

**Memoria de sostenibilidad**  
Grupo Catalana Occidente, S.A.



---

2020



# Índice

## Memoria de sostenibilidad

Presentación	3	<b>03. Compromiso con nuestros grupos de interés</b>	<b>31</b>
Sobre esta memoria	5	Empleados	33
Perímetro de la información	5	Clientes	43
<b>01. Grupo Catalana Occidente</b>	<b>6</b>	Accionistas e inversores	46
El Grupo en 2020	7	Mediadores: agentes y corredores	47
Modelo de negocio	9	Proveedores y colaboradores	49
Gobierno corporativo	11	<b>04. Nuestro entorno</b>	<b>52</b>
Marco ético	14	Medioambiente	53
Modelo de gestión de riesgos	16	Sociedad	55
Innovación	17	<b>05. Índices y tablas</b>	<b>57</b>
Transparencia	18	Índice de contenidos GRI	58
<b>02. Negocio sostenible</b>	<b>20</b>	Tabla de contenidos GRI-ODS	65
Estrategia de sostenibilidad	21	<b>Informe de verificación externa</b>	<b>66</b>
Gobierno de la sostenibilidad	21		
Materialidad	22		
Plan de sostenibilidad	24		
Gestión de riesgos y oportunidades ASG	25		
Finanzas sostenibles	26		
Alianzas y compromisos internacionales	29		
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	30		

## Presentación

102-14

### "2020, el comienzo de una década decisiva para el desarrollo sostenible"

Por cuarto año consecutivo, me complace presentarles la memoria de sostenibilidad del Grupo Catalana Occidente, donde recogemos la información más relevante de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en 2020. Este documento se ha elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial. En este sentido, la información que publicamos en esta memoria corresponde al Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo conforman, empresas que son líderes dentro del sector asegurador español y del seguro de crédito a nivel internacional.

Permítanme que, en primer lugar, subraye el valor social que juega el seguro en la vida de las personas, especialmente en momentos difíciles como los que nos ha tocado vivir en 2020. En el mundo empresarial el seguro contribuye a la estabilidad financiera, ya que está presente en todos los sectores productivos de la economía, amortiguando las pérdidas en caso de siniestro, así como los impagos que puedan producirse. Así, en ambos casos las empresas pueden proseguir con su actividad. Es decir, el seguro permite el crecimiento económico de una sociedad, protegiendo a la empresa ante las incertidumbres.

Pero, además, el seguro también es una fuente generadora de empleo y riqueza para las familias. Según datos de la patronal aseguradora UNESPA, la industria aseguradora representa aproximadamente el 5,5% del producto interior bruto (PIB) español. Además, el sector emplea de forma directa a más de 50.000 personas, cifra que se amplía si se tienen en consideración los cerca de 100.000 mediadores que trabajan para las aseguradoras, y los más de 500.000 profesionales (abogados, médicos, peritos, reparadores, etc.) que prestan servicio a las compañías del sector y a los asegurados.

Así, nuestra vocación como grupo asegurador, de crear un negocio sólido a largo plazo y generar valor social sostenible, significa enfocar nuestra actividad no solo a la obtención de resultados sino también a favorecer el bienestar de las personas que conforman nuestros grupos de interés y del conjunto de la sociedad.

En 2020, debido a la situación de emergencia por la pandemia del COVID-19, doblamos nuestros esfuerzos para cumplir con ese compromiso. Por ejemplo, el Grupo Catalana Occidente aportó 2,27 millones de euros al fondo solidario impulsado por UNESPA para proteger la vida de todo el personal sanitario que está luchando contra el COVID-19. También apoyó al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en la investigación de una futura vacuna contra la pandemia y colaboró con Save The

Children para atender a familias cuya situación de vulnerabilidad se ha visto acentuada por la pandemia.

También impulsó medidas para aliviar la situación financiera de los clientes con la flexibilidad en el pago de los recibos; facilitando su fraccionamiento y aplazamiento. Se puso a disposición de todos los asegurados, independientemente de su póliza, el servicio de atención médica telefónica 24 horas de forma gratuita; y las prestaciones por fallecimiento a causa del COVID-19 tuvieron cobertura en las pólizas de vida y en los seguros de decesos.

De cara a la mediación, se les informó en todo momento acerca de los protocolos y se implementó rápidamente la firma digital, lo que ha permitido que los mediadores hayan podido, gracias a su esfuerzo y profesionalidad, seguir prestando un servicio personalizado y ágil a los clientes.

Asimismo, el Grupo lanzó un plan para anticipar la facturación de sus proveedores, mayoritariamente autónomos. El objetivo fue ayudar a estos profesionales que se enfrentaban a momentos complicados de liquidez por el parón de la actividad durante el estado de alarma. En definitiva, nos hemos adaptado rápidamente a las circunstancias que se iban planteando durante la pandemia, teniendo al cliente siempre en el centro de nuestra estrategia.



Somos un grupo con más de 150 años de historia, un tiempo en el que nos hemos sabido adaptar a cambios sociales, políticos y culturales, siempre bajo la óptica de nuestra vocación de sostenibilidad y servicio.

Aquí juega un papel destacado nuestra fundación, la Fundación Jesús Serra, cuya actividad está dirigida a desarrollar y prestar apoyo a iniciativas en los ámbitos de la investigación, empresa y docencia, acción social, deporte y promoción de las artes, con un objetivo común: el compromiso responsable con la sociedad.

En definitiva, entendemos la sostenibilidad como el compromiso voluntario de integrar en nuestra estrategia una gestión responsable en los aspectos económicos, sociales y de medioambiente, fomentar un comportamiento ético con nuestros 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 social sostenible.

Por eso, mantenemos nuestra adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que nos compromete a alinear nuestras estrategias con principios universalmente aceptados en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y corrupción. Asimismo, en 2020 hemos suscrito los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y los Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones

Unidas, formalizando así nuestro compromiso de contribuir a un sistema financiero global económicamente eficiente y sostenible, que cree valor a largo plazo.

También respaldamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de acuerdo a la Agenda 2030, fomentando aspectos como el crecimiento económico y el progreso, la igualdad de oportunidades, el aprendizaje de calidad, la eficiencia energética y el cuidado de la salud y bienestar mediante la prevención y protección de riesgos. Se contribuye así a crear comunidades sostenibles allí donde las entidades operan a través de la producción y consumo responsables, la creación de riqueza y empleo, que contribuye a reducir las desigualdades y la contribución a la paz, justicia e instituciones sólidas.

El año 2020 es el comienzo de una década decisiva para el desarrollo sostenible y ha supuesto un reto en materia de sostenibilidad, porque además de adaptarnos a la nueva regulación en este ámbito, hemos puesto el foco en integrar toda la estrategia de sostenibilidad dentro de la organización. Una muestra de ello es que reconfiguramos nuestro Comité de Responsabilidad Corporativa, dando lugar al nuevo Comité de Sostenibilidad.

En consecuencia, hemos profundizado en nuestro análisis de la materialidad, actualizando nuestros asuntos materiales y establecido el Plan Director de Sostenibilidad 2020 – 2023, que

recoge los principales hitos que queremos alcanzar en el ámbito de la sostenibilidad. Todo ello, bajo un marco normativo interno que se pone de manifiesto a través de las políticas de sostenibilidad, de inversión responsable, de RR. HH. y de cambio climático y medioambiente; también, cumpliendo con los principios y valores de nuestro código ético: transparencia, integridad, honestidad, sostenibilidad, profesionalidad, etc. Y todo ello reflejado, en un compromiso con la transparencia, en un reporte más amplio, una mejora de la información puesta a disposición de todos los grupos de interés en la web y la verificación de esta memoria.

No me gustaría despedirme sin antes agradecer la confianza depositada en el Grupo Catalana Occidente y subrayar, una vez más, el enorme esfuerzo realizado por nuestros empleados, mediadores y colaboradores. Gracias a la contribución de todos ellos, el Grupo ha podido permanecer al lado de sus clientes, transmitiendo confianza, tranquilidad y seguridad en tiempos especialmente complicados.

**José M<sup>a</sup> Serra**  
Presidente

# Memoria de sostenibilidad Grupo Catalana Occidente, S.A. 2020

101-2, 102-5

## **Sobre esta memoria**

102-49, 102-50, 102-52

En esta memoria se recoge la evolución, los resultados y la situación del desempeño del Grupo Catalana Occidente en materia de sostenibilidad 2020, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta.

El informe parte de los retos descritos en memorias de años anteriores y pone el foco en los avances realizados durante el año 2020. La presente memoria de sostenibilidad ha sido preparada de acuerdo con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción “Esencial”, e incluye información adicional a la presentada por la compañía en el Estado de Información No Financiera Consolidado, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo Catalana Occidente. Dicha información adicional se corresponde con los siguientes contenidos GRI: 102-1, 102-5, 102-10, 102-12, 102-18, 102-40, 102-42, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-55, 102-56, 103-1, 201-2, 206-1, 307-1, 308-1, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 405-1, 407-1, 412-3, 414-1 y 417-2. Asimismo, en el capítulo 05 (índices y tablas) se incluye un listado completo de los indicadores de sostenibilidad incluidos y se incorporan las referencias acerca de su ubicación a lo largo de la presente memoria.

Paralelamente, para la elaboración de esta información se han tenido en cuenta los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La información contenida en esta memoria está verificada por PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. El informe de verificación está disponible en la página 67 de la memoria.

La información publicada en este documento puede completarse con la recogida en [www.grupocatalanaoccidente.com](http://www.grupocatalanaoccidente.com).

## **Perímetro de la información**

102-10, 102-45, 102-48, 102-49

El perímetro de la información que aparece en la memoria corresponde al Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo forman.

La información financiera que se incluye procede de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

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 a pie.

# El Grupo Catalana Occidente

---

# 01



## Grupo Catalana Occidente en 2020

102-1, 102-5

El 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 Catalana Occidente es una multinacional que desarrolla la actividad aseguradora operando 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.

El propósito del Grupo se basa en el liderazgo en la protección y previsión a largo plazo de familias y empresas en España y en la cobertura de riesgos de crédito comercial a nivel internacional.

La pertenencia de distintas entidades al Grupo implica, sin perjuicio de su autonomía jurídica, su integración en la estructura societaria a través de una coordinación y supervisión de sus actividades por parte de la entidad matriz.

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).

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.

En España, el Grupo ocupa la cuarta posición en el ranking con una cuota de mercado del 5,1%, siendo del 6,0% en no vida y del 3,6% en vida. Asimismo, en el seguro de crédito el Grupo es la segunda entidad a nivel mundial con una cuota de mercado del 26%.

## 2020 en cifras

102-4, 102-6, 102-7

### Dimensión internacional

**4.º** Mayor grupo asegurador de España



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

**50+** países  
**1.600** oficinas



- ▶ España 68%
- ▶ Europa Centro y Norte 10,1%
- ▶ Europa Oeste 12,2%
- ▶ Europa Sur 3,3%
- ▶ Asia y resto del mundo 3,4%
- ▶ América 2,9%

### Principales magnitudes

Volumen y distribución del negocio



**4.559,5M€** +0,3%

59,7% Negocio tradicional  
40,3% Negocio de seguro de crédito

Ratio combinado

88,6% Negocio tradicional  
94,1% Negocio de seguro de crédito

Resultado consolidado  
**270,1M€**

Remuneración al accionista  
**105,85M€** +29,9%

**3,5 millones** asegurados



**7.587** empleados



**3.934M€** transferidos a la sociedad



**4.663M€** recursos permanentes a valor de mercado



**Especialista en seguros**

- Más de 150 años de experiencia.
- Oferta global.
- Modelo sostenible y socialmente responsable.



**Sólida estructura financiera**

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



**Cercanía-presencia global**

- Cerca de 18.000 mediadores.
- 7.587 empleados.
- 1.600 oficinas.
- 50 países.



**Rigor técnico**

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

## Modelo de negocio

102-2, 102-7

En 2020, el Grupo ha seguido ocupando posiciones de liderazgo en el mercado español y ha mantenido su cuota en el segmento del seguro de crédito siendo esta del 26% a nivel internacional.

### 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 1.500 oficinas.

Las líneas de negocio que ofrecen son:

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

El volumen del negocio tradicional asciende a 2.720,4 millones de euros, supone el 59,7% del total del Grupo y se distribuye como se indica a continuación:



- ▶ Multirriesgos 25,2%
- ▶ Automóviles 24%
- ▶ Periódicas 17,5%
- ▶ Diversos 11,5%
- ▶ Únicas y suplementarias 11,2%
- ▶ Decesos 5,3%
- ▶ Salud 5,2%

Las marcas del Grupo en el negocio tradicional son:



### Negocio del seguro de crédito

En el seguro de crédito, Atradius 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:

 <p><b>Seguro de crédito</b></p>	 <p><b>Caución</b></p>	 <p><b>Reaseguro</b></p>
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 de los principales aseguradores del mundo.

