el Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose actualizado por última vez en enero de 2021.

Con anterioridad a la formulación de las cuentas anuales y a la presentación del impuesto de sociedades, el responsable de asuntos fiscales del Grupo informa al Consejo de Administración sobre las estrategias fiscales aplicadas durante el ejercicio y el grado de cumplimiento de la política.

El Grupo promueve una comunicación transparente, clara y responsable de sus principales magnitudes fiscales, mediante el traslado a sus diferentes grupos de interés de la información relativa al pago de todos los impuestos que le resultan aplicables en cada una de las jurisdicciones en las que está presente.

En 2021, el importe devengado en concepto de impuesto de sociedades asciende a 139,1 millones de euros (95,1 millones de euros en 2020).

## Impacto social

103, 203-2, 413-1

### Hechos destacados 2021

- Primer año de puesta en marcha de iniciativas de voluntariado corporativo.
- Fundación Jesús Serra ha reforzado su acción social frente a la pandemia.

### Retos principales 2022

- Inclusión de iniciativas medioambientales entre los proyectos con los que Fundación Jesús Serra colabora.

Grupo Catalana Occidente basa su modelo de negocio en el respeto a las personas y en contribuir positivamente al entorno y a sus grupos de interés. El compromiso asumido con las sociedades en las que opera va ligado al desarrollo económico, bienestar y empleo de calidad desde hace más de un siglo.

En paralelo, su acción social se articula a través de su fundación, Fundación Jesús Serra. En los estatutos de la fundación se declaran y definen tanto sus líneas de actuación como su compromiso de adhesión y cumplimiento de todas las políticas establecidas a nivel de Grupo.

### Fundación Jesús Serra

Fundación Jesús Serra es una entidad privada sin ánimo de lucro creada en memoria de Jesús Serra Santamans, fundador de Grupo Catalana Occidente, que tiene como finalidad dar apoyo e impulsar iniciativas de investigación, empresa y docencia, acción social, deporte y promoción de las artes.

En la actualidad, la Fundación desarrolla proyectos con el fin de hacer una sociedad mejor para todos, guiándose siempre por valores como la solidaridad, el esfuerzo y el trabajo en equipo.

Fundación Jesús Serra aprueba de forma anual su Plan de actuación, detallando el conjunto de actividades a desarrollar, sus potenciales beneficiarios y los recursos humanos y materiales necesarios. Para asegurar la objetividad, se dispone de un protocolo formal donde se especifican los criterios de selección de las iniciativas y los programas propuestos. Es el Comité de Valoración de Proyectos el órgano responsable, a través de reuniones bimensuales, de seleccionar el conjunto de nuevos proyectos y valorar el estado de los que están en curso, entre otras funciones.

Asimismo, Fundación Jesús Serra participa en iniciativas en beneficio de determinados colectivos y realiza evaluaciones de impacto y programas de desarrollo específicos. La mayoría de estos proyectos e iniciativas contaron con programas de participación, evaluación de impactos y programas de desarrollo.

Un buen ejemplo es el inicio, en 2021, de la colaboración con ACNUR, apoyando su programa *Aiming Higher Education* sufragando 12 becas para que los refugiados puedan dar continuidad a los estudios superiores que debieron interrumpir en su condición de desplazados.

También se ha iniciado una colaboración con la Fundación Éxit para potenciar el programa de voluntariado corporativo a través de mentores para jóvenes en riesgo de exclusión que les acompañen y animen a continuar con su formación académica o profesional. Asimismo, Fundación Jesús Serra colabora con otras entidades como el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), el Centro Nacional de Investigaciones

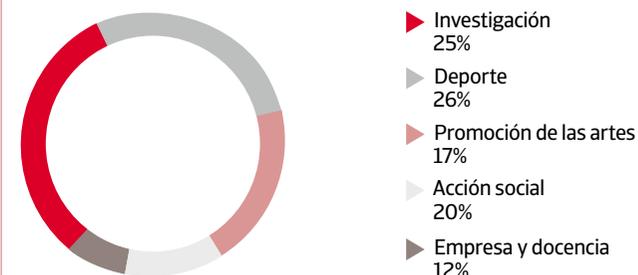
Cardiovasculares (CNIC), el Instituto de Astrofísica de Canarias (IAC), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), el Fundación Interhospitalaria de Investigación Cardiovascular (FIC), Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (Fecyt), *Save the Children*, Médicos sin Fronteras, Manos Unidas o Save the Med Foundation.

El incremento anual del presupuesto de la Fundación es un ejemplo del compromiso y el impacto positivo efectivo que Grupo Catalana Occidente tiene en la sociedad. En 2021, se han llevado a cabo un total de 44 proyectos sociales (49 proyectos en 2020).

### Aportación de la Fundación Jesús Serra a proyectos sociales 2021



### Distribución de la aportación de la Fundación Jesús Serra en las distintas líneas de acción 2021



## Compromiso de las entidades del Grupo

102-12, 102-13

Grupo Catalana Occidente apuesta por una estrategia de patrocinios que fomente el deporte, la integración social y la sostenibilidad en general. Así, en 2021 las compañías del Grupo, han llevado a cabo diferentes acuerdos de colaboración en este sentido, entre los que destacan los siguientes:

- Plus Ultra Seguros, en apoyo al deporte adaptado, ha patrocinado la Copa del Rey de baloncesto en silla de ruedas y el Campeonato de Europa de baloncesto en silla de ruedas, organizadas por la Federación Española de Deportes con Discapacidad Física (FEDDF).
- Seguros Catalana Occidente ha patrocinado por décima edición consecutiva Expoelectric, evento relacionado con los vehículos eléctricos y energías renovables, en su apuesta por el medioambiente y la movilidad sostenible.
- Seguros Bilbao ha apoyado por tercer año consecutivo la iniciativa “Cuentos para Pensar” de la Fundación Fair Saturday, para promover la concienciación sobre el problema del racismo entre los más jóvenes a través de la escritura, el arte y la creatividad.
- Seguros Bilbao, en su apuesta por la movilidad sostenible, ha patrocinado la Bicicletada Popular Solidaria Bridgestone, reforzando así el compromiso del Grupo con el deporte y el cuidado del medioambiente.
- Seguros Bilbao patrocinó la 8ª Carrera Familiar Solidaria de Getxo. Con el apoyo a esta iniciativa, la compañía del Grupo Catalana Occidente ratifica su compromiso con la promoción de un estilo de vida saludable y los valores que representa el deporte, como son el compromiso, la superación y el trabajo en equipo.
- Por último, Atradius patrocina desde 2018, dos colmenas de abejas en Vexin (Francia) para la producción de miel de manera sostenible. Los fondos obtenidos por la venta de tarros de miel han ido destinados a la asociación “Un chemin pour les enfants” para ayudar a la educación de los niños de barrios marginales de Manila (Filipinas).

Asimismo, el Grupo ha seguido apostando por acuerdos de patrocinio ligados con la música y la cultura para reforzar su posicionamiento en el mercado español, y ha renovado sus acuerdos de colaboración con el festival Starlite y el programa musical El Regreso. La música permite conectar con un amplio abanico de público de todas las edades y aumentar la vinculación de las personas con la marca en momentos que se viven con ilusión. Bajo el slogan “la música, como la confianza, hace tu vida mejor” el Grupo apuesta por la música como elemento para dar confianza a las personas.

En total, el importe destinado a los proyectos de patrocinio en 2021 ascendió a 4,4 millones de euros (4,4 millones de euros en 2020).