El volumen del negocio del seguro de crédito para el año 2020 representa el 40,3% del total del Grupo, ascendiendo esta cifra a 1.839,1 millones de euros.



- ▶ Seguro de crédito 73,3%
- ▶ Reaseguro aceptado 7,6%
- ▶ Ingresos por información 6,7%
- ▶ Seguro de caución 6,2%
- ▶ Ingresos actividades complementarias 6,2%

Las marcas del Grupo en el seguro de crédito son:



## Estrategia

102-7, 103-2, 103-3

Pilares estratégicos	Hitos 2020	Directrices 2021
<p><b>Crecimiento</b> 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de negocio: 4.559,5 millones de euros</li> <li>• Mayor posicionamiento en el ramo de salud gracias a la incorporación del negocio de Antares</li> <li>• Incremento de la oferta asegurada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar el desarrollo de las redes de distribución a través de proyectos concretos en cada una de las entidades que mejoren la participación de los mediadores e impulsen los productos estratégicos</li> <li>• Mejora continua de productos y procesos</li> <li>• Adaptación de la oferta a las nuevas tendencias del mercado</li> <li>• Nuevas capacidades de interacción con el cliente</li> <li>• Avances en la digitalización</li> </ul>
<p><b>Rentabilidad</b> 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El resultado consolidado ha alcanzado los 270,1 millones de euros</li> <li>• Excelente ratio combinado del negocio tradicional 88,6% (no incluye salud y decesos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la suscripción</li> <li>• Incrementar el resultado técnico y financiero</li> <li>• Unificación de sistemas Grupo</li> <li>• Concentración servicios Grupo</li> <li>• Evolución del Contact Center y Centros de Siniestros</li> <li>• Conectividad e individualización de la oferta para corredores</li> </ul>
<p><b>Solvencia</b> Priorizar la generación y 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ratio de solvencia estimado a cierre de 2020 es del 216,2%</li> <li>• AM Best mantiene el rating de las principales entidades operativas tanto del negocio tradicional como del seguro de crédito en A excelente con perspectiva estable</li> <li>• Moody's mantiene el rating de las principales entidades operativas del negocio del seguro de crédito en A2 con perspectiva estable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer atractiva la empresa para los empleados</li> <li>• Avanzar en la innovación incorporándola a la gestión</li> <li>• Fortalecer la marca, asociada a nuestros valores y como elemento de vinculación</li> </ul>

## Gobierno corporativo

El Grupo tiene un modelo de gobierno corporativo alineado con las mejores prácticas internacionales que se basa en la transparencia, el rigor y la rendición de cuentas.

### Modelo de gobierno corporativo

102-18, 103-2, 103-3

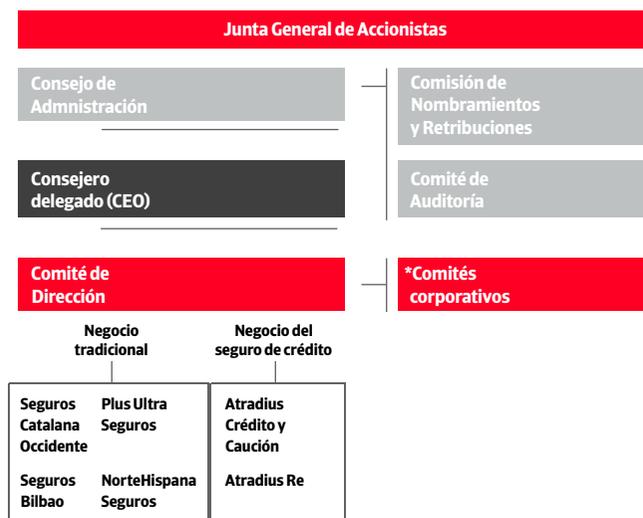
La estructura de gobierno del Grupo Catalana Occidente diferencia adecuadamente las funciones de dirección y gestión de las funciones de supervisión, control y definición estratégica.

El Grupo aplica la práctica totalidad de recomendaciones del código de buen gobierno de las sociedades cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), así como prácticas avanzadas en materia de gobierno corporativo.

### Estructura accionarial

102-5

El Grupo, a través de Sociedad Gestión Catalana Occidente S.A. tiene en autocartera 2.042.524 títulos con un valor nominal de 0,30 euros por título y un coste total de adquisición de 23,5 millones de euros, lo que representa un 1,70% del capital social. Durante el ejercicio se han vendido 52.493 acciones. El 32,42% es free-float y cerca de 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.



\* Dentro de los Comités corporativos se encuentra el Comité de Sostenibilidad, presidido por el director general adjunto a la presidencia 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.

### Consejo de Administración

103-2, 103-3, 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. A cierre del ejercicio 2020, el Consejo de Administración está formado por 16 consejeros de los cuales 10 son dominicales, 2 son independientes y 4 son ejecutivos. El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración es del 6,3%. Durante el año 2020 el Consejo de Administración se ha reunido en 14 ocasiones, en la que ha revisado, ha sido informado y en su caso ha tomado acciones acerca de la situación financiera y resultados, plan estratégico, operaciones de adquisición, políticas y control de riesgos, entre otras cuestiones.

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

Nombre o denominación social del consejero (representante)	Cargo	Categoría	Primer nombramiento	Comisiones Comités a los que pertenece
Don José María Serra Farré	Presidente	Ejecutivo	1975	
Don Hugo Serra Calderón	Vicepresidente	Ejecutivo	2013	
Don José Ignacio Álvarez Juste	Consejero delegado	Ejecutivo	2012	
Don Francisco José Arregui Laborda	Consejero secretario	Ejecutivo	1998	
Don Jorge Enrich Izard	Vocal	Dominical	1993	
Ensivest Bros 2014, S.L. (Don Jorge Enrich Serra)	Vocal	Dominical	2015	
Don Enrique Giró Godó	Vocal	Dominical	2007	
Don Juan Ignacio Guerrero Gilabert	Vocal	Independiente	2011	Presidente del Comité de Auditoría. Vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Don Federico Halpern Blasco	Vocal	Dominical	1993	
Lacanuda Consell, S.L. (Don Carlos Federico Halpern Serra)	Vocal	Dominical	2010	Vocal del Comité de Auditoría
Gestión de Activos y Valores, S.L. (Don Álvaro Juncadella de Pallejá)	Vocal	Dominical	2017	
Jusal, S.L. (Don José M <sup>a</sup> Juncadella Sala)	Vocal	Dominical	2010	
Don Francisco Javier Pérez Farguell	Vocal	Independiente	2015	Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Vocal del Comité de Auditoría
Doña María Assumpta Soler Serra	Vocal	Dominical	2009	
Don Alberto Thiebaut Estrada	Vocal	Dominical	2012	Vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Don Fernando Villavecchia Obregón	Vocal	Dominical	1997	
Don Joaquín Guallar Pérez	Vicesecretario - no consejero		2015	

## Accionistas comisiones delegadas

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones delegadas: el Comité de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

### Comité de Auditoría

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

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

La información correspondiente a las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración se puede encontrar en el Informe anual sobre remuneraciones facilitado a la CNMV que se somete a la votación consultiva de la Junta General de Accionistas y que está disponible en la web corporativa del Grupo.

## Evaluación del Consejo y de las comisiones

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 2018, se realizó una evaluación externa por parte de KPMG en su calidad de experto independiente del funcionamiento del Consejo de Administración, de las comisiones delegadas y del desempeño de su presidente. El resultado fue positivo, destacando el experto externo tanto la idoneidad de los procedimientos como el funcionamiento de los citados órganos. Adicionalmente, y tal y como prevé el citado código, durante el ejercicio 2019 y el presente ejercicio, el Consejo de Administración y sus comisiones delegadas han llevado a cabo, asimismo, procesos internos de autoevaluación de su funcionamiento.

Más información sobre gobierno corporativo disponible en el Informe Anual 2020 (páginas 34 a 42).

## Comité de Dirección

El Grupo Catalana Occidente tiene un Comité de Dirección corporativo que rige y coordina la gestión ordinaria del Grupo. Asimismo, las principales entidades aseguradoras que forman parte del Grupo disponen de su propio Comité de Dirección.

El gobierno corporativo del Grupo no sólo implica al Consejo de Administración y otros órganos directivos, sino que se extiende a todos los aspectos de la organización y equipos gestores. Para asegurar que los puestos son desarrollados por las personas adecuadas, el Grupo cuenta con la política de remuneración y la política de aptitud y honorabilidad.

## Política de remuneraciones

Está orientada a la generación recurrente de valor y a la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. Asimismo, busca el alineamiento de los intereses de los administradores y empleados con los de los grupos de interés del Grupo junto con una gestión prudente del riesgo de tal forma que sea razonable con el tamaño del Grupo, su situación económica y los estándares de mercado de empresas comparables.

Esta política se aprueba por periodos de tres años (salvo que haya modificaciones en la misma) por la Junta General de Accionistas. A pesar de que en 2020 la Junta General de Accionistas aprobó una nueva política para el trienio 2020-2022, como consecuencia de las recomendaciones de EIO-PA y la DGSFP, el Consejo de Administración ha acordado modificar la misma y someterla de nuevo a la Junta General de Accionistas en 2021. Asimismo, se publica anualmente, sometiéndola a votación consultiva de la Junta General de Accionistas el informe anual sobre remuneraciones al Consejo de Administración en el que se incluye las remuneraciones que se han percibido por los miembros del Consejo de Administración tanto en la Sociedad como en sus filiales.

Grupo Catalana Occidente, en virtud de su compromiso con la sostenibilidad, incluye en su política de remuneraciones a aprobar en la Junta General de Accionistas de abril 2021, criterios no financieros relativos a los compromisos adquiridos en relación con la sostenibilidad vinculados a la retribución variable.

Principios de la política:

- Crea valor a largo plazo.
- Recompensa la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- Atrae y retiene a los mejores profesionales.
- Recompensa el nivel de responsabilidad.
- Vela por la equidad interna y la competitividad externa.

Condiciones y términos

Los miembros del Consejo de Administración en su condición de tales, han percibido remuneraciones en concepto de atenciones estatutarias y dietas de asistencia a las reuniones. Por su parte, los consejeros ejecutivos tienen suscritos, de conformidad con la normativa mercantil, sus correspondientes contratos en los que se incluyen, entre otros, y según corresponda, una remuneración fija, variable (de la que se difiere una parte), en especie y un sistema de previsión social complementario de aportación definida.

En la nota 20b de la memoria y en el informe sobre remuneraciones se detallan los importes satisfechos a los miembros del Consejo de Administración por todos los anteriores conceptos.

## Política de aptitud y honorabilidad

El gobierno corporativo del Grupo no sólo implica al Consejo de Administración y otros órganos directivos, sino que se extiende a todos los aspectos de la organización y equipos.

El Grupo, a través de una adecuada y transparente política de remuneraciones y de aptitud y honorabilidad, asegura que los puestos son desarrollados por las personas idóneas.

## Aptitud

Se entiende que el profesional es apto si posee la formación y el perfil adecuado para desempeñar las funciones encomendadas, así como la experiencia práctica derivada de anteriores ocupaciones en funciones similares a las que va a desarrollar. A efectos de evaluar la aptitud del mismo, la Dirección de Recursos Humanos define un perfil tipo de cualificación, conocimientos y experiencia para cada puesto de trabajo y evalúa la aptitud a través de la correspondiente documentación justificativa.

## Honorabilidad

El proceso para determinar la honorabilidad se realiza por la Dirección de Recursos Humanos y la unidad de Verificación de Cumplimiento del Grupo. La evaluación de la honorabilidad incluye una evaluación de su honestidad y solvencia financiera basada en información fehaciente sobre su reputación.

De conformidad con la normativa aplicable, el Grupo somete tanto al supervisor de seguros correspondiente como, en su caso, a la CNMV o el Banco de España, según corresponda, toda la información relativa a los nombramientos y ceses de su personal estratégico.

## Marco ético

102-16, 102-17, 103-2, 103-3

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.

En 2020, el Grupo Catalana Occidente ha continuado difundiendo su código ético entre todos los empleados, siendo de obligada lectura y aceptación para todas las personas que trabajan en sus compañías.

En enero de 2021, el código 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.

Principios y valores generales del Grupo:

- Integridad y honestidad.
- Imparcialidad.
- Transparencia y confidencialidad.
- Profesionalidad.
- Sostenibilidad.
- Compromiso social.
- Cumplimiento de la legalidad y del sistema de gobierno corporativo.
- Respeto y salvaguarda de los derechos humanos.
- Marca, imagen y reputación corporativa.

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

## Canal de denuncias

Los empleados disponen de un canal de denuncias confidencial accesible desde las Intranets de cada empresa del Grupo. Atradius cuenta con su propio canal de denuncias.

Las denuncias por vulneración del código ético están reguladas en la normativa relativa al procedimiento de actuación en casos de irregularidades y fraudes (canal de denuncias). Una vez se recibe la comunicación, se procede a efectuar un primer análisis de su pertinencia por parte del área de Auditoría interna, que remitirá el caso al área de recursos humanos si corresponde cuando implique a empleados. Durante 2020 se han recibido 28 comunicaciones a través de los canales de denuncias existentes, de las cuales 27 ya han sido resueltas.

Los primeros principios recogidos en el código ético del Grupo son la integridad y la honestidad, lo que implica que se evitará cualquier forma de corrupción, implementándose las medidas necesarias para luchar contra la misma.

Durante el 2020 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 "Igualdad de oportunidades" del apartado 3.1. "Empleados".

En febrero de 2021, se ha ampliado el acceso al canal de denuncias a través de las webs del Grupo y de las empresas que lo conforman, permitiendo, no solo a los empleados sino a cualquier tercero interesado, comunicar de manera confidencial o anónima, irregularidades relacionadas con vulneraciones del código ético del Grupo o sus protocolos de desarrollo, así como acciones u omisiones que tengan como consecuencia una irregularidad penalmente punible o la manipulación y/o falsificación de datos financieros.

### Cumplimiento y prevención

103-2, 103-3, 205-2, 205-3, 415-1

El hecho de operar en un sector altamente regulado hace imprescindible la función de verificación del cumplimiento, que vela por el desempeño de las obligaciones que afectan a la organización del Grupo, lo que incluye tanto las normas de aplicación imperativa como las que se asuman de forma voluntaria, incluyendo las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten al Grupo, así como su propia normativa interna.

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.

La última versión de dicho documento fue aprobada en enero de 2020.

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. 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 anual a sus empleados en esta materia. Asimismo, durante el 2020 el Grupo ha realizado acciones formativas sobre esta materia de acuerdo con el plan de formación de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En total, 1.509 empleados han realizados cursos sobre esta materia.

#### Protección de datos. Ciberseguridad 418-1

Las entidades del Grupo disponen de política de protección de datos personales y de una política de prevención entre otras, aprobadas por el Consejo de Administración que coordina el comité de protección de datos y sus delegados. Los potenciales ciberataques son considerados uno de los principales riesgos del sector. Es por ello que el Grupo dispone de la figura de un *Chief Information Security Officer*.

Durante el ejercicio, el Grupo ha recibido 2 reclamaciones relativas a violaciones de privacidad del cliente recibidas por terceras partes y 1 reclamación relativa a violaciones de la privacidad del cliente de autoridades regulatorias. No se ha recibido ningún caso relativo a filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Asimismo, durante 2020 no se ha confirmado ninguna brecha de seguridad en el Grupo Catalana Occidente.

#### Lucha contra el fraude y corrupción 205-2, 205-3

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 2020, 3.213 empleados han realizado formaciones sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

Asimismo, el Grupo también dispone de un canal de denuncias que permite a cualquier persona poner en conocimiento de la Dirección de Auditoría Interna corporativa conductas que puedan suponer la comisión de hechos delictivos a través de la web del Grupo.

Auditoría Interna gestiona las irregularidades y/o fraudes de mediadores, profesionales y empleados de los que ha tenido conocimiento. Entre los hechos denunciados se encuentra el incumplimiento del código de ético establecido por el Grupo para todos los empleados y la manipulación o falsificación de datos y, en general, dentro del marco del sistema de control interno de la información financiera, cualquier práctica irregular vinculada a los sistemas de control interno y preparación de información financiera. En este sentido, en 2020 se han detectado 66 incidencias de fraude interno por 55.233€ euros en términos de contratación, siniestros y otros que representan el 0,001% de la facturación.

Durante 2020 no se ha confirmado ningún caso de corrupción en el Grupo ni se han registrado casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción.

Por otro lado, el gasto en contribución a asociaciones sectoriales de Grupo Catalana Occidente en 2020 ha ascendido a 293.082 euros.

## Control interno

El sistema se cimienta sobre una sólida cultura de control, donde los principios fundamentales están claramente definidos y comunicados a todos los niveles de la organización. El sistema de control interno es objeto de un proceso de supervisión independiente que comprueba que funciona adecuadamente a lo largo del tiempo. La supervisión integral del sistema se realiza por auditoría interna.

Dentro del entorno de control el Grupo hace hincapié en los controles sobre las inversiones financieras e inmobiliarias. En este sentido, mensualmente se controla la concentración y dispersión de renta fija y renta variable, *rating* medio de la cartera, exposiciones por *rating* (sus cambios y motivos de los mismos), evolución de opcionalidad de activos según tipos de interés y control de subyacentes.

Adicionalmente, en el 2020 se ha seguido avanzando en mejorar la calidad del mapa de riesgos. En total, el Grupo dispone de más de 5.000 controles internos.

## Modelo de gestión de riesgos

103-2, 103-3, 102-11

La estrategia y las políticas de gestión de riesgos del Grupo están bajo la responsabilidad de su Consejo de Administración.

### Sistema de gestión de riesgos

El gobierno del sistema de gestión de riesgos del Grupo se implementa siguiendo el principio de “tres líneas de defensa”.

#### 1.ª Línea – Toma y se responsabiliza de 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. Define controles que permiten 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.

Mediante la aplicación del principio de tres líneas de defensa, la propia estructura organizativa del Grupo lleva a cabo una clara asignación y segregación de responsabilidades con respecto a la gestión del riesgo. Una estructura de gobierno similar se repite dentro de cada una de las entidades del Grupo, garantizando que las decisiones relacionadas con el riesgo se toman de una manera controlada y que su gestión está presente en toda la organización.

Dentro del modelo de gestión de riesgos, están incluidos los riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) descritos en detalle en el capítulo 2.

### Estrategia de riesgos

El 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 que la integración de la misma con el plan de negocio permite cumplir con el apetito, tolerancia y límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración.

### Políticas para la gestión de riesgos

Se ha establecido una estructura de políticas de gestión de riesgos que garantiza la supervisión a través de la medición, seguimiento e información de los mismos.

Para más información sobre la gestión de riesgos consultar las páginas 41 y 42 del *Informe Anual 2020*.

## Innovación

103-2, 103-3

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. El Grupo ha invertido 67,9 millones de euros en actividad y en 66 proyectos de I+D+i en 2020.

### Proyectos de I+D+i

Entre estos proyectos de innovación, destacan este año:

**Programa Atradius Business Transformation:** tiene como objetivo mejorar su oferta de servicios y desarrollo de productos para mantener su sólida propuesta de valor para sus clientes.

**Segmentación de clientes por vinculación:** el desarrollo de nuevos algoritmos de machine learning y análisis de datos que permiten segmentar a los clientes entre preferentes e identificar las unidades familiares para después poder implantar campañas y políticas de fidelización.

**Renting:** proyecto piloto lanzado en noviembre que ofrece un servicio de renting de vehículos ECO y/o híbridos para particulares y un seguro a todo riesgo con características innovadoras respecto a otros servicios similares del mercado.

**Videoperitación:** el Grupo ha implementado un sistema de videoperitación para dar servicio cuando la visita presencial no es posible. Este servicio minimiza el impacto en la contaminación por los desplazamientos de nuestros colaboradores.

Una de las iniciativas más destacadas en ese camino hacia la transformación cultural es el programa de intraemprendimiento, denominado Xplora, lanzado en 2017. Este programa aglutina formación y una plataforma que está diseñada para que los empleados puedan proponer ideas que permitan al Grupo Catalana Occidente mejorar sus productos y servicios.

### Plataforma Xplora Space

En 2019 el Grupo puso a disposición de los empleados la plataforma Xplora Space, donde éstos podían leer noticias sobre el sector asegurador, tecnologías o cultura corporativa, y podían aportar ideas a retos de la compañía.

En 2020 se ha continuado trabajando en mejorar la plataforma Xplora Space y dotarla de contenidos, incluyendo proyectos innovadores de otras áreas de la compañía para fomentar el intercambio de conocimientos entre áreas.

En el último año, los empleados han aportado más de 90 ideas a los 9 retos propuestos. De ellas, 11 ideas han sido soportadas; 4 se encuentran en fase de proyecto y 5 se han integrado en proyectos estratégicos. Además, una de ellas está en fase piloto.

Por otro lado, el Grupo ha organizado jornadas inspiracionales y de divulgación sobre transformación digital y nuevas tecnologías, a las que han asistido más de 350 empleados; todas ellas, adaptadas al formato *on-line* con motivo de la crisis sanitaria.

Se ha ampliado el programa de formación en innovación con más *workshops* para empleados y con formación avanzada en metodologías Ágiles y de innovación para empleados y directivos.

Los diferentes proyectos trabajados en los programas formativos se han ido presentando en forma de pitches innovadores al Comité de Innovación.

Asimismo, se han abierto dos nuevos programas: uno que tiene por objetivo ampliar el ecosistema de innovación del Grupo con nuevos partners (*start-ups*, universidades, etc.) y otro que pretende desarrollar nuevos productos y servicios con equipos de trabajo formados por empleados que cuentan con el apoyo de *partners* como La Salle, el Mobility Institute, KPMG, SECOT y Phyltime.

### Programa Atradius Business Transformation

En 2019 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 2020 se ha demostrado la adaptación ágil a una situación completamente nueva y la rápida adopción de tecnologías que han permitido seguir ofreciendo un excelente servicio al cliente.

El programa Evolve+ ha fomentado la cultura innovadora en Atradius a través de la organización de *webinars* en los que han participado más de 1.800 empleados incluyendo al *Management Board*, se ha analizado el modelo óptimo de uso de herramientas colaborativas y se ha puesto en contacto a equipos directivos de todo el mundo para compartir modelos de gestión en tiempos excepcionales. Esto ha incluido un manual específico para ayudar al personal directivo en el desarrollo de su cometido.

En paralelo, la “Academia Atradius” 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 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.

Por último, con el programa “Rethinking the way we work” se ha invitado a los empleados a reflexionar sobre el futuro del trabajo en aspectos como la configuración del hogar para su uso profesional, los espacios de trabajo conjunto en las oficinas, las diversas legislaciones que son de aplicación y cómo asegurar el mantenimiento de la cultura corporativa de excelencia en el servicio al cliente. El objetivo de este proyecto es incorporar los aprendizajes de la pandemia al modelo de trabajo del futuro.

### El centro de la estrategia: el cliente

Para el Grupo Catalana Occidente el cliente está en el centro de su estrategia y, por ello, es el motor de todos los procesos de innovación. En este sentido, se analiza constantemente su opinión para conocer sus necesidades y ofrecerle soluciones innovadoras adaptadas a su perfil. En 2020, se han abierto más puntos de contacto con el cliente y se ha dado un impulso al seguimiento de opiniones y consultas a través de redes sociales.

Asimismo, el Grupo tiene una apuesta clara por la omnicanalidad, que permite a los clientes decidir el canal por el que quieren relacionarse. En este sentido, el proyecto de transformación del Contact Center lanzado en 2019 sigue marcando el camino para ofrecer a sus clientes una experiencia consistente y homogénea en todos los canales. En el último año se ha implantado un sistema de atención telefónica a través de pregunta abierta que reduce las transferencias internas innecesarias mejorando la experiencia cliente, a través de un modelo de lenguaje natural que permite identificar los motivos de la llamada, se ha mejorado el sistema de mensajes en caso de siniestros para permitir a los clientes hacer un seguimiento en tiempo real y se ha implantado un nuevo canal de chat para atender a los clientes.

## Transparencia

103-2, 103-3, 201-4

De cara a rendir cuentas ante sus grupos de interés, el Grupo Catalana Occidente facilita tanto información financiera como no financiera a través de diferentes documentos disponibles en la web corporativa [www.grupocatalanaoccidente.com](http://www.grupocatalanaoccidente.com)

Adicionalmente, la información referente a Gobierno Corporativo se facilita anualmente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y está disponible en la web de dicho regulador.

### Memoria de sostenibilidad

La presente memoria de sostenibilidad ha sido preparada de acuerdo con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción “Esencial”, e incluye información adicional a la presentada por la compañía en el Estado de Información No Financiera Consolidado, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo Catalana Occidente. La información contenida en la memoria puede completarse con el apartado de Sostenibilidad de la web del Grupo.

### Informe anual

El Grupo Catalana Occidente publica cada año su Informe anual, elaborado de conformidad con el marco de información del Consejo Internacional de Informe Integrado (IIRC) y basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF). El Informe contiene las cuentas anuales consolidadas, el Informe de gobierno corporativo y el Informe de gestión, que por tercer año incluye el estado de información no financiera en cumplimiento con la Ley 11/2018.

### Informe trimestral de resultados

Dentro de los informes trimestrales de resultados se incluye un anexo con información sobre responsabilidad corporativa y la actividad de la Fundación Jesús Serra.

### Transparencia fiscal

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.

Información sobre las subvenciones públicas recibidas 201-4

Durante este ejercicio y en concepto de subvención pública, el Grupo Catalana Occidente S.A. únicamente ha recibido 154 mil euros destinados a formación (FUNDAE).