Adicionalmente, el Grupo participa en acciones de asociación con UNESPA, ICEA, o la Escuela de esquí del Valle de Arán. En 2021, el importe de dichas acciones de asociación asciende a 1,29 millones de euros.

### Acción social y voluntariado corporativo

A través del voluntariado corporativo, Grupo Catalana Occidente canaliza las inquietudes solidarias de sus empleados y genera entre la plantilla una cultura de colaboración y apoyo a otros colectivos sociales más necesitados. 2021 ha sido el primer año de la puesta en marcha de iniciativas de voluntariado corporativo en las compañías del Grupo, destacando las siguientes iniciativas:

- CHEERS4U: formación lúdica en la que participaron empleados del Grupo con el objetivo de aprender a relacionarse y enseñar nuevas competencias a las personas con discapacidad intelectual.
- Junior Achievement: de la mano de Unespa, el Grupo participó en esta iniciativa dando sesiones formativas en colegios para fomentar la educación financiera de los alumnos.
- World Clean-up day: voluntarios de Atradius participaron desde diferentes países en batidas de limpieza y recogida de basura tanto en tierra como en el mar, en el Día Mundial de la Limpieza.

- Fundación Prevent: mentoría a emprendedores con discapacidad que reciben formación en ESADE para evaluar y mejorar su plan de negocio o becas para estudios superiores a estudiantes con discapacidad para su inclusión laboral.

Adicionalmente, en 2021, el negocio de seguro de crédito ha desarrollado un total de 16 iniciativas para contribuir a la acción social de manera local (34 iniciativas en 2020) con una aportación de más de 45.000€. Entre ellas, cabe destacar la destinada a apoyar a emprendedores en países en vías de desarrollo.

Además, los empleados de Atradius articulan distintas campañas a lo largo del año con la finalidad de maximizar su contribución social. Entre las acciones impulsadas se pueden encontrar las recaudaciones de donativos para diversas causas.

Asimismo, Atradius ha apoyado a entidades sin ánimo de lucro, como Oxfam Novib para apoyar a la capacitación de empresarios en países del tercer mundo y *Youth Of the Streets* que a través de sus servicios y programas proporciona a los jóvenes seguridad, apoyo y oportunidades para construir un futuro positivo.

### Impacto del Covid-19

Grupo Catalana Occidente, basa su modelo de negocio en el bienestar de las personas y en contribuir positivamente a la seguridad y salud de las mismas, un valor que, ante la crisis derivada del Covid-19, ha cobrado más sentido que nunca.

Por ello, durante 2021 el Grupo ha apostado por programas de voluntariado virtuales que le han permitido seguir ayudando a colectivos necesitados en momentos complicados.

Asimismo, el Grupo, a través de Fundación Jesús Serra, ha reforzado su acción social ante la pandemia. Fundación Jesús Serra ha continuado la colaboración con *Save the Children*, iniciada el año pasado, para atender a familias en situación de vulnerabilidad por el Covid-19 mediante el proyecto “A tu lado”. Además, y con el objetivo de apoyar la labor de los sanitarios, científicos e investigadores españoles en la lucha contra el Covid-19, Fundación Jesús Serra colabora con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), que lidera varios proyectos para conocer en detalle la estructura del coronavirus y proteger a la población frente a esta infección.

## Contribución a los ODS

103

La aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) implican el compromiso no sólo de los gobiernos sino también de la sociedad civil y las empresas de contribuir a su consecución. La actividad desarrollada por Grupo Catalana Occidente y la labor desarrollada desde la Fundación Jesús Serra permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

 <p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Más de 58.000€ donados a programas de acompañamiento educativo, apoyo emocional y nutrición con <i>Save the Children</i>, Fundación Balía y Fundación Educo.</li> <li>- 71.074€ donados a bancos de alimentos</li> </ul>	 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.069 días perdidos Ninguna enfermedad profesional</li> <li>- 30.000€ donados al programa de vacunación infantil contra la malaria de Médicos Sin Fronteras en República Centroafricana</li> <li>- Formación a 1.293 alumnos en hábitos saludables con el programa Tomando Conciencia Schools</li> <li>- Más de 500.000€ destinados a proyectos I+D+i relacionados con enfermedades oncológicas, cardiovasculares y contra el Covid-19</li> </ul>	 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22 horas de formación por empleado</li> <li>- De los 2,1 millones de euros aportados por la Fundación Jesús Serra, el 11,59% se destina a la docencia</li> <li>- 51 becas para jóvenes con renta familiar baja en centros de referencia de educación secundaria y superior</li> <li>- 808 estudiantes y 17 profesores beneficiarios por la construcción de centro escolar en Uganda en colaboración con Manos Unidas</li> </ul>
 <p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 52% de los empleados son hombres y el 48% son mujeres.</li> <li>- Adheridos a la Red EWI que impulsa la presencia de mujeres en el ámbito directivo asegurador</li> </ul>	 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Más de 7.000 empleados</li> <li>- 99 empleados con discapacidad</li> <li>- 5.204 empleados con teletrabajo</li> <li>- 97% de contratos indefinidos</li> <li>- 441 contrataciones</li> <li>- Índice de rotación del 9%</li> <li>- 139,1 millones de euros devengados en el impuesto de sociedades</li> </ul>	 <p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Becas para programas de formación al emprendimiento y estudios superiores para personas con discapacidad física, intelectual o sensorial</li> <li>- Programas deportivos adaptados para jóvenes con discapacidad: 110 deportistas participantes</li> <li>- Organización de la Copa inclusiva de esquí alpino de España para deportistas con discapacidad: 141 participantes</li> </ul>
 <p><b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversidad de productos y servicios con coberturas medioambientales</li> <li>- Oficinas con calificación energética LEED</li> <li>- Proyecto de instalación de placas fotovoltaicas en los edificios principales</li> </ul>	 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ningún caso confirmado de corrupción</li> <li>- 4,0 millones de euros destinados a aportaciones y entidades sin ánimo de lucro</li> </ul>	 <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios para la sostenibilidad de Seguros (PSI)</li> <li>- Principios para la inversión responsable (PRI)</li> <li>- Pacto Mundial de las Naciones Unidas</li> <li>- Net Zero Insurance Alliance</li> </ul>

## Innovación

103

### Hechos destacados 2021

- Desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones y sistemas innovadores que han permitido la mejora en los procesos del Grupo y en la calidad del servicio al cliente (pago con Bizum, canal de WhatsApp para clientes, plataforma CIBTWave2, entre otros).
- Desarrollo de nuevas soluciones innovadoras en materia de ciberseguridad, movilidad urbana y tercera y cuarta edad.

### Retos principales 2022

- Incrementar la inversión en innovación alineada con proyectos relativos a la sostenibilidad.
- Disminuir los viajes de negocio fomentando el uso de herramientas digitales que permitan su sustitución.
- Continuar desarrollando productos innovadores y más sostenibles, que satisfagan las necesidades de los clientes del Grupo.

El Grupo considera que una cultura que abraza el cambio y que, al mismo tiempo, fomenta y motiva la innovación entre los empleados, es un pilar fundamental para poder adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de todo tipo de clientes. En 2021 el Grupo ha invertido 86,1 millones de euros en innovación\* (67,9 millones en 2020) y en 43 proyectos de I+D+i (66 proyectos en 2020).

\* En 2021 se ha homogeneizado el criterio de reporte de la inversión en innovación del Grupo, incluyendo ahora los conceptos de I+D+i tanto en el negocio tradicional como en el negocio del seguro de crédito.

### Programa Xplora

Xplora es el programa de intraemprendimiento de las compañías de negocio tradicional del Grupo, que ayuda a que la organización comprenda, se apropie y promueva con entusiasmo una cultura corporativa innovadora.

Dentro de este programa se aglutina formación en materia de innovación y se dispone de una plataforma diseñada para que los empleados puedan proponer ideas que permitan al Grupo Catalana Occidente mejorar sus productos y servicios.

#### Plataforma Xplora Space

A través de la plataforma Xplora Space los empleados del Grupo pueden leer noticias sobre nuevas tendencias en innovación y aportar ideas a retos que lanza la organización.

En el último año, los empleados han aportado más de 41 ideas a los 4 retos propuestos. De ellas, 9 ideas han sido soportadas; 3 se encuentran en fase de proyecto. Además, destacar que una de estas ideas además de estar conceptualizada y operativizada, se encuentra ya en fase piloto testeándose con determinados usuarios.

#### Formación en innovación con Xplora Academy y Xplora Inspira

Xplora Academy es el programa de formación en innovación y transformación digital del Grupo. A través de él se realizan workshops para empleados y se proporciona formación avanzada en metodologías *Agiles* y de innovación.

Además, bajo Xplora Inspira, el Grupo ha seguido organizando jornadas de inspiración a las que asistieron 830 empleados, en 2 ediciones, con el fin de transmitir las últimas tendencias en grandes corporaciones.

### Xplora Stars para el desarrollo de nuevos productos

En 2020 nació Xplora Stars que tiene por objetivo desarrollar nuevos productos y servicios en las temáticas de ciberseguridad, movilidad urbana y tercera y cuarta edad, contando con la colaboración e ideas de empleados y agentes de seguro del Grupo para su desarrollo. En 2021 se han definido tres nuevos productos bajo esta nueva iniciativa, y dos de ellos se encuentran ya en fase de piloto.

- 1) Xplora Stars Ciberseguridad: seguro de ciberseguridad enfocado a familias para la prevención, detección y resolución de incidencias relacionadas con los riesgos digitales.
- 2) Xplora Stars Movilidad: seguro de movilidad integral que asegura a la persona independientemente del medio de transporte que utilice (exceptuando coche y moto en propiedad).
- 3) Xplora Stars 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> edad: servicio de atención telefónica personalizada para seniors que les ofrece un trato diferencial y la posibilidad de contratar múltiples servicios de necesidad.

### Xplora Ingenia

En 2021 se ha lanzado el nuevo programa Xplora Inspira, a través del cual el servicio técnico de reparaciones (S.T.R) de Prepersa aporta ideas a retos que lanza la organización.

Durante el año se han aportado más de 98 ideas a los 3 retos propuestos. De ellas, 18 ideas han sido soportadas.

Según la encuesta de satisfacción, el S.T.R. se siente satisfecho con el programa y valora muy positivamente poder aportar ideas innovadoras que puedan mejorar los servicios del Grupo.

## Programa Atradius Business Transformation

En 2019, el negocio de seguro de crédito empezó la iniciativa “Shaping Tomorrow Together” con el objetivo de fomentar una cultura de crecimiento y desarrollo en los empleados, así como de adopción de nuevas tecnologías, que les convirtiera en motores del cambio y la transformación. En un año tan retador como el 2021, Atradius ha seguido demostrando su ágil la adaptación a una situación completamente nueva y la rápida adopción de tecnologías que le han permitido seguir ofreciendo un excelente servicio al cliente.

Asimismo, con el programa Evolve+ se ha fomentado la cultura innovadora en Atradius a través de la organización de webinars en los que han participado un número muy relevante de empleados, incluyendo la dirección de Atradius, y se han desarrollado reuniones en colaboración con otros directivos del sector.

En paralelo, Atradius Academy ha supuesto un apoyo fundamental en el desarrollo del empleado a través de medios digitales como plataformas de *e-learning*, *newsletters* y redes sociales. Abordando temáticas como la vitalidad, el trabajo en remoto y el bienestar en tiempos difíciles, se ha fomentado la creación de un entorno en el que el aprendizaje y el desarrollo formen parte de la dinámica de trabajo habitual. Adicionalmente, se han lanzado programas de mejora del bienestar, con *webinars* y sesiones prácticas donde se han analizado formas de gestionar el estrés en las nuevas dinámicas de trabajo.

## Innovación para el cliente

Pese a ser un año donde el Covid-19 ha seguido afectando, en 2021 se ha continuado desarrollado iniciativas de innovación, entre las que destacan las siguientes:

- Ampliación a diferentes países de Arcade, aplicación principal de Atradius que ha permitido ejecutar las tareas administrativas de manera más eficiente.
- A principios de año se puso en marcha la sustitución de la plataforma de riesgos y suscripciones en Atradius, creando una solución de suscripción única con procesos armonizados y eficientes.
- Desarrollo e implementación de la aplicación Bonding, que permite a clientes, corredores y agentes de seguros disponer de una experiencia de última generación a través de herramientas *on-line*.
- Rediseño del servicio Atrium, a través de un sistema nuevo y completo con funcionalidades adicionales y una nueva apariencia más intuitiva. Todo ello apoyado en una nueva tecnología que ha aumentado el rendimiento y la capacidad de mantenimiento.
- Lanzamiento de CIBTWave2, una plataforma de suscripción que da servicio a todos los equipos de riesgos de Atradius Crédito y Caución en el mundo.
- Alianza con la *startup* Cuideo para mejorar la calidad de vida de los clientes sénior de las compañías de negocio tradicional, permitiéndoles disponer de asesoramiento a la dependencia, cuidados domiciliarios continuados y un innovador dispositivo de teleasistencia personal.

- Lanzamiento de la nueva app para clientes de negocio tradicional, que les permite acceder al área e-cliente, consultar pólizas y recibos, seguimiento de siniestros, declarar siniestros de automóvil, acceder al chat para resolución de dudas en cualquier momento, gestionar los ahorros y actos médicos y localizar el taller de autos más cercano, entre otras.
- Nuevo canal de WhatsApp para clientes del negocio tradicional, atendido por el Contact Center.

---

# 04

## Anexo I - Información adicional



## Empleados

### Perfil del equipo humano del Grupo

102-8, 405-1

#### Empleados por edad y género:

	2020	2021
<b>Mayores de 50</b>	2.958	3.004
% mujeres	41,7%	42,5%
<b>De 40 a 49 años</b>	2.526	2.430
% mujeres	52,7%	52,8%
<b>De 30 a 39 años</b>	1.528	1.501
% mujeres	52,2%	51,8%
<b>Menor de 30</b>	575	563
% mujeres	54,1%	51,5%
<b>Total</b>	<b>7.587</b>	<b>7.498</b>

#### Empleados por categoría profesional y género:

	2020	2021
<b>Directivos</b>	133	141
% mujeres	18,0%	17,7%
<b>Mandos intermedios y supervisión técnica</b>	1.617	1.590
% mujeres	31,9%	33,4%
<b>Admón. cualificada y comerciales</b>	4.990	4.861
% mujeres	50,4%	50,0%
<b>Apoyo administrativo</b>	847	906
% mujeres	72,5%	70,6%
<b>Total</b>	<b>7.587</b>	<b>7.498</b>