Información fiscal. Beneficios e impuestos obtenidos por áreas geográficas	2019			2020		
	Beneficio	Impuesto devengado	Impuesto pagado	Beneficio	Impuesto devengado	Impuesto pagado
España	363,3	93,1	80,8	358,1	75,8	60,7
Bélgica	23,8	8,4	6,8	13,8	3,6	3,4
Dinamarca	7,3	1,2	1,6	-1,7	-0,4	0,4
Francia	16,6	7,1	4,9	18,7	5,2	0,8
Alemania	39,8	6,2	14,6	10,0	3,1	2,4
Grecia	3,2	1,9	0,9	2,6	0,5	2,5
Irlanda	27,9	2,8	3,5	-61,6	-7,7	0,2
Italia	11,7	1,3	3,7	4,7	2,1	3,4
Noruega	3,7	10,7	0,9	3,0	0,8	0,8
Rusia	8,2	1,3	1,6	5,2	1,0	0,6
Suiza	3,7	1,1	0,4	1,0	0,2	-0,1
Reino Unido	24,0	2,7	5,1	-6,9	0,6	0,2
Holanda	13,4	8,2	3,7	-4,8	-0,6	12,4
Resto Europa	6,5	1,7	1,7	4,3	2,7	1,6
Australia	3,7	4,5	1,1	9,8	3,1	1,7
Estados Unidos	11,5	3,1	2,8	8,2	1,8	1,9
Resto OCDE	-2,9	1,7	0,2	5,6	1,7	0,4
Hong Kong	5,0	0,1	0,4	-1,4	0,7	0,9
Resto Mundo	5,4	0,8	1,3	-4,1	0,0	0,9
<b>Total</b>	<b>575,9</b>	<b>158,0</b>	<b>136,0</b>	<b>364,6</b>	<b>94,4</b>	<b>95,1</b>
<b>Ajustes consolidación negocio extranjero</b>	<b>-19,7</b>	<b>0,0</b>	<b>-4,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>556,2</b>	<b>158,0</b>	<b>131,7</b>	<b>364,6</b>	<b>94,4</b>	<b>95,1</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. En el ejercicio 2020 los Ajustes de consolidación del negocio extranjero han sido incorporados a su país correspondiente.

## Negocio sostenible

---

# 02



## Estrategia de sostenibilidad

103-2, 103-3

Para el 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 social sostenible.

El valor social 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 responsabilidad corporativa

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 nueva 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 y la Estrategia Europea de descarbonización a 2050.

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, la Política 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.

Atradius, además de integrar la política del Grupo Catalana Occidente, publica en su página web una declaración de responsabilidad corporativa que recoge sus propios compromisos con la sociedad.

## Gobierno de la sostenibilidad

102-18

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 director general adjunto a la presidencia de Grupo Catalana Occidente y está integrado por responsables de las distintas áreas que representan a los grupos de interés.

En 2020, se ha reunido en 2 ocasiones y ha tratado, entre otros, los siguientes asuntos:

- Supervisión de la información no financiera: Memoria de Sostenibilidad integrada y verificada.
- Supervisión de la estrategia en materia de Sostenibilidad del Grupo: seguimiento y evaluación de las acciones realizadas en 2020.
- Revisión de la materialidad.
- Plan Director de Sostenibilidad 2020 - 2023.
- Aprobación del plan acción en materia de sostenibilidad para 2021.

- Mapa de riesgos de sostenibilidad.
- Informes sobre analistas e inversores ESG (Environmental, Social and Governance).
- Análisis y seguimiento de las iniciativas relacionadas con Climate Disclosures Project (CDP) y el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).
- Aprobación de políticas en materia de sostenibilidad.

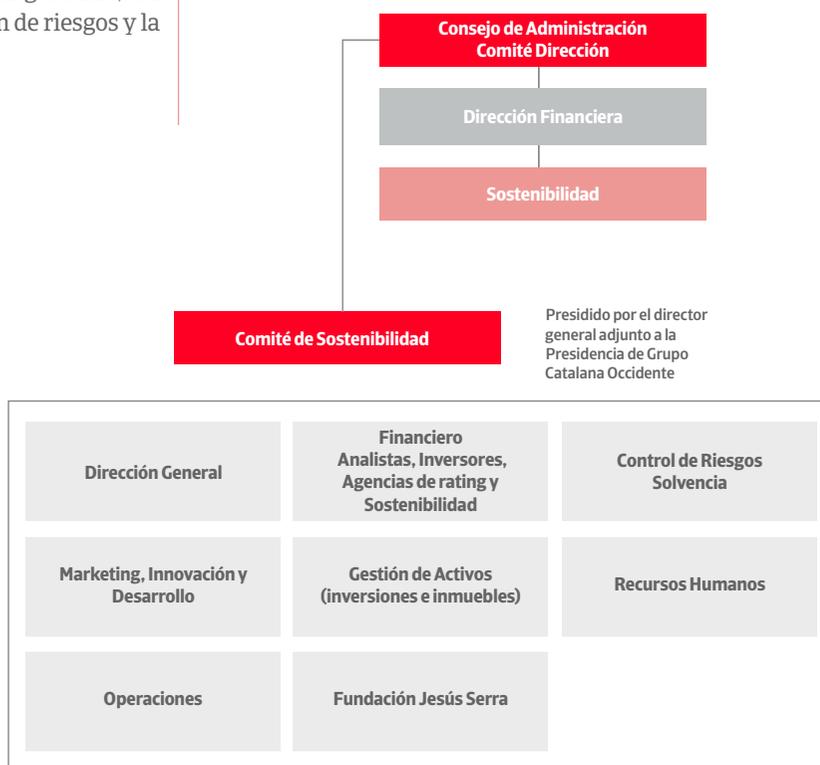
### Comité de Auditoría

Supervisa los procesos contables y de elaboración e integridad de la información financiera del Grupo y las entidades que lo forman, vigila la aplicación de normas de buen gobierno, así como supervisa el sistema de control de gestión de riesgos y la política de sostenibilidad.

### 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, inversores, agencias de rating y sostenibilidad.



## Materialidad

102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Grupo Catalana Occidente ha actualizado su estudio de materialidad en 2020 con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para el Grupo y para sus grupos de interés. La metodología utilizada se basa en las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), en concreto el Estándar GRI 101: Fundamentos y tiene en cuenta tanto el impacto del Grupo sobre el entorno como el impacto de los diferentes asuntos en el Grupo. Para ello, se han realizado los procesos de identificación, priorización, validación y determinación de contenidos.

### Identificación

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

### 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 ha realizado un análisis de prensa y una evaluación del contexto sectorial a través de la identificación de aspectos en materia de sostenibilidad que son críticos para otras compañías del sector, prescriptores e inversores.
- Relevancia interna, en base a documentos y grupos de internos: se han realizado entrevistas a los miembros del Comité de Sostenibilidad que representan los intereses de los grupos de interés para detectar cuáles son los principales riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad, así como las prioridades de la compañía en el futuro.

## Validación

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

Como se ha detallado en el apartado anterior, este Comité se encuentra vinculado al Consejo de Administración y al Comité de Dirección a través de la figura de su presidencia, que es ostentada por el director general adjunto a la presidencia.

## Determinación de contenidos

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

A continuación, se detallan los asuntos que han resultado ser materiales para el Grupo. A partir de este nuevo listado, se ha actualizado el Plan Director de Sostenibilidad y se han determinado los contenidos de la presente memoria, en cuyo índice de contenidos GRI se muestra la lista completa de asuntos identificados, junto con los Estándares GRI asociados y la cobertura de cada uno de ellos.

## Asuntos identificados como materiales para el Grupo

Asuntos materiales	ODS
Experiencia del cliente	ODS 3 Salud y bienestar ODS 12 Producción y consumo responsable
Protección de datos Ciberseguridad	ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras
Innovación	ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras
Gobierno corporativo	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Ética y transparencia	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Gestión de riesgos	ODS 13 Acción por el clima
Inversión responsable	ODS 13 Acción por el clima ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles
Productos responsables o ASG	ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles ODS 12 Producción y consumo responsable
Cambio climático y gestión ambiental	ODS 12 Producción y consumo responsable ODS 13 Acción por el clima
Atracción, desarrollo y retención del talento	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Empleo de calidad	ODS 5 Igualdad de género ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Seguridad y salud	ODS 3 Salud y bienestar ODS 12 Producción y consumo responsable
Gestión de los proveedores de servicio	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS 12 Producción y consumo responsable
Compromiso con la sociedad	ODS 1 Fin de la pobreza ODS 3 Salud y bienestar ODS 4 Educación de calidad ODS 10 Reducción de las desigualdades ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos
Desarrollo de las comunidades locales	ODS 1 Fin de la pobreza ODS 4 Educación de calidad ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Derechos humanos	ODS 10 Reducción de las desigualdades ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

## Plan de sostenibilidad

103-2, 103-3

El Plan Director de Sostenibilidad es el principal instrumento a través de la cual el Grupo Catalana Occidente desarrolla e implementa su estrategia de sostenibilidad. A partir del nuevo estudio de materialidad realizado en 2020 se ha actualizado un nuevo Plan Director de Sostenibilidad previsto para el periodo 2020-2023, que sustituye al anterior Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2019-2021.

Los objetivos del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2023 son los siguientes:

- Ofrecer un marco común de trabajo en el ámbito de la sostenibilidad para las entidades que forman parte del Grupo Catalana Occidente.
- Impulsar aquellas líneas de trabajo en materia de sostenibilidad que apoyan los pilares básicos de la estrategia del Grupo –crecimiento, rentabilidad y solvencia- y responden a los retos tanto del sector asegurador como del Grupo Catalana Occidente.
- Establecer un programa de trabajo para el periodo 2020-2023, definir responsabilidades e indicadores de seguimiento.
- Dotar de gestión a los asuntos materiales identificados estableciendo acciones concretas, responsables y calendario.

El 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 de la acción e indicadores para su seguimiento.

### Plan responsabilidad corporativa 2020-2023



En 2020, los principales avances de cada línea de acción han sido los siguientes:

- Finanzas sostenibles** (Más información en págs. 25, 26 y 27):
- Elaboración de la política de inversión responsable.
  - Desarrollo del plan anual de inversión responsable.
  - Creación de grupos de trabajo para la implementación de los requerimientos de la Taxonomía y el Reglamento de Divulgación (Sustainable Finance Disclosure Regulation o SFDR por sus siglas en inglés).
- Gestión de riesgos ASG** (Más información en pág. 25):
- Publicación del mapa de riesgos, incluyendo riesgos ASG.

**Digitalización y omnicanalidad** (Más información en págs. 18, 48 y 51):

- Optimizar la experiencia digital en el seguro de crédito.
- Proyecto de transformación del Contact Center.
- Implementar la póliza digital y gestión documental digital.
- Implementación de la videoperitación.
- Proyecto Bellesguard: uso de RRSS por agentes.

**Innovación** (Más información en pág. 17):

- Nuevas iniciativas del programa de intraemprendimiento Xplora.
- Nuevas iniciativas del programa de intaemprendimiento de Atradius Evolve +.

**Gestión medioambiental y de colaboradores** (Más información en pág. 25 y 51):

- Elaboración de la política de cambio climático y medioambiente
- Inclusión criterios ASG en el manual de selección de proveedores.

**Experiencia del empleado** (Más información en pág. 33):

- Elaboración de la política de recursos humanos.

**Ética e integridad** (Más información en pág. 14):

- Actualización del código ético, incluyendo aspectos de derechos humanos

**Comunicación y relación con grupos de interés** (Más información en pág. 47):

- Desarrollo de nueva web corporativa externa.
- Desarrollo de una nueva Intranet interna.
- Plan de comunicación interna y externa sobre aspectos ASG.

**Formalizar la inversión en Sociedad y voluntariado** (Más información en págs. 42, 46, 48, 51, 55 y 56):

- Acciones del Grupo frente al COVID-19.

## Gestión de riesgos y oportunidades ASG

102-15, 103-2, 103-3

Las entidades aseguradoras desempeñan un papel relevante en la promoción de la sostenibilidad económica, social y ambiental, al ser la gestión de riesgos parte central de su actividad. Con la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre el cambio climático, el Marco de Sendai para la reducción del riesgo de Desastres en 2015 y el próximo Marco Mundial para la Biodiversidad Pos-2020, hay una apuesta evidente en todos los sectores de la sociedad para responder y encontrar soluciones a los desafíos de sostenibilidad a los que se enfrenta el mundo.

El Grupo Catalana Occidente comprende, previene y tiene la ambición de reducir los riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) así como de gestionar las oportunidades que, en este ámbito confiere, ofrecer protección segura y de calidad contra estos riesgos a todos nuestros grupos de interés. Dichos riesgos ASG están incluidos en el mapa de riesgos disponible en las págs. 42 y 43 del Informe anual.