#### Empleados por país:

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>España</b>	2.311	2.113	4.424	2.266	2.078	4.344
<b>Países Bajos</b>	374	208	582	360	199	559
<b>Alemania</b>	216	264	480	213	257	470
<b>Reino Unido</b>	220	169	389	211	165	376
<b>Bélgica</b>	118	182	300	114	177	291
<b>Francia</b>	103	122	225	106	122	228
<b>Italia</b>	94	106	200	94	106	200
<b>Estados Unidos</b>	64	63	127	64	59	123
<b>Portugal</b>	45	44	89	36	58	94
<b>México</b>	44	32	76	62	55	117
<b>Dinamarca</b>	38	36	74	42	32	74
<b>Australia</b>	27	33	60	28	34	62
<b>Polonia</b>	24	25	49	24	26	50
<b>Hong Kong</b>	26	22	48	24	22	46
<b>Irlanda</b>	23	16	39	25	14	39
<b>Singapur</b>	14	25	39	15	23	38
<b>China</b>	8	29	37	11	24	35
<b>Resto Mundo</b>	167	182	349	178	174	352
<b>Total empleados</b>	<b>3.916</b>	<b>3.671</b>	<b>7.587</b>	<b>3.873</b>	<b>3.625</b>	<b>7.498</b>

#### Empleados por tipo de contrato, jornada y edad\*:

	2020				2021			
	<30 años	30-39 años	40-49 años	>50 años	<30 años	30-39 años	40-49 años	>50 años
Indefinido Jornada completa	416	1.272	2.061	2.628	437	1.260	2.019	2.670
Indefinido Jornada parcial	22	169	405	311	19	164	369	311
Temporal Jornada completa	111	73	42	16	99	67	33	18
Temporal Jornada parcial	26	14	14	7	8	10	9	5
<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>1.528</b>	<b>2.522</b>	<b>2.962</b>	<b>563</b>	<b>1.501</b>	<b>2.430</b>	<b>3.004</b>

#### Empleados por tipo de contrato, jornada y categoría laboral\*:

	2020				2021			
	Apoyo admón.	Admón. cualificada y comerciales	Mandos intermedios y supervisión técnica	Directivos	Apoyo admón.	Admón. cualificada y comerciales	Mandos intermedios y supervisión técnica	Directivos
Indefinido Jornada completa	489	4.228	1.535	126	561	4.175	1.512	138
Indefinido Jornada parcial	235	587	77	7	239	546	75	3
Temporal Jornada completa	84	154	4	0	87	127	3	0
Temporal Jornada parcial	39	20	2	0	19	13	0	0
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>4.989</b>	<b>1.618</b>	<b>133</b>	<b>906</b>	<b>4.861</b>	<b>1.590</b>	<b>141</b>

#### Empleados por tipo de contrato y género\*:

		2020	2021
Contrato indefinido	Hombres	3.786	3.754
	Mujeres	3.498	3.495
Contrato temporal	Hombres	130	119
	Mujeres	173	130
<b>Total</b>		<b>7.587</b>	<b>7.498</b>

#### Empleados por tipo de jornada y género\*:

		2020	2021
Jornada completa	Hombres	3.756	3.730
	Mujeres	2.863	2.873
Jornada parcial	Hombres	160	143
	Mujeres	808	752
<b>Total</b>		<b>7.587</b>	<b>7.498</b>

\* Los datos de empleados se incluyen a cierre del 2021, y no promedio, por ser más representativos ya que, como se puede ver en la tabla de la pág. 28 (Perfil del equipo humano del Grupo), no existe una variación significativa entre ambos.

## Nuevas contrataciones y bajas

401-1

### Nuevas contrataciones:



► 2020 ► 2021

### Nuevas contrataciones por edad y género:

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	68	64	132	80	70	150
30-39 años	61	71	132	84	60	144
40-49 años	44	57	101	49	48	97
>50 años	31	24	55	34	16	50
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>216</b>	<b>420</b>	<b>247</b>	<b>194</b>	<b>441</b>

### Despidos por edad y género:

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	8	4	12	4	0	4
30-39 años	17	9	26	15	13	28
40-49 años	10	19	29	14	12	26
>50 años	17	5	22	16	9	25
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>89</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>83</b>

### Despidos por categoría laboral y género:

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo admón.	16	12	28	0	2	2
Admón. cualificada y comerciales	27	24	51	42	30	72
Mandos intermedios y supervisión técnica	9	1	10	7	2	9
Directivos	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>89</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>83</b>

### Porcentaje de rotación por edad y género

% Rotación	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	13%	14%	13%	22%	22%	22%
30-39 años	10%	9%	9%	11%	11%	11%
40-49 años	5%	4%	5%	4%	5%	4%
>50 años	8%	7%	19%	10%	8%	9%
<b>Total</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

\*La rotación se calcula como bajas totales entre total empleados (excluyendo movimientos entre entidades del Grupo).

### Bajas totales por edad y género

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	35	42	77	59	64	123
30-39 años	73	68	141	83	83	166
40-49 años	61	59	120	44	59	103
>50 años	138	91	229	165	105	270
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>260</b>	<b>567</b>	<b>351</b>	<b>311</b>	<b>662</b>

## Marco laboral, salud y seguridad en el trabajo

### Indicadores de accidentabilidad

403-9, 403-10

	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes con baja (excl. in itinere)	35	33	24	20
Nº de días perdidos por accidente con baja (excl. in itinere)	1.079	964	840	229
Nº de horas trabajadas según convenio*	6.315.822	5.821.066	6.323.149	5.970.637
Índice de frecuencia**	5,54	5,67	3,80	3,35
Índice de gravedad***	0,17	0,17	0,13	0,04
Nº de fallecimientos (como resultado de un accidente laboral)	0	0	0	0
Índice de fallecimientos****	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº de enfermedades profesionales detectadas	1	3	0	0

\* Se han reportado las horas trabajadas según convenio para homogeneizar los criterios entre el negocio tradicional y el negocio del seguro de crédito.

\*\* Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja sin contar in itinere/ nº de horas trabajadas según convenio)\*1.000.000.

\*\*\* Índice de gravedad = (Nº días perdidos por accidente con baja/ nº de horas trabajadas según convenio)\*1000.

\*\*\*\* Índice de fallecimientos= (Nº de fallecimientos por accidente laboral/ nº de horas trabajadas según convenio)\*1.000.000.

## Cobertura por convenio colectivo

102-41, 407-1

	2020	2021
España	95%	97%
Países Bajos	98%	95%
Alemania	99%	100%
Reino Unido	100%	96%
Bélgica	100%	100%
Francia	95%	100%
Italia	100%	100%
Estados Unidos	0%	0%
Dinamarca	100%	100%
México	0%	7%
Australia	0%	0%
Portugal	83%	83%
Polonia	0%	0%
Hong Kong	0%	0%
China	0%	0%
Singapur	0%	0%
Irlanda	28%	28%
Resto Mundo	28%	27%
<b>Total</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>

## Compensación y beneficios

### Total Grupo

405-2

#### Remuneración media por categoría, género y brecha salarial:

		2020	2021
Apoyo administrativo	Hombres	26.851	24.435
	Mujeres	30.137	28.840
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	112%	118%
Admón. cualificada y comerciales	Hombres	49.235	48.556
	Mujeres	42.774	42.578
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	87%	88%
Mandos intermedios y supervisión técnica	Hombres	81.343	80.762
	Mujeres	68.615	67.085
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	84%	83%
Directivos	Hombres	178.142	169.474
	Mujeres	164.321	153.284
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	92%	90%

#### Remuneración media por edad y género y brecha salarial

		2020	2021
Menor de 30	Hombres	32.179	30.972
	Mujeres	28.128	29.304
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	87%	95%
De 30 a 39 años	Hombres	44.566	43.565
	Mujeres	37.971	36.948
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	85%	85%
De 40 a 49 años	Hombres	60.593	58.890
	Mujeres	46.820	45.411
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	77%	77%
Mayores de 50	Hombres	72.940	70.626
	Mujeres	52.041	51.705
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	71%	73%

### Negocio tradicional (España)

405-2

#### Remuneración media por categoría, género y brecha salarial:

		2020	2021
Apoyo administrativo	Hombres	19.146	18.547
	Mujeres	18.262	18.478
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	95%	100%
Admón. cualificada y comerciales	Hombres	35.489	36.584
	Mujeres	31.992	32.899
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	90%	90%
Mandos intermedios y supervisión técnica	Hombres	59.782	61.194
	Mujeres	52.745	53.391
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	88%	87%
Directivos	Hombres	153.554	149.744
	Mujeres	137.626	138.005
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	90%	92%

#### Remuneración media por edad y género y brecha salarial

		2020	2021
Menor de 30	Hombres	23.314	23.515
	Mujeres	19.671	21.876
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	84%	93%
De 30 a 39 años	Hombres	32.437	33.000
	Mujeres	29.382	29.646
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	91%	90%
De 40 a 49 años	Hombres	43.042	43.926
	Mujeres	33.860	34.464
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	79%	78%
Mayores de 50	Hombres	54.134	54.692
	Mujeres	38.664	38.759
	Ratio de remuneración media mujeres/hombres	71%	71%

Grupo Catalana Occidente ha analizado la brecha salarial por edad y categoría profesional y no es significativa. La brecha salarial por edad proviene del mayor número de hombres que en el pasado accedían a puestos de responsabilidad. Esta diferencia tiende a eliminarse al existir en la actualidad mayor equilibrio entre el número de mujeres y hombres que acceden a estos puestos.

## Formación y desarrollo

### Horas de formación

404-1

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo administrativo	4.963	9.202	<b>14.166</b>	5.341	10.093	<b>15.435</b>
Admón. cualificada y comerciales	39.386	36.908	<b>76.294</b>	50.830	45.738	<b>96.568</b>
Mandos intermedios y supervisión técnica	26.370	15.092	<b>41.462</b>	30.370	18.362	<b>48.732</b>
Directivos	3.384	958	<b>4.342</b>	4.795	906	<b>5.700</b>

Para la mayoría de las horas de formación del negocio de seguro de crédito se ha estimado el reparto por categoría profesional. Las horas de formación de Graydon (entidad del negocio de seguro crédito) no han sido contempladas debido a que no son consideradas materiales (el peso de los empleados de dicha entidad no es significativo versus el total del Grupo).

### Media de horas de formación

404-1

	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Apoyo administrativo	21,3	15,0	20,1	15,8
Admón. cualificada y comerciales	15,9	14,7	20,9	18,8
Mandos intermedios y supervisión técnica	23,9	29,3	28,7	34,6
Directivos	31,0	40,0	41,3	36,2

### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

404-3

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo administrativo	31%	38%	<b>36%</b>	32%	39%	<b>37%</b>
Admón. cualificada y comerciales	54%	54%	<b>54%</b>	55%	56%	<b>55%</b>
Mandos intermedios y supervisión técnica	75%	73%	<b>75%</b>	76%	72%	<b>74%</b>
Directivos	64%	75%	<b>66%</b>	82%	88%	<b>83%</b>

## Ética y cumplimiento

### Políticas de cumplimiento del Grupo

103

A continuación, se indican las principales políticas del Grupo, cuya descripción y resultados de las mismas se encuentran recogidas a lo largo de la presente Memoria.

Políticas del Grupo	Ubicación
Código Ético	Web corporativa
Política de Inversión Responsable	Web corporativa
Política de Cambio Climático y medioambiente	Web corporativa
Política de Recursos Humanos	Web corporativa
Política Fiscal Corporativa	Web corporativa
Política de Sostenibilidad	Web corporativa
Política de Continuidad de Negocio	Interna
Política del sistema de gestión de riesgos	Interna
Política de inversiones	Interna
Política de reaseguro	Interna
Política de riesgos de suscripción, riesgo de constitución de provisiones y gestión de siniestros	Interna
Política relativa al modelo interno parcial para el riesgo de suscripción del seguro de crédito	Interna
Política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, y de contactos con accionistas, inversores y asesores de voto	Web corporativa
Protocolo de gestión del riesgo reputacional	Interna
Política de ORSA	Interna
Política de gestión de capital	Interna
Política de aptitud y honorabilidad	Interna
Política de control interno	Interna
Política de sistema de gestión de riesgos	Interna
Política de auditoría interna	Interna
Política de verificación de cumplimiento	Interna
Política de remuneraciones	Interna
Política de desconexión laboral	Web corporativa

## Lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno

205-2

### Formación en materia de anticorrupción por categoría profesional:

	2020		2021	
	Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
<b>Apoyo administrativo</b>	No reportado	No reportado	344	38%
<b>Admón. cualificada y comerciales</b>	No reportado	No reportado	1.840	38%
<b>Mandos intermedios y supervisión técnica</b>	No reportado	No reportado	709	45%
<b>Directivos</b>	No reportado	No reportado	86	61%
<b>Total</b>	<b>3.213</b>	<b>42%</b>	<b>2.979</b>	<b>40%</b>

Adicionalmente, 12 consejeros han recibido formación en materia anticorrupción en 2021 (un 75% del total de consejeros).

### Formación en materia de anticorrupción por país\*:

	2020		2021	
	Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
España*	No reportado	No reportado	2.945	68%
Países Bajos	No reportado	No reportado	1	0%
Alemania	No reportado	No reportado	2	0%
Reino Unido	No reportado	No reportado	1	0%
Bélgica	No reportado	No reportado	2	1%
Francia	No reportado	No reportado	0	0%
Italia	No reportado	No reportado	0	0%
Estados Unidos	No reportado	No reportado	0	0%
Dinamarca	No reportado	No reportado	0	0%
México	No reportado	No reportado	0	0%
Australia	No reportado	No reportado	0	0%
Portugal	No reportado	No reportado	17	18%
Polonia	No reportado	No reportado	0	0%
Hong Kong	No reportado	No reportado	0	0%
China	No reportado	No reportado	0	0%
Singapur	No reportado	No reportado	0	0%
Irlanda	No reportado	No reportado	2	5%
Resto Mundo	No reportado	No reportado	9	3%
<b>Total</b>	<b>3.213</b>	<b>42%</b>	<b>2.979</b>	<b>40%</b>

\*Adicionalmente a los empleados reportados en España, hay 12 consejeros que han recibido formación en materia anticorrupción en 2021 (un 75% del total de consejeros).