- Los riesgos sociales son aquellos que engloban cuestiones relativas a los derechos, el bienestar y los intereses de las personas y las comunidades.
- Los riesgos de gobernanza hacen referencia a cuestiones relacionadas con la gobernanza de las empresas y otras entidades participadas, y puede incluir cuestiones de estrategia empresarial, que abarcan tanto las implicaciones de la estrategia empresarial para cuestiones ambientales y sociales, como el modo en que se implementarán las estrategias.

- Los riesgos medioambientales son aquellos derivados de cuestiones relativas a la calidad y funcionamiento del medio natural y de los sistemas naturales, como el cambio climático, que es un riesgo que afecta a todos los sectores de actividad, incluido al asegurador. La exposición de las compañías a los riesgos climáticos puede poner en riesgo su sostenibilidad financiera por el impacto que estos riesgos tengan sobre sus activos y operaciones en el tiempo.

La divulgación de información sobre la integración de los riesgos de sostenibilidad y cómo afectan éstos a las inversiones se encuentra explicada en el apartado 2.6. “Finanzas sostenibles”, en “Inversión responsable”.

### Riesgos y oportunidades del cambio climático 201-2

El Grupo Catalana Occidente, consciente de las repercusiones globales del cambio climático en el sistema financiero, ha trabajado durante el 2020 en diversas líneas de actuación relacionadas con el riesgo climático. Así, a raíz de la actualización de la materialidad desarrollada durante este año, el cambio climático y la gestión ambiental se posiciona como uno de los asuntos materiales sobre los que rendir cuentas.

La estrategia del Grupo en este ámbito se manifiesta en la política de cambio climático y medioambiente que recoge los compromisos para contribuir a la protección del medioambiente y a la minoración de los efectos del cambio climático tanto desde una perspectiva interna, por el impacto de la actividad del Grupo, como externa, identificando oportunidades de negocio en nuestras actividades y productos.

De esta forma, el Grupo se compromete a incorporar el riesgo físico derivado del cambio climático en los análisis de riesgos de los productos y servicios que pudieran verse materialmente afectados por el mismo, así como a revisarlos con regulari-

dad e incorporarlos en la evaluación prospectiva de riesgos de conformidad con las recomendaciones de los supervisores y reguladores europeos.

Dentro del marco del sistema de gestión de riesgos, el Grupo se compromete a identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático e incluirlos en su mapa de riesgos y a analizar sus impactos en la planificación financiera adaptando en caso necesario su planificación estratégica, además de promover e implementar de manera progresiva las métricas que ayuden a medir y gestionar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

De entre los riesgos incluidos en el mapa de riesgos se identifican como principales riesgos climáticos, los siguientes:

**Riesgos físicos:** son los derivados del cambio climático y surgen de una serie de eventos meteorológicos específicos. Estos riesgos 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. Se identifican, entre otros, los siguientes posibles impactos:

- Incremento de la siniestralidad debido al aumento de las catástrofes naturales.
- Cambios en la tendencia de la mortalidad y salud en los distintos grupos de población.
- Impacto en la economía general de las pérdidas físicas en los negocios que puedan afectar a las carteras de inversión (acciones, créditos, rentabilidad), la demanda de los mercados, liquidez y situación de las contrapartes.
- Exposición de las aseguradoras a los cambios en los programas de reaseguro.

**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 baja en carbono como, por ejemplo, la evolución de las diferentes políticas públicas, la reglamentación, las nuevas tecnologías o modelos de negocio, cambio de sensibilidades y preferencias sociales o la evolución del marco y las interpretaciones jurídicas. Se identifica, entre otros, el siguiente impacto:

- Impacto en la economía general de las nuevas regulaciones en materia de sostenibilidad (ambiental, materia social y de gobernanza) que puedan afectar a las carteras de inversión (acciones, créditos, rentabilidad), la demanda de los mercados y la liquidez de sectores tradicionales estancados en una economía no verde o social.
- Incremento de la exposición a los ciberriesgos derivados de la digitalización del negocio.
- Impacto reputacional por pérdida de imagen, si el Grupo no es considerado como un agente que contribuye a la economía baja en carbono.

**Riesgos por responsabilidad:** se producen por las reclamaciones a los seguros relacionadas con el clima a través de pólizas de seguro de responsabilidad civil y reclamaciones legales directas contra las aseguradoras por no gestionar los riesgos climáticos apropiadamente.

Teniendo en cuenta que estos riesgos pueden afectar al Grupo en su conjunto, directa o indirectamente, Grupo Catalana Occidente trabaja para integrar los procesos de control y gestión de riesgos de forma transversal.

En 2021, el Grupo seguirá trabajando en la identificación de los riesgos y oportunidades del cambio climático siguiendo las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate related Financial Disclosures).

## Finanzas sostenibles

Las finanzas sostenibles, entendidas como aquellas que incorporan criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG), se han convertido en una de las principales herramientas para impulsar la transformación hacia una economía que respalde la agenda de la UE relativa al clima y el desarrollo sostenible.

El Grupo Catalana Occidente, como entidad financiera y grupo asegurador, ostenta un papel clave en este proceso en una doble vertiente: por un lado, como gestor de inversiones y por otro, como proveedor de productos y servicios que fomentan el desarrollo sostenible.

### Inversión responsable

103-2, 103-3, 203-2\*, 412-3

\* Ver también aspecto Compromiso con la Sociedad en relación a este indicador.

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 establecidos en el 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.

## Estrategia de inversión

El Grupo ha establecido los siguientes principios de actuación para avanzar la incorporación de las cuestiones ASG a los procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que a la gestión de inversiones se refiere:

Principios de exclusión:

- *Screening* negativo en función de la actividad sectorial: Se excluirá la inversión en aquellas compañías en las que parte de su actividad se realice en determinados sectores económicos excluidos (ej: producción o comercialización de minas antipersona).
- *Screening* normativo: Se excluirá la inversión en aquellas compañías cuyo desempeño se considere controvertido (ej: trabajo infantil, violación de los acuerdos internacionales, etc.).

Principios de integración:

- Inversiones de temática sostenible: Se realizará 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 realizará un progresivo incremento de la inversión en proyectos encaminados a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, todos ellos coherentes con las prioridades establecidas en el Plan Director de Sostenibilidad del Grupo.

La Unión Europea tiene previsto emitir nueva normativa de desarrollo con el fin de garantizar la aplicación efectiva y consistente del Reglamento (UE) 2019/2088 (Reglamento de divulgación o SFDR por sus siglas en inglés). A la vista de lo cual y, en tanto en cuanto no sea publicada, el Grupo no ha tenido en

cuenta las incidencias adversas en sus decisiones de inversión a 31 de diciembre de 2020. No obstante, a lo anterior, de conformidad con la política de inversión responsable aprobada por el Consejo de Administración de 28 de enero de 2021, el Grupo analiza aquellas incidencias relacionadas con controversias significativas que tengan impacto, entre otros, en el medio ambiente (emisiones, consumo de energía...), derechos humanos, empleados, corrupción y sobornos en todas sus inversiones financieras.

A 31 de diciembre de 2020, el valor de las inversiones responsables del Grupo respecto al total de las inversiones y fondos administrados representa el 52,0%. No existen acuerdos de inversión significativos, dado que Grupo Catalana Occidente gestiona de forma directa la práctica totalidad de las inversiones.

En el Plan anual de Inversión Responsable del Grupo se establecen, con carácter anual, los objetivos de inversión responsable a alcanzar durante cada año conforme a los principios anteriores establecidos en la política de inversión responsable.

El Plan de Inversión Responsable para 2021 ha sido aprobado en el Comité de Sostenibilidad, el Comité de Inversiones y el Comité de Dirección del Grupo.

Con objeto de analizar e implementar las decisiones de inversión, se dispone de un Comité ISR (Inversión Socialmente Responsable), dependiente del Comité de Inversiones del Grupo, cuyo principal objetivo es realizar el seguimiento de las implicaciones de la ejecución de la política de inversión responsable del Grupo y del plan anual de ejecución.

Los acuerdos tomados por el Comité ISR y aprobados por el Comité de Inversiones, serán reportados al Comité de Dirección del Grupo para su conocimiento, informándose con posterioridad de aquellas cuestiones consideradas relevantes al Comité de Sostenibilidad.

Para el desarrollo de su implantación, el Grupo cuenta además 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.

### Productos responsables

103-2, 103-3

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.

De conformidad con las categorías de oportunidades definidas por el TFCD sobre riesgos y oportunidades del cambio climático en el ámbito de nuevos productos y servicios, Grupo Catalana Occidente entiende que desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles, sensibles a los cambios en los patrones de consumo, y que favorecen la implementación de nuevas tecnologías y fuentes de energía representa una ventaja competitiva y la oportunidad de adaptarse mejor a las cambiantes necesidades de nuestros clientes.

Por ello, el Grupo continúa trabajando en el diseño de soluciones que incorporen las preferencias de nuestros clientes, contribuyendo así a fomentar la sostenibilidad. En esta línea, en 2020, se han creado distintos grupos de trabajo (Vida y productos financieros y no vida) con el objetivo de impulsar la estrategia de sostenibilidad en el área de producto.

### Seguros agrarios

El *pool* de agoseguros se encarga de administrar los seguros agrarios combinados por cuenta de las aseguradoras de negocio tradicional del Grupo que participan en el *pool*, contribuyendo así al desarrollo económico y social del sector agrícola y ganadero.

- 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, 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 del 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. El 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.

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.

En 2020, se han ampliado los servicios preventivos del seguro, extendiendo la ciberprotección a los domicilios y equipos de todos sus empleados que se encuentren teletrabajando.

## 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, adaptan 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.

## 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 ha avanzado en el 2020 con la creación de un producto de salud que atiende a las necesidades de las personas mayores de 65 años, el producto de salud bienestar senior.

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 ESG.

## Procesos de tarificación y suscripción

La innovación en los procesos de tarificación y suscripción forma parte de la estrategia del Grupo y nos 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 Grupo. Este marco de actuación está en continuo desarrollo para incorporar los más estrictos e innovadores mecanismos y procesos de suscripción, como la póliza digital, y de tarificación: en el negocio de crédito a través del modelo interno con unos sofisticados sistemas de calificación crediticia por sectores, clientes y zonas geográficas; en el negocio de seguros generales a través de sofisticadas técnicas de GLM y en el negocio de vida con la monitorización que aporta el seguimiento del valor del negocio y del *profit test*.

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

El 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.

## Alianzas y compromisos internacionales

102-12, 102-13

El 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).

### 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. Estas entidades están impulsando nuevas iniciativas que se concretan en acciones, programas e información publicada sobre estos objetivos.

### 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.

### Principios para la Sostenibilidad en Seguros

El Grupo se ha adherido en 2020 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) elaborados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 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.

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 programas de responsabilidad corporativa.

A través de UNESPA, el Grupo Catalana Occidente apoya los trabajos de Finresp (Centro de finanzas responsables y sostenibles en España). Esta organización estuvo presente en la 25 Cumbre por el Clima celebrada en Madrid en 2019 en representación del sector financiero español, incluyendo el sector asegurador.

Por último, el Grupo está también adherido a la red EWI cuyo objetivo es impulsar la presencia de las mujeres en el ámbito directivo asegurador.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

103-2, 103-3

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 nos permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. A continuación, se muestran aquellos ODS que en se han identificado como prioritarios.

A lo largo de 2021, y como parte del Plan de Sostenibilidad, se revisarán los ODS prioritarios para el Grupo Catalana Occidente y sus metas y se establecerán indicadores de contribución que permitirán mejorar la información sobre la aportación de la compañía a la Agenda 2030.



Por la naturaleza de nuestra actividad contribuimos a fomentar la resiliencia de nuestros clientes en situación de vulnerabilidad (empresas, autónomos y familias). Asimismo, a través de la acción social de la Fundación Jesús Serra se apoya a iniciativas de desarrollo de personas en riesgo.



Como empleador y proveedor de seguros de salud, vida, planes de pensiones y planes de ahorro, el fomento del cuidado de la salud y bienestar mediante la prevención y protección de riesgos es clave para Grupo Catalana Occidente.

Además, la actividad de la Fundación Jesús Serra en el ámbito de la investigación se concreta en la financiación, promoción, fomento, desarrollo y difusión de la investigación en el ámbito de la ciencia biomédica y de la investigación en materia de alimentación, nutrición, así como la investigación de enfermedades cardiovasculares y oncológicas.



La Fundación Jesús Serra financia, promueve y difunde la docencia, el talento académico y creativo, la educación financiera, las actitudes emprendedoras y las nuevas condiciones educativas, tecnológicas, y económicas.



El equipo humano es el principal activo para crear valor a los clientes y accionistas de las entidades del Grupo. Por ello, el Grupo Catalana Occidente refuerza la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal y profesional. Además, varias de las entidades cuentan con un plan de igualdad y 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 de la misma.

Adicionalmente, desde 2020 el Grupo está adherido a la Red EWI que impulsa la presencia de mujeres en el ámbito directivo asegurador.