## Transparencia fiscal

Información fiscal. Beneficios e impuestos obtenidos por áreas geográficas

103

	(Cifras en millones de euros)					
	2020			2021		
	Beneficio	Impuesto devengado	Impuesto pagado	Beneficio	Impuesto devengado	Impuesto pagado
España	358,1	75,8	60,7	347,8	74,8	66,2
Bélgica	13,8	3,6	3,4	16,9	4,8	4,8
Dinamarca	-1,7	-0,4	0,4	7,3	1,6	1,6
Francia	18,7	5,2	0,8	16,0	4,1	4,1
Alemania	10,0	3,1	2,4	18,6	6,0	6,0
Grecia	2,6	0,5	2,5	4,7	1,0	-1,1
Irlanda	-61,6	-7,7	0,2	79,4	10,0	0,3
Italia	4,7	2,1	3,4	8,6	2,6	0,9
Noruega	3,0	0,8	0,8	3,5	0,9	0,8
Rusia	5,2	1,0	0,6	9,9	2,0	2,2
Suiza	1,0	0,2	-0,1	5,0	1,0	0,7
Reino Unido	-6,9	0,6	0,2	21,2	10,4	0,2
Países Bajos	-4,8	-0,6	12,4	-8,2	-1,6	2,4
Resto Europa	4,3	2,7	1,6	23,6	4,9	1,0
Australia	9,8	3,1	1,7	19,4	5,9	4,1
Estados Unidos	8,2	1,8	1,9	21,8	4,8	4,9
Resto OCDE	5,6	1,7	0,4	17,2	5,2	0,8
Hong Kong	-1,4	0,7	0,9	-9,9	0,3	-0,2
Resto Mundo	-4,1	0,0	0,9	4,5	0,4	0,8
<b>Total</b>	<b>364,6</b>	<b>94,4</b>	<b>95,1</b>	<b>607,3</b>	<b>139,1</b>	<b>100,5</b>
Ajustes consolidación negocio extranjero	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>364,6</b>	<b>94,4</b>	<b>95,1</b>	<b>607,3</b>	<b>139,1</b>	<b>100,5</b>

El impuesto pagado corresponde a los importes efectivamente pagados o recibidos en concepto de impuesto de sociedades en el ejercicio e incluyen los pagos a cuenta y retenciones sobre el ejercicio en curso, así como la liquidaciones y devoluciones definitivas de ejercicios precedentes. Por su parte, el impuesto devengado corresponde a los gastos por impuestos contabilizada a cierre del ejercicio sobre los beneficios obtenidos en dicho ejercicio. Por último, Beneficio corresponde a beneficios antes de impuestos. Los ajustes de consolidación del negocio extranjero han sido incorporados a su país correspondiente.

La variación del beneficio en 2021 se debe al impacto en 2020 de la crisis del Covid-19.

## Impacto social

Desempeño económico

Valor económico generado y distribuido

201-1

(Cifras en millones de euros)		2020	2021
<b>Valor económico directo generado</b>		<b>4.330,8</b>	<b>3.905,5</b>
<b>Valor económico distribuido</b>		<b>3.933,5</b>	<b>3.883,3</b>
Cientes	Pago de las prestaciones aseguradas por producirse el daño o eventualidad previsto en los contratos de seguro	2.385,9	2.183,8
Administraciones públicas	Pago de tributos (cotizaciones a la seguridad social, impuesto de sociedades, recargos cobrados e IVA soportado)	452,5	541,1
Mediadores	Pago de comisiones a agentes y corredores por sus servicios prestados	512,2	542,0
Empleados	Gastos del personal (sueldos, prestaciones de empleados, formación, etc.).	496,6	504,8
Accionistas	Dividendos pagados por el Grupo a los accionistas	81,5	107,8
Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aportaciones de las Entidades del Grupo a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	4,8	4,0
<b>Valor económico retenido</b>		<b>397,3</b>	<b>22,2</b>

El valor económico directo generado por el Grupo responde a la agregación del valor distribuido y el valor retenido. Las aportaciones a fundaciones incluyen las donaciones a diferentes asociaciones y centros de investigación (CSIC, Unicef, Cáritas, Cruz Roja, entre otras) para la lucha contra el Covid-19 y las aportaciones de las Entidades del Grupo a la Fundación Jesús Serra.

# 05

## Anexo II - Índice de contenidos GRI



# Índice de contenidos GRI

102-55

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión	
<b>GRI 101: Fundamentos</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>	<b>Perfil de la organización</b>			
	102-1	Nombre de la organización	Grupo Catalana Occidente, S.A.	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 8	
	102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana n.º 4 28046 (Madrid)	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 7	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 10	
	102-6	Mercados servidos	Pág. 7	
	102-7	Tamaño de la organización	Págs. 7, 8 y 9	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Págs. 28, 37, 56 y 57	No se reporta el desglose del número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región (al considerarse suficiente el desglose por contrato y género, por contrato y tipo de jornada y por contrato, jornada y categoría profesional)
	102-9	Cadena de suministro	Págs. 38, 39 y 40	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 8, 38, 39 y 40	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Págs. 13, 14, 42 y 43	
	102-12	Iniciativa externas	Págs. 26, 51 y 52	
102-13	Afiliación a asociaciones	Págs. 26, 51 y 52		
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Págs. 3 y 4		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Págs. 13, 14 y 42		
<b>Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Págs. 46, 47, 48 y 49		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 46, 47, 48 y 49		
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	Págs. 10, 11, 16, 17 y 41		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Págs. 16, 17 y 41		
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 19		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Págs. 30 y 59		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 19		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 19		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs. 17 y 18		

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 **Anexo II - Índice de contenidos GRI**  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión	
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 5 Ver también Anexo I y Anexo II del Informe anual 2021 de Grupo Catalana Occidente (apartado Cuentas anuales consolidadas)	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Págs. 17 y 18	
	102-47	Lista de los temas materiales	Págs. 17 y 18	
	102-48	Reexpresión de la información	Sin reexpresiones relevantes en el periodo. En caso de reexpresión de la información se indica en el documento	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 5	
	102-50	Periodo objeto del informe	Ejercicio 2021	
	102-51	Fecha del último informe	2020	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	analistas@catalanaoccidente.com	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 5	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 64	
102-56	Verificación externa	Pág. 81		
<b>Temas materiales</b>				
<b>Inversión responsable</b>				
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión*	103	Enfoque de gestión inversión responsable	Págs. 21 y 22	
<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 21, 22, 40, 50 y 51	
<b>Productos responsables</b>				
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión*	103	Enfoque de gestión productos responsables	Págs. 23, 24 y 25	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
<b>Temas materiales</b>			
<b>Productos responsables</b>			
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>	417-2 Casos e incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Ni en 2020 ni en 2021 se han registrado casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios relativos a la información	
<b>Gestión de riesgos ASG</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de gestión de riesgos ASG	Págs. 13, 14 y 42	
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Págs. 14 y 42	
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Grupo Catalana Occidente no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en materia ambiental en 2020 y 2021	
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2021 se han recibido 23 sanciones por valor de 76.994€ ( 16 sanciones con valor de 1,3 millones en 2020)	
<b>Gobierno corporativo</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de gobierno corporativo	Págs. 10, 11 y 12	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 10, 11, 12, 28, 29, 56 y 57	No se reporta el porcentaje de empleados por categoría laboral y grupo de edad (se reportan los números absolutos)
<b>Ética, integridad y transparencia</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de Ética, integridad y transparencia	Págs. 46 y 49	
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2021 en concepto de subvención pública, Grupo Catalana Occidente S.A. únicamente ha recibido 107 mil euros destinados al proyecto Catalana Occidente Actuarial Tool (154 mil euros en 2020 destinado a FUNDAE).	
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Págs. 49 y 62	
	205-3 Número de casos de corrupción y soborno	Págs. 47 y 49	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 **Anexo II - Índice de contenidos GRI**  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
<b>Temas materiales</b>			
<b>Ética y transparencia</b>			
<b>GRI 206: Competencia desleal</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Al igual que en 2020, durante 2021, no se ha registrado ninguna acción jurídica respecto a la competencia desleal ni infracciones en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
<b>GRI 415: Política pública</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Al igual que en 2020, durante 2021, no se han realizado contribuciones a partidos políticos	
<b>Experiencia del cliente</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de experiencia cliente	Págs. 33 y 36	
<b>Protección de datos y ciberseguridad</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de protección de datos y ciberseguridad	Pág. 48	
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Págs. 48 y 49	
<b>Innovación</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de innovación	Págs. 53 y 54	
<b>Gestión de los proveedores de servicio</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de la gestión de los proveedores de servicio	Págs. 38 y 40	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 40	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios ambientales	Pág. 40	
<b>GRI 414: Evaluación social de proveedores</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	Pág. 40	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
<b>Temas materiales</b>			
<b>Cambio climático y gestión ambiental</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de la gestión del cambio climático y gestión ambiental	Págs. 41 y 46	
<b>GRI 301: Materiales</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 45	
	301-2 Insumos reciclados	Pág. 45	
<b>GRI 302: Energía</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 45	
<b>GRI 305: Emisiones</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 43	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 43	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 43	
<b>Empleo de calidad</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de la gestión del calidad	Págs. 28 y 29	
<b>GRI 401: Empleo</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 58	No se reporta el número total de nuevas contrataciones por región, ni la tasa de nuevas contrataciones por rango de edad, sexo y región. No se reporta el número total de bajas ni la tasa de rotación por región
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los plazos de aviso mínimos están establecidos en los diferentes convenios colectivos de los empleados de la Organización. En aquellos países en los que no se disponga de convenio colectivo, se sigue la legislación local aplicable	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 10, 11, 12, 28, 29, 56 y 57	No se reporta el porcentaje de empleados por categoría laboral y grupo de edad
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Págs. 12 y 60	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
<b>Temas materiales</b>			
<b>Empleo de calidad</b>			
<b>GRI 406: No discriminación</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Págs. 28, 29 y 47	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 30, 40 y 59 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de libertad de asociación y negociación colectiva	
<b>Atracción, desarrollo y retención del talento</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de la gestión de la atracción, desarrollo y retención del talento	Pág. 31	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Págs. 31 y 61	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Págs. 31 y 61	
<b>Seguridad y salud</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de la seguridad y salud	Pág. 30	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 30	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 30	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 30	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 30	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 30	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 30	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 59	No se dispone de información acerca de los principales tipos de lesiones por accidente laboral. No se dispone de información acerca de trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización (mediadores, colaboradores, etc.)
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 59	No se dispone de información acerca de los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. No se dispone de información acerca de trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización (mediadores, colaboradores, etc.)

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
06 Anexo III - Índice de contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
<b>Temas materiales</b>			
<b>Compromiso con la sociedad</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión del compromiso con la sociedad	Págs. 21, 40, 49, 50, 51 y 52	
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido, sobre todo en relación con el tema de creación de valor económico	Pág.63	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 21, 22, 40, 50 y 51	
<b>Desarrollo de las comunidades locales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión del desarrollo de las comunidades locales	Págs. 50, 51 y 52	
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 50, 51 y 52	
<b>Derechos Humanos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión*</b>	103 Enfoque de gestión de derechos humanos	Pág. 47	
<b>GRI 408: Trabajo infantil</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 47 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 47 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
<b>GRI 412: Evaluación de Derechos Dumanos</b>	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No se han identificado operaciones que debieran ser sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre los derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos (DD. HH.)	No existen acuerdos de inversión significativos, entendiéndose como tales, mandatos de gestión de inversiones, puesto que Grupo Catalana Occidente gestiona de forma directa la práctica totalidad de las inversiones	

\* GRI 103: Enfoque de gestión: se incluye la información relativa a la explicación del tema material y su cobertura (103-1), el enfoque de gestión y sus componentes (103-2) y la evaluación del enfoque de gestión (103-3).

# 06

## Anexo III – Índice de contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)



## Índice de contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)

En la siguiente tabla se recogen las páginas de la presente Memoria en las que puede encontrarse la información exigida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa	
	<b>Información general</b>		
<b>Modelo de negocio</b>	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización 102-9 Cadena de suministro	Pág. 8 Págs. 7, 8 y 9 Págs. 38, 39 y 40
	Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana nº4, 28046 (Madrid)
		102-4 Ubicación de las operaciones	Pág. 7
		102-6 Mercados servidos	Págs. 7 y 8
	Objetivos y estrategias de la organización	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Págs. 3 y 4
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Págs. 13, 14 y 42
<b>Políticas</b>	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103 Enfoque de gestión	Págs. 13, 16, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 31, 32, 33, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 52, 53 y 61
<b>Resultados de las políticas</b>	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados	103 Enfoque de gestión	Págs. 13, 16, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 31, 32, 33, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 52, 53 y 61
<b>Riesgos</b>	Los 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 los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Págs. 13, 14 y 42
<b>Marco de reporting</b>	Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 5

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
**06 Anexo III - Índice de contenidos EINF**

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa
	<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>		
<b>Gestión ambiental</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Págs. 13, 14 y 42
		307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Grupo Catalana Occidente no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en materia ambiental en 2020 y 2021
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	103 Enfoque de gestión	Págs. 44 y 45
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103 Enfoque de gestión	Págs. 44 y 45
	Aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	Págs. 13, 14, 42 y 43
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	103 Enfoque de gestión	Pág. 45
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	103 Enfoque de gestión	Pág. 46
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Economía Circular y medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No material	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 45
		301-2 Insumos reciclados	Pág. 45
	Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 45
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	103 Enfoque de gestión	Págs. 45 y 46
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 45	
<b>Cambio Climático</b>	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 43
		305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	Pág. 43
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 43
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103 Enfoque de gestión	Págs. 14, 42 y 43
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Págs. 14, 42 y 43
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	103 Enfoque de gestión	Págs. 43, 44, 45 y 46	
<b>Protección de la Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
**06 Anexo III - Índice de contenidos EINF**

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa
	<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>	
<b>Empleo</b>	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores Págs. 28, 37, 56 y 57
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Págs. 10, 11, 12, 28, 29, 56 y 57
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores Págs. 28, 37, 56 y 57
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal Pág. 58
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres Págs. 12 y 60
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres Págs. 12 y 60
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103 Enfoque de gestión Pág. 29
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Pág. 29
<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión Pág. 29
	Número de horas de absentismo	103 Enfoque de gestión Pág. 30
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores	103 Enfoque de gestión Pág. 29
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103 Enfoque de gestión Pág. 30
		403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo Pág. 30
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes Pág. 30
		403-3 Servicios de salud en el trabajo Pág. 30
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo Pág. 30
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo Pág. 30
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores Pág. 30
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral Pág. 59
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales Pág. 59	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
**06 Anexo III - Índice de contenidos EINF**

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa
	<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>	
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103 Enfoque de gestión
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de Negociación colectiva
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	103 Enfoque de gestión
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	103 Enfoque de gestión
<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	103 Enfoque de gestión
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
<b>Accesibilidad universal de las personas discapacidad</b>	Accesibilidad universal de las personas discapacidad	103 Enfoque de gestión
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103 Enfoque de gestión
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de gestión
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103 Enfoque de gestión

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
**06 Anexo III - Índice de contenidos EINF**