El Grupo Catalana Occidente genera empleo de máxima calidad, con un 96,0% de contratos fijos y un salario medio en negocio tradicional por encima del salario medio español.

Además de los empleados propios, el Grupo Catalana Occidente cuenta con una red comercial de 17.042 mediadores y colabora con más de 3.000 proveedores y más de 2.000 colaboradores.



La Fundación Jesús Serra centra parte de sus esfuerzos en facilitar el acceso al trabajo de colectivos con menos oportunidades o en riesgo de exclusión social. Desde el Grupo también se apuesta por la integración laboral de las personas con discapacidad. Al cierre del ejercicio, 85 personas con capacidades diferentes forman parte de la plantilla del Grupo.



Como proveedor de seguros de hogar protegemos a miles de viviendas y comunidades, garantizando así su mantenimiento y renovación. Por otro lado, la adquisición, 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.



El Grupo Catalana Occidente cuenta con un Código ético que fomenta una gestión responsable y transparente. En enero de 2021, el Código ha sido renovado para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta el Grupo recogiendo nuevos compromisos en materia de derechos humanos y sostenibilidad, entre otras, y está disponible en la web corporativa del Grupo.

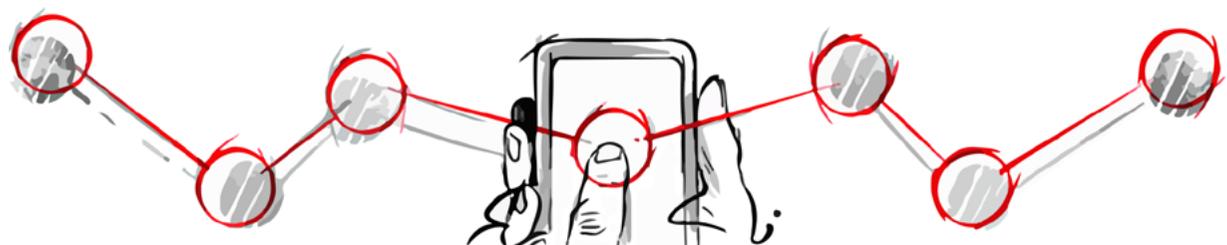


Para avanzar en su estrategia de sostenibilidad Grupo Catalana Occidente se ha adherido a los principios del Pacto Mundial y está comprometido con los objetivos de desarrollo sostenible. Asimismo, es signatario de los Principios para la sostenibilidad de Seguros (PSI) y de los principios para la inversión responsable (PRI) y participa en iniciativas a nivel sectorial (UNESPA, ICEA). Por último, el Grupo está adherido a la red EWI para impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo.

## Compromiso con nuestros grupos de interés

---

# 03



## Compromiso con nuestros grupos de interés

102-40

El Grupo Catalana Occidente establece un compromiso con sus grupos de interés, lo que implica mantener un diálogo constante y transparente que permita comprenderles e integrarles en la actividad de la compañía.

La relación con los distintos grupos de interés se materializa con la puesta en marcha de compromisos específicos basados en las claves culturales del Grupo, que definen su manera de ser y de hacer: personas, compromiso, autocrítica, austeridad, visión a largo plazo e innovación. A lo largo de los diferentes apartados de este capítulo se describe la gestión llevada a cabo por el Grupo acorde con estos compromisos y se presentan los indicadores que permitirán medir el desempeño actual y establecer objetivos futuros.

Grupos de interés	Compromisos	Capítulo de la memoria
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad de oportunidades.</li> <li>Promoción de la diversidad.</li> <li>Retribución justa y competitiva.</li> <li>Transparencia e información veraz.</li> <li>Formación permanente.</li> <li>Conciliación laboral y familiar.</li> <li>Respeto a su derecho a la intimidad en lo que se refiere a datos personales, de salud y económicos.</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo.</li> </ul>	Empleados: el activo más importante
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos competitivos.</li> <li>Asesoramiento personal.</li> <li>Excelencia en el servicio.</li> <li>Preservar la confidencialidad de los datos personales.</li> <li>Relaciones contractuales y comunicaciones basadas en la honestidad, buena fe, confianza, transparencia, confidencialidad y profesionalidad.</li> <li>No facilitar información incompleta, ambigua o engañosa que pueda inducir a error.</li> </ul>	Clientes: el eslabón central de la actividad
<b>Accionistas e inversores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad de trato.</li> <li>Veracidad y transparencia, diálogo fluido y transparente.</li> <li>Retorno atractivo a su inversión.</li> <li>Gestión prudente de riesgos.</li> <li>Estrategia a largo plazo.</li> </ul>	Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad
<b>Distribuidores/mediadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo continuo a su desarrollo profesional.</li> <li>Equidad en la remuneración.</li> <li>Confianza y seguridad.</li> </ul>	Mediadores: agentes y corredores
<b>Colaboradores y proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetividad e imparcialidad.</li> <li>Buena fe, lealtad y colaboración.</li> <li>Transparencia en la información.</li> <li>Salvaguarda de criterios de privacidad.</li> <li>Igualdad de trato y calidad.</li> <li>Respeto a los derechos humanos y laborales fundamentales en el ejercicio de su actividad.</li> </ul>	Proveedores y colaboradores: prestadores de servicio
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto institucional.</li> <li>Transparencia y atención de requerimientos de información con diligencia y dentro de plazo.</li> <li>Comunicación externa hacia medios de bajo perfil.</li> <li>Cooperación proactiva con entidades del sector asegurador y otras asociaciones.</li> <li>Contribución solidaria a través de la Fundación Jesús Serra.</li> <li>Política fiscal que promueve una relación cooperativa con las administraciones tributarias.</li> </ul>	Sociedad

## Canales de comunicación, participación y diálogo

102-42, 102-43, 103-2, 103-3

El 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 la compañía.

Existen diversos canales de comunicación, participación y diálogo que se ponen a disposición de estos públicos para garantizar una atención adecuada. Entre ellos, se incluyen la página web del Grupo, así como la de cada una de sus compañías y de la Fundación Jesús Serra, donde se publican los documentos más relevantes como el informe anual, el informe de actividad de la Fundación, la presente memoria y otras políticas en materia de sostenibilidad (política de sostenibilidad, RR. HH., cambio climático y medioambiente e inversión responsable).

Asimismo se facilitan teléfonos y buzones electrónicos de atención al cliente, a analistas e inversores, al accionista y a medios de comunicación. La comunicación interna se articula a través de las Intranets de las compañías.

A través de ellos, se mantiene una relación fluida, cercana y transparente con sus grupos de interés. Además, los diversos canales permiten identificar las necesidades y expectativas de todos ellos y así poder darles respuesta.

Grupos de interés	Canales de comunicación
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Tablones de anuncios y buzones de sugerencias</li> <li>• Representantes de los trabajadores</li> <li>• Canal de denuncias</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web corporativa del Grupo y de sus compañías.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Servicio de atención al cliente.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Oficinas y mediadores.</li> <li>• E-cliente.</li> <li>• Canal de denuncias.</li> </ul>
<b>Accionistas e inversores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web corporativa.</li> <li>• Junta General de Accionistas.</li> <li>• Roadshows.</li> <li>• Área de analistas e inversores y área de atención al accionista.</li> <li>• Canal de denuncias.</li> </ul>
<b>Distribuidores/mediadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal interno.</li> <li>• Jornadas de formación.</li> <li>• App corporativa.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Canal de denuncias.</li> </ul>
<b>Colaboradores y proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet.</li> <li>• Reuniones.</li> <li>• Web Prepersa.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Canal de denuncias.</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web corporativa.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Web Fundación Jesús Serra.</li> <li>• Medios de comunicación.</li> <li>• Canal de denuncias.</li> </ul>

## Empleados: el activo más importante

El equipo humano es el principal activo para generar valor a los clientes y accionistas de las entidades del Grupo. Durante 2020, con el objetivo de mostrar la forma en la que el Grupo Catalana Occidente se compromete con el desarrollo profesional de sus empleados, se ha elaborado la política de recursos humanos, que recoge los compromisos del Grupo en esta materia. Como resultado, el Grupo Catalana Occidente se encuentra entre las 50 mejores empresas para trabajar en España según el ranking de Forbes 2020.

### Empleo y condiciones de trabajo

102-8, 103-2, 103-3, 405-1

#### Nuestro compromiso:

- Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades sin diferenciar origen o género y creemos que la diversidad nos enriquece.
- Ofrecemos un empleo de calidad, en un entorno de trabajo seguro y saludable, proporcionando flexibilidad para lograr el equilibrio entre vida profesional y personal.
- Procuramos satisfacer las necesidades de nuestros empleados, proporcionándoles los medios para su mejora continua.

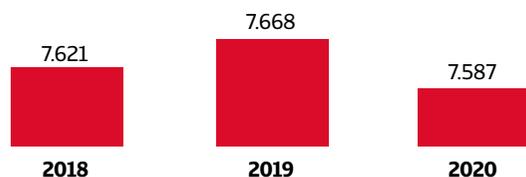
A finales de 2020, el Grupo contaba con 7.587 empleados. Por género, 52% de los empleados son hombres, frente al 48% de mujeres.

**7.587\***  
Empleados a 31 de diciembre 2020

**7.577**  
Empleados promedio 2020

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

### Evolución de empleados:



\*Contratos laborales vigentes a 31 de diciembre de 2020, excluyendo el *Management Board* de Atradius y contratos mercantiles de negocio tradicional. Los datos de empleados se incluyen a cierre del 2020, y no promedio, por ser más representativos ya que no existe una variación significativa entre ambos.

### Empleados por edad y género:

	2019	2020
<b>Mayores de 50 años</b>	2.911	2.958
% mujeres	40,6%	41,7%
<b>De 40 a 49 años</b>	2.514	2.526
% mujeres	52,5%	52,7%
<b>De 30 a 39 años</b>	1.645	1.528
% mujeres	52,6%	52,2%
<b>Menor de 30 años</b>	598	575
% mujeres	54,2%	54,1%
<b>Total</b>	<b>7.668</b>	<b>7.587</b>

Actualmente conviven dos generaciones dentro de las compañías del Grupo: las personas que llevan más de veinte o treinta años trabajando en la compañía, poseedores de un valioso conocimiento, y otra generación de profesionales más jóvenes, que se han ido incorporando en los últimos años y que aportan nuevas competencias al equipo. La colaboración entre ambos es clave para el éxito del negocio.

### Empleados por categoría profesional y género:

	2019	2020
<b>Directivos</b>	137	133
% mujeres	15,3%	18%
<b>Mandos intermedios y supervisión técnica</b>	1.562	1.617
% mujeres	31%	31,9%
<b>Admón. cualificada y comerciales</b>	5.098	4.990
% mujeres	50,1%	50,4%
<b>Apoyo admón.</b>	871	847
% mujeres	72,3%	72,5%
<b>Total</b>	<b>7.668</b>	<b>7.587</b>

Cabe destacar que la composición de la plantilla es, en general, equilibrada en cuanto a género. Reducir la menor presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad es un objetivo de la compañía, para que el porcentaje de mujeres en estos puestos aumente en el futuro. A principios de 2020, el Grupo se ha adherido a la Red EWI que impulsa la presencia de mujeres en el ámbito directivo asegurador.

### Empleados por país:

	2019	2020		Total
	Total	Hombres	Mujeres	
<b>España</b>	4.504	2.311	2.113	4.424
<b>Países Bajos</b>	570	374	208	582
<b>Alemania</b>	484	216	264	480
<b>Reino Unido</b>	399	220	169	389
<b>Bélgica</b>	308	118	182	300
<b>Francia</b>	232	103	122	225
<b>Italia</b>	205	94	106	200
<b>Estados Unidos</b>	125	64	63	127
<b>Portugal</b>	59	45	44	89
<b>México</b>	74	44	32	76
<b>Dinamarca</b>	77	38	36	74
<b>Australia</b>	66	27	33	60
<b>Polonia</b>	52	24	25	49
<b>Hong Kong</b>	46	26	22	48
<b>Irlanda</b>	40	23	16	39
<b>Singapur</b>	42	14	25	39
<b>China</b>	42	8	29	37
<b>Resto Mundo</b>	343	167	182	349
<b>Total empleados</b>	<b>7.668</b>	<b>3.916</b>	<b>3.671</b>	<b>7.587</b>

### Empleados por tipo de contrato y género:

		2019	2020
Contrato indefinido	Hombres	3.850	3.786
	Mujeres	3.516	3.498
Contrato temporal	Hombres	127	130
	Mujeres	175	173
<b>Total</b>		<b>7.668</b>	<b>7.587</b>

### Empleados por tipo de jornada y género:

		2019	2020
Jornada completa	Hombres	3.818	3.756
	Mujeres	2.845	2.863
Jornada parcial	Hombres	156	160
	Mujeres	849	808
<b>Total</b>		<b>7.668</b>	<b>7.587</b>

### Empleados por tipo de contrato, jornada y edad 2020:

	<30 años	30-39 años	40-49 años	>50 años
Indefinido Jornada completa	416	1.272	2.061	2.628
Indefinido Jornada parcial	22	169	405	311
Temporal Jornada completa	111	73	42	16
Temporal Jornada parcial	26	14	14	7
<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>1.528</b>	<b>2.522</b>	<b>2.962</b>

### Empleados por tipo de contrato, jornada y categoría laboral 2020:

	Apoyo admón.	Admón. cualificada y comerciales	Mandos intermedios y supervisión técnica	Directivos
Indefinido Jornada completa	489	4.228	1.535	126
Indefinido Jornada parcial	235	587	77	7
Temporal Jornada completa	84	154	4	0
Temporal Jornada parcial	39	20	2	0
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>4.989</b>	<b>1.618</b>	<b>133</b>

### Nuevas contrataciones 2020

401-1

En 2020, el Grupo ha realizado 420 nuevas contrataciones.