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa	
	<b>Información sobre el respeto a los derechos humanos</b>		
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs. 46, 47, 48 y 49	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 46, 47, 48 y 49	
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 30, 40 y 59 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de libertad de asociación y negociación colectiva
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 47 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 47 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No se han identificado operaciones que debieran ser sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No existen acuerdos de inversión significativos, entendiéndose como tales, mandatos de gestión de inversiones, puesto que Grupo Catalana Occidente gestiona de forma directa la práctica totalidad de las inversiones	
<b>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Págs. 28, 29 y 47	
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2021 se han recibido 23 sanciones por valor de 76.994€ (16 sanciones con valor de 1,3 millones en 2020)	
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo 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; la abolición efectiva del trabajo infantil</b>	103 Enfoque de gestión	Págs. 46 y 47	
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Págs. 28, 29 y 47	
	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 30, 40 y 59 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de libertad de asociación y negociación colectiva	
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 47 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 47 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa	
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	103 Enfoque de gestión	Págs. 46, 47, 48 y 49
		102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Págs. 46, 47, 48 y 49
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 46, 47, 48 y 49
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Págs. 47 y 49
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	103 Enfoque de gestión	Pág. 46
		102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs. 46, 47, 48 y 49
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 46, 47, 48 y 49
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Págs. 49 y 62
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 63
		413-1 Operaciones con participación en la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 50, 51 y 52
<b>Información sobre la sociedad</b>			
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	103 Enfoque de gestión	Págs. 21, 39, 40, 49, 50, 51 y 52
		203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 21, 22, 40, 50 y 51
		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 40
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	103 Enfoque de gestión	Págs. 50, 51 y 52
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Págs. 50, 51 y 52
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 19
	Acciones de asociación o patrocinio	102-12 Iniciativas externas	Págs. 26, 51 y 52
		102-13 Afiliación a asociaciones	Págs. 26, 51 y 52

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

 01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

 03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

 05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
**06 Anexo III - Índice de contenidos EINF**

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa	
<b>Información sobre la sociedad</b>			
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103 Enfoque de gestión	Págs. 38, 39 y 40
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103 Enfoque de gestión	Págs. 38, 39 y 40
		102-9 Cadena de suministro	Págs. 38, 39 y 40
		308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 40
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 40
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103 Enfoque de gestión	Pág. 40
		102-9 Cadena de suministro	Págs. 38, 39 y 40
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	103 Enfoque de gestión	Págs. 46, 47, 48 y 49
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	103 Enfoque de gestión	Págs. 34, 35 y 36
		418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Págs. 48 y 49
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	103 Enfoque de gestión	Pág. 63
	Impuestos sobre beneficios pagados	103 Enfoque de gestión	Pág. 63
	Información sobre las subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2021 en concepto de subvención pública, Grupo Catalana Occidente S.A. únicamente ha recibido 107 mil euros destinados al proyecto Catalana Occidente Actuarial Tool (154 mil euros en 2020 destinado a FUNDAE)
<b>Otra información significativa</b>			
<b>Otra información sobre el perfil de la Compañía</b>	102-1 Nombre de la organización	Grupo Catalana Occidente, S.A.	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Pág. 10	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 8, 38, 39 y 40	
<b>Información sobre Gobierno Corporativo</b>	102-18 Estructura de gobernanza	Págs. 10, 11, 16, 17 y 41	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Págs. 16, 17 y 41	
<b>Información sobre la participación de los grupos de interés</b>	102-40 Lista de grupos de interés	Pág. 19	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 19	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs. 17 y 18	

Carta del presidente  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos  
04 Anexo I - Información adicional

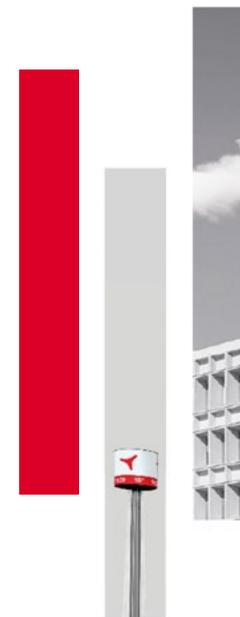
05 Anexo II - Índice de contenidos GRI  
**06 Anexo III - Índice de contenidos EINF**

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados	Página o respuesta directa
	<b>Otra información significativa</b>		
<b>Otra información de utilidad</b>		102-48 Reexpresión de la información	Sin reexpresiones relevantes en el periodo. En caso de reexpresión de la información se indica en el documento
		102-49 Cambios en la elaboración de informes	Pág. 5
		102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2021
		102-51 Fecha del último informe	2020
		102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
		102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	analistas@catalanaoccidente.com
		102-55 Índice de contenidos GRI	Pág. 64
		102-56 Verificación externa	Pág. 81
		206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Al igual que en 2020, durante 2021, no se ha registrado ninguna acción jurídica respecto a la competencia desleal ni infracciones en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia
		402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los plazos de aviso mínimos están establecidos en los diferentes convenios colectivos de los empleados de la Organización. En aquellos países en los que no se disponga de convenio colectivo, se sigue la legislación local aplicable
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Págs. 31 y 61
		415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Al igual que en 2020, durante 2021 no se han realizado contribuciones a partidos políticos
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Ni en 2020 ni en 2021 se han registrado casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios	
Información solicitada por el Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía		Referencias utilizadas	Página
<b>Indicadores de activo</b>	Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas no elegibles y actividades económicas elegibles por la Taxonomía	Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía	Pág. 22
	Exposición sobre los activos totales a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales		Pág. 22
	Exposición sobre los activos totales a derivados		Pág. 22
	Exposición sobre los activos totales a empresas que no estén obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE		Pág. 22
<b>Indicadores de primas de seguros de no vida</b>	Exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas no elegibles y actividades económicas elegibles por la Taxonomía		Pág. 25
<b>Información cualitativa</b>	Información cualitativa para la comprensión por parte de los mercados de los indicadores de activo e indicadores de primas de seguros de no vida	Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía - ANEXO XI	Pág. 21, 22 y 25

# 07

## Informe de verificación externa 102-56



**Grupo Catalana Occidente, S.A.  
y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente,  
Estado de Información No Financiera Consolidado  
31 diciembre 2021



## Informe de verificación independiente

A los accionistas de Grupo Catalana Occidente, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF), que está incluido en la “Memoria de sostenibilidad - Estado de Información No Financiera”, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Grupo Catalana Occidente, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Grupo Catalana Occidente) que forma parte del informe de gestión consolidado de Grupo Catalana Occidente.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas “Anexo III - Índice de contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)” y “Anexo II - Índice de contenidos GRI” incluidas en el EINF adjunto.

### Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Grupo Catalana Occidente, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Grupo Catalana Occidente, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Esencial de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas “Anexo III - Índice de contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)” y “Anexo II - Índice de contenidos GRI” del citado Estado.

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.

Los administradores de Grupo Catalana Occidente, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.



### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Grupo Catalana Occidente que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Grupo Catalana Occidente para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo Catalana Occidente y descrito en el apartado "Materialidad y relación con los grupos de interés" del EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo Catalana Occidente correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Esencial de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas “Anexo III - Índice de contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)” y “Anexo II - Índice de contenidos GRI” del citado Estado.

### Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente se ha incorporado información para la que los administradores de Grupo Catalana Occidente han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en los apartados “Inversión responsable - Elegibilidad del activo según Taxonomía de la UE” y “Productos responsables - Elegibilidad de las primas según Taxonomía de la UE” del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

  
Juan Ignacio Marull Guasch

25 de febrero de 2022



---

[www.grupocatalanaoccidente.com](http://www.grupocatalanaoccidente.com)

Para más información contacte con:

[analistas@catalanaoccidente.com](mailto:analistas@catalanaoccidente.com)

+34 915 661 302