En 2020, se incluyen en nuevas contrataciones 60 mediadores de NorteHispana que pasan a formar parte de la plantilla de empleados.

### Empleados por tipo de contrato, jornada y categoría laboral 2020:

	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	68	64	132
30-39 años	61	71	132
40-49 años	44	57	101
>50 años	31	24	55
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>216</b>	<b>420</b>

### Despidos por edad y género:

	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	9	10	19	8	4	12
30-39 años	22	16	38	17	9	26
40-49 años	13	9	22	10	19	29
>50 años	14	11	25	17	5	22

### Despidos por categoría laboral y género:

	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo admón.	10	21	31	16	12	28
Admón. cualificada y comerciales	35	18	53	27	24	51
Mandos intermedios y supervisión técnica	9	5	14	9	1	10
Directivos	4	2	6	0	0	0

Para cuantificar el flujo de salidas y entradas de empleados respecto a la plantilla total, se ha calculado el índice de rotación de personal:

% Rotación 401-1	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	13%	14%	13%
30-39 años	10%	9%	9%
40-49 años	5%	4%	5%
>50 años	8%	7%	19%
<b>Total</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>

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

### Igualdad de oportunidades

103-2, 103.3, 405-1 406-1

El Grupo Catalana Occidente integra en su estrategia de negocio las políticas de responsabilidad social corporativa centradas en una gestión responsable y transparente. El comportamiento de todos sus miembros se basa en la actuación ética basada en la buena fe y la integridad tal y como marcan los principios de actuación formalizados en el código ético: principio de integridad y honestidad, principio de imparcialidad, principio de transparencia, principio de confidencialidad, principio de profesionalidad y principio de responsabilidad social corporativa.

Además, varias de las entidades cuentan con un plan de igualdad y 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 de la misma. Aquellas entidades que actualmente no cuentan con un Plan de Igualdad, están trabajando en el mismo para ser aprobado durante 2021.

Los objetivos generales de estos planes son:

- a) Promover el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
- b) Garantizar la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de género, y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales.
- c) Prevenir todo tipo de acoso, especialmente el acoso sexual y acoso por razón de género, implantando un código de conducta que proteja a todo el equipo humano.
- d) Promover mediante acciones de comunicación la sensibilidad, en todos los niveles organizativos, hacia la igualdad de oportunidades.
- e) Favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar en el equipo humano.

Cabe destacar que la composición de la plantilla es en general equilibrada en género. Si bien las funciones de mayor responsabilidad están mayoritariamente ocupadas por hombres, durante los últimos años, se ha iniciado una tendencia positiva encaminada a lograr un equilibrio.

	2019	2020
<b>Casos de discriminación recibidos a través de los canales disponibles</b>	0	6
<b>% de casos resueltos</b>	n.a.	50%
<b>Reclamaciones sobre Derechos Humanos</b>	1	0

Las reclamaciones de Derechos Humanos no incluyen discriminación. Por casos resueltos se entienden casos cerrados.

El Grupo también apuesta por la integración laboral de las personas con discapacidad. Al cierre del ejercicio, 85 personas con capacidades diferentes forman parte de la plantilla del Grupo (92 personas en 2019). 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.

### Conciliación laboral y familiar

103-2, 103-3

El Grupo Catalana Occidente, en su compromiso con la igualdad de oportunidades y la conciliación laboral, las empresas adheridas al convenio colectivo que afecta prácticamente a todas las entidades del negocio tradicional ofrecen un horario flexible que permite acumular horas para una futura libre disposición y una jornada intensiva en los meses de verano, así como la opción de excedencia voluntaria de un año con garantía de reingreso.

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

Por otro lado, la empresa GCO Contact Center ha puesto en marcha la modalidad de teletrabajo para algunos trabajadores y tiene previsto ir incrementando el número de trabajadores en situación de teletrabajo de forma progresiva.

En Atradius, las medidas destinadas a facilitar y alentar la conciliación laboral están sujetas a la regulación de cada país.

Como refuerzo de su compromiso, el Grupo aprobó en 2019 la política interna sobre el derecho de desconexión laboral

para 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 entrenamiento y capacitación en relación al uso de dispositivos electrónicos y recursos digitales.

### Seguridad y salud

103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

Las entidades en España de Grupo Catalana Occidente disponen de un servicio de prevención de acuerdo con la normativa laboral vigente. Además, existen procedimientos y normativa interna relacionada con la prevención de riesgos laborales 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) La reducción y eliminación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en todos los centros de trabajo.
- c) Desarrollar una cultura preventiva basada en la consideración de las personas como principal valor de la misma.

Para los países de Atradius, no se dispone de una política general, 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.

Durante el año 2020 se han realizado más de 10.300 formaciones individuales a empleados en temas relacionados con seguridad y salud.

### Indicadores de accidentabilidad 2020

403-9, 403-1

	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con baja (excl. in itinere)	35	33
Número de días perdidos por accidente con baja (excl. in itinere)	1.079	964
Número de horas efectivamente trabajadas	6.315.822	5.821.066
Índice de frecuencia*	5,54	5,67
Índice de gravedad**	0,17	0,17
Número de fallecimientos (como resultado de un accidente laboral)	0	0
Índice de fallecimientos***	0	0
Número de incidentes laborales	0	0
Número de enfermedades profesionales detectadas	1	3

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

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

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

Durante 2020 las horas de absentismo han ascendido a 499.341 horas (en 2019 las horas ascendieron a 341.102).

El Grupo Catalana Occidente, se preocupa por el bienestar de sus empleados, fomentando el deporte y la vida saludable. El pasado ejercicio se puso en marcha la iniciativa Empresa saludable, con el hito destacado de la remodelación del espacio deportivo Club Catalana Occidente, en Sant Cugat del Vallés y con el objetivo de realizar acciones similares en el resto de entidades del Grupo.

En 2020, y con motivo del confinamiento y gestión posterior de la pandemia, se han parado varios de los proyectos que estaban previstos en este ámbito. No obstante, cabe destacar que, a pesar de la situación, se han continuado emitido clases deportivas dirigidas mediante el canal de youtube del club.

Adicionalmente, durante 2020 se han realizado *focus groups* para conocer la experiencia de los empleados en distintos ámbitos con el objetivo de diseñar medidas que mejoren la situación de los trabajadores en la empresa. De esta iniciativa se recopilaban más de cien posibles acciones de mejora.

## Desarrollo profesional

103-2, 103-3

### Nuestro compromiso:

- Fomentamos la capacitación permanente para mejorar las competencias, y promovemos el desarrollo profesional, dando prioridad a la promoción interna.
- Procuramos encajar las capacidades individuales con los requerimientos profesionales, evaluando periódicamente la contribución y dando *feedback* para la mejora continua.
- Potenciamos la motivación personal, la iniciativa para innovar y el trabajo en equipo.

El Grupo Catalana Occidente se compromete con el desarrollo profesional de sus empleados, impulsando las capacidades de las nuevas generaciones de profesionales que, a medio y largo plazo ocuparán puestos de responsabilidad. Además, también se centra en actualizar las habilidades de los profesionales más veteranos, para garantizar la alineación con los nuevos retos del entorno del negocio. En definitiva, el Grupo garantiza la dotación de una formación continua a sus plantillas profesionales por medio de las más adecuadas metodologías.

Durante el ejercicio 2020 el Grupo ha mantenido las acciones formativas orientadas al desarrollo profesional, en línea con lo establecido en el Plan de Formación. El plan de formación del negocio tradicional se establece anualmente en virtud de reuniones mantenidas con los responsables de cada unidad y se elabora a partir de tres fuentes complementarias:

- El plan estratégico del Grupo.
- Los resultados de las consultas remitidas a cada subdirección y equipos respecto a sus necesidades formativas.
- Necesidades formativas específicas derivadas de las evaluaciones profesionales que se comenzaron a implantar en diciembre de 2018.

En el caso del negocio del seguro de crédito, se cuenta con "Atradius Academy" una plataforma de aprendizaje a disposición de todos los empleados del negocio de crédito donde pueden encontrar una amplia selección de cursos on-line. La plataforma recibe actualizaciones periódicas que comprenden la introducción de nuevos cursos.

En total se han impartido más de 136.263 horas de formación, lo que supone una media de 18 horas por empleado, cifras similares a las del año anterior a pesar de la situación.

### Horas de formación

404-1

	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo admón.	5.556	13.342	<b>18.898</b>	4.963	9.202	<b>14.166</b>
Admón. cualificada y comerciales	41.362	45.532	<b>86.894</b>	39.386	36.908	<b>76.294</b>
Mandos intermedios y supervisión técnica	26.336	12.110	<b>38.446</b>	26.370	15.092	<b>41.462</b>
Directivos	4.584	1.132	<b>5.716</b>	3.384	958	<b>4.342</b>

Para Atradius se ha estimado el reparto de horas por categoría profesional.

### Media de horas de formación

404-1

	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Apoyo admón.	23	21,2	21,3	15
Admón. cualificada y comerciales	16,3	17,8	15,9	14,7
Mandos intermedios y supervisión técnica	24,4	25	23,9	29,3
Directivos	39,5	54	31	40

### Porcentaje de empleados que han recibido evaluación profesional 2020

404-3

	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo admón.	31%	38%	<b>36%</b>
Admón. cualificada y comerciales	54%	54%	<b>54%</b>
Mandos intermedios y supervisión técnica	75%	73%	<b>75%</b>
Directivos	64%	75%	<b>66%</b>

El Grupo cuenta con un modelo de nivelación de puestos de trabajo, común para todas las compañías y 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 profesional

El Grupo dispone de una sistemática de evaluación profesional en el negocio tradicional dirigida a directivos, técnicos, personal con potencial de desarrollo y nuevas incorporaciones.

El proceso consta de cuatro fases, autoevaluación, evaluación por el responsable, entrevista personal y plan de mejora personalizado. Se dispone también de un modelo de competencias directivas que se han aplicado al colectivo de directores.

### Retribución justa

405-2

#### Nuestro compromiso:

- Nuestro objetivo es retribuir de forma equilibrada con respecto al mercado y con equidad interna. Por ello, establecemos criterios que reconozcan la responsabilidad profesional y la complejidad de las actividades, objetivando la nivelación retributiva.
- El desarrollo retributivo se basa en el reconocimiento de la contribución y la consolidación y experiencia profesional.

La política retributiva común en el negocio tradicional se caracteriza por poner a disposición de los empleados una amplia variedad de productos de retribución flexible, destacando la oferta anual de retribución por acciones para la plantilla de la actividad aseguradora. A lo largo del año 2020, un total de 154 empleados del Grupo se han adherido a esta oportunidad por las que se les ha hecho entrega de 52.184 acciones.

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 que sean competitivas para fomentar la atracción de talento. Los salarios base no discriminan entre género.

### Remuneración total consejeros

	2019	2020
<b>Total</b>	<b>6.720,5</b>	<b>6.957,5</b>
<b>Media consejeros no ejecutivos hombre</b>	239,0	239,2
<b>Media consejeros no ejecutivos mujer</b>	230,2	232,4

Cifras en miles de euros. 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 2020 una media de 1.065,0 mil euros (1.036,8 mil euros en 2019). 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.

## Total Grupo

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

	2019	2020
<b>Apoyo admón.</b>		
Mujeres	26.219	26.851
Hombres	26.752	30.137
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	102%	112%
<b>Admón. cualificada y comerciales</b>		
Mujeres	46.473	48.617
Hombres	39.068	42.447
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	84%	87%
<b>Mandos intermedios y supervisión técnica</b>		
Mujeres	80.664	81.059
Hombres	66.518	68.315
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	82%	84%
<b>Directivos</b>		
Mujeres	169.847	177.046
Hombres	148.716	165.717
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	88%	94%

Los datos de remuneraciones medias por categoría profesional y género del 2019 han sido recalculados con el objetivo de homogeneizar los criterios de cálculo con los datos de 2020.

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

	2019	2020
<b>Menor de 30 años</b>		
Mujeres	33.612	31.871
Hombres	29.581	27.783
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	88%	87%
<b>De 30 a 39 años</b>		
Mujeres	44.201	43.718
Hombres	36.398	37.597
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	82%	86%
<b>De 40 a 49 años</b>		
Mujeres	58.886	59.903
Hombres	44.532	46.519
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	76%	78%
<b>Mayores de 50</b>		
Mujeres	69.203	71.276
Hombres	47.879	52.018
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	69%	73%

El 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 de hombres que acceden a estos puestos.

## Negocio tradicional (España)

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

	2019	2020
<b>Apoyo admón.</b>		
Mujeres	18.645	19.146
Hombres	17.471	18.262
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	94%	95%
<b>Admón. cualificada y comerciales</b>		
Mujeres	35.060	35.489
Hombres	31.887	31.992
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	91%	90%
<b>Mandos intermedios y supervisión técnica</b>		
Mujeres	60.414	59.782
Hombres	53.423	52.745
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	88%	88%
<b>Directivos</b>		
Mujeres	146.404	153.554
Hombres	131.670	137.626
Ratio de remuneración media mujeres/hombres	90%	90%

Los datos de remuneraciones medias por categoría profesional y género del 2019 han sido recalculados con el objetivo de homogeneizar los criterios de cálculo con los datos de 2020.

## Remuneración media por categoría, género y brecha salarial

	2019	2020
<b>Menor de 30 años</b>		
<b>Mujeres</b>	22.257	23.314
<b>Hombres</b>	19.317	19.671
<b>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</b>	87%	84%
<b>De 30 a 39 años</b>		
<b>Mujeres</b>	31.492	32.437
<b>Hombres</b>	28.483	29.382
<b>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</b>	90%	91%
<b>De 40 a 49 años</b>		
<b>Mujeres</b>	42.907	43.042
<b>Hombres</b>	33.147	33.860
<b>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</b>	77%	79%
<b>Mayores de 50</b>		
<b>Mujeres</b>	53.790	54.134
<b>Hombres</b>	38.956	38.664
<b>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</b>	72%	71%

El 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 de hombres que acceden a estos puestos.

## Participación y relación con los empleados

### Nuestro compromiso:

- Promovemos un clima de armonía, respeto a cada persona y el trabajo en equipo.
- Generamos credibilidad en los demás a través de una comunicación clara, directa y transparente, y fomentamos la participación, tanto individual como colectiva.

El Grupo mantiene una comunicación constante con nuestros empleados, velando por mantenerles informados acerca del devenir del negocio y de cualquier información relevante sobre el Grupo y sus entidades. Para este cometido se cuenta con intranets corporativas como herramientas principales de comunicación interna, accesibles a todos los empleados. En este sentido, a principios de año se publican los documentos que resumen el plan estratégico del Grupo, así como las directrices de cada ejercicio, accesibles para todos los empleados.

### Proyecto Cultura

102-16

En 2016 se inició el Proyecto Cultura, que tuvo como primer objetivo identificar las claves culturales del Grupo Catalana Occidente. Estas claves definen los valores comunes que explican la manera de ser y de hacer del Grupo y sus entidades.

Claves culturales:

- Personas.
- Compromiso.
- Austeridad.
- Visión a largo plazo.
- Autocrítica.
- Innovación.

En el ejercicio 2020, el Grupo ha seguido acercando las claves culturales al conjunto de la organización.

Desde Atradius se está desarrollando el proyecto Evolve+, cuyos objetivos son potenciar la innovación y mejorar la conexión con los clientes de una manera personal y significativa. Evolve+ es la continuación de la iniciativa Evolve+, que se lanzó en 2012 con el fin de respaldar la estrategia comercial de la entidad, alentando a su personal a participar en la mejora continua, aumentando la eficiencia y elevando la calidad del servicio al cliente.

## Relaciones laborales

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. La tabla siguiente corresponde a los países con empleados bajo convenio.

### Cobertura por convenio colectivo 2020

	%
<b>España</b>	100%
<b>Países Bajos</b>	98%
<b>Alemania</b>	99%
<b>Reino Unido</b>	100%
<b>Bélgica</b>	100%
<b>Francia</b>	95%
<b>Italia</b>	100%
<b>Estados Unidos</b>	0%
<b>Dinamarca</b>	100%
<b>México</b>	0%
<b>Australia</b>	0%
<b>Portugal</b>	100%
<b>Polonia</b>	0%
<b>Hong Kong</b>	0%
<b>China</b>	0%
<b>Singapur</b>	0%
<b>Irlanda</b>	100%
<b>Resto Mundo</b>	34%
<b>Total</b>	<b>91%</b>

Al igual que el año pasado, en los países europeos el porcentaje de empleados bajo convenio colectivo es superior al 95% (incluyendo Reino Unido) y en el resto de países se encuentran en promedio en el 15%.

Las empresas del negocio del seguro de crédito están cubiertas por un acuerdo con el Comité de Empresa Europeo (European Works Council). Dicho acuerdo implica la creación de consejos laborales operativos a nivel local en la mayoría de las localizaciones donde el Grupo está presente. Estos consejos están orientados principalmente a la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

### Medidas de adaptación al COVID-19

Los empleados son el activo máspreciado para el Grupo Catalana Occidente y han sido una prioridad ante la actual crisis sanitaria.

- Asegurar la protección de los empleados y la continuidad del trabajo: se ha implantado el teletrabajo para todos nuestros empleados.
- Replanteamiento de procesos para mantener el soporte operativo en condiciones extremas.

## Cientes: el eslabón central de la actividad

102-6, 103-2, 103-3

El compromiso del Grupo con la mejora continua de la experiencia de sus clientes ha vuelto a arrojar unos altos niveles de satisfacción y fidelidad.

El principal objetivo de la relación de las entidades del Grupo Catalana Occidente con 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

**3.451.669**

Clientes

**90%**

Particulares

**87%**

Tasa de retención

**10%**

Empresas



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.

### Experiencia de cliente

En 2016 se inició el Proyecto Experiencia de Cliente, una iniciativa transversal dentro del negocio tradicional cuyo objetivo principal es 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.

Las acciones acometidas se clasifican en cuatro bloques: sistemática comercial, gestión de siniestros, comunicaciones y canales, y experiencia del cliente.

En 2020 se ha trabajado en optimizar la experiencia de cliente, mediante la personalización y digitalización de las comunicaciones y la simplificación del lenguaje.

Para garantizar la satisfacción del cliente, los profesionales que prestan servicio a los mismos durante un siniestro 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 por medio de sus profesionales. Asimismo, durante 2020 se han elaborado guías de buenas prácticas con el Contact Center partiendo de la opinión de los grupos de interés.

Para analizar el impacto de estas iniciativas se recoge la voz del cliente a través de diversas encuestas realizadas en distintos momentos clave del itinerario del cliente.

### NPS

**45,4%** (+4,8 p.p.)

Net Promoter Score  
(encuestas post-siniestro)

### ISS

**68,5%** (+2,4 p.p.)

Índice satisfacción con el servicio  
(satisfechos - insatisfechos)

En 2020 el Grupo ha continuado trabajado en el establecimiento de métricas de satisfacción del cliente en las entidades del negocio tradicional. A partir de los resultados obtenidos se establecen planes de acción para mejorar la percepción del cliente en términos de satisfacción.

**Negocio de crédito**

**104.905**

Clientes

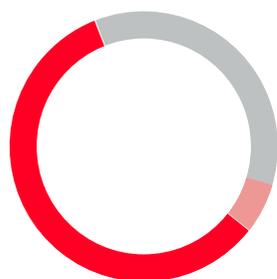
**89%**

Tasa de retención  
España

**93%**

Tasa de retención  
resto

**Distribución geográfica de clientes 2020**



- ▶ Resto de Europa  
58,3%
- ▶ España  
35,7%
- ▶ Resto del mundo  
6%

Un pilar esencial para el negocio de crédito es la creación de relaciones sólidas con los clientes, ya que conociéndolos y entendiendo sus objetivos comerciales somos capaces de anticiparnos y responder a sus necesidades.

Atradius cuenta con el Estatuto de Servicio al Cliente que demuestra el compromiso hacia el cliente. 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

**Atención al cliente**

Una buena gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes es un elemento básico en la calidad del servicio. El 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).

El primer paso para resolver las quejas y reclamaciones es ofrecer al cliente una atención inmediata por quien directamente se relaciona con él.

El personal, así como todas las sucursales y centros operativos que prestan servicio al cliente debe esforzarse en atender estas quejas y reclamaciones con agilidad, propiciando la resolución en favor del cliente en todos aquellos casos en los que las mismas sean fundadas y su ámbito de competencia se lo permita. El profesional debe adoptar aquellas medidas que minimicen el riesgo de reincidencia y esforzarse en proporcionar un servicio ajustado a los estándares que el cliente espera de la entidad.

En los casos de quejas y reclamaciones que excedan las atribuciones de las oficinas y centros que presten el servicio, o cuando estos no hayan podido dar solución de manera satisfactoria para el cliente, las entidades cuentan con un Departamento de atención al cliente y también con un Defensor del cliente que garantiza sus derechos.

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

**Quejas y reclamaciones negocio tradicional + Atradius España**

	2018	2019	2020
<b>Reclamaciones a través de los canales de atención al cliente</b>	4.309	5.103	5.366
<b>Admitidas a trámite</b>	3.460	4.232	4.033
<b>Resueltas a favor de la entidad</b>	2.004	2.534	2.424
<b>Resueltas a favor del cliente</b>	1.121	1.424	1.253
<b>Resueltas por acuerdo</b>	335	274	356

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:

### Quejas y reclamaciones Atradius (sin España)

	2018*	2019	2020
<b>Reclamaciones a través de los canales de atención al cliente</b>	511	1.031	617
<b>Admitidas a trámite</b>	508	1.028	617
<b>Resueltas a favor de la entidad</b>	66	180	47
<b>Resueltas a favor del cliente</b>	20	202	206
<b>Resueltas por acuerdo</b>	40	71	26

\* 2018 no incluye los servicios de información de México.

### Protección de datos

103-2, 103-3

El Grupo Catalana Occidente considera la información que recoge, procesa, almacena y trasmite como un activo estratégico, esencial para garantizar la continuidad y evolución del negocio y asegurar el valor que ofrece a sus inversores, accionistas, clientes y colaboradores. Es, por tanto, un objetivo prioritario preservar su confidencialidad, su protección y la de los sistemas que la gestionan y soportan.

Las entidades del Grupo disponen 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.

#### Políticas y procedimientos:

- Política de privacidad.
- Política de protección de datos personales y uso de los recursos TIC, que comprende los análisis de riesgos y las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos.
- Política de *cookies*.
- Política de seguridad informática.
- Documento técnico de seguridad informática.
- Política sobre plazos de conservación, supresión y bloqueo de datos personales.
- Procedimiento de atención de los derechos de acceso, rectificación, supresión y derecho al olvido, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición de datos personales.
- Procedimiento de gestión y notificación de brechas de seguridad.

El Grupo Catalana Occidente dispone de la figura del delegado de protección de datos para velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos aplicable. 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.

El Grupo Catalana Occidente dispone también de la figura del Responsable de Seguridad tecnológica, 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.

### Nuevas soluciones

En el actual contexto económico, el Grupo sigue actualizando su oferta a las nuevas necesidades de los clientes y tendencias del mercado.

Hoy en día, la disponibilidad *on-line* de servicios y productos es fundamental en una estrategia para atraer, cautivar y fidelizar clientes. En 2020 destacan las siguientes iniciativas:

#### Espacios digitales

El Grupo Catalana Occidente ha lanzado cuatro canales digitales para sus compañías de negocio tradicional. De esta forma, las compañías Seguros Catalana Occidente, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao y NorteHispana Seguros cuentan ahora con espacios digitales enfocados al análisis de tendencias y consejos en el ámbito de la nutrición preventiva; los autónomos y las pymes; el pequeño ahorrador y la familia. Este proyecto apoya la propuesta de omnicanalidad del grupo asegurador.

### Nuevo servicio de gestión de multas *on-line*

Seguros Catalana Occidente ha incorporado un nuevo servicio de gestión de multas *on-line* en su seguro de protección jurídica para conductores con el objetivo de facilitar trámites; recurrir las sanciones cuando procedan y, en definitiva, ahorrar tiempo y esfuerzo a sus clientes.

Esta prestación responde al proceso de adaptación de la compañía a las nuevas necesidades de los clientes, donde la inclusión de servicios de valor añadido en los productos ya existentes es uno de nuestros principales objetivos.

### ELOQUA

Durante 2020 se ha trabajado en la implantación de ELOQUA, un sistema de gestión integral de comunicaciones a cliente que permite adaptar la información al perfil del cliente.

### Medidas de adaptación al COVID-19

El Grupo Catalana Occidente destaca por su vocación de servicio al cliente para atender adecuadamente sus necesidades en todo momento. Durante los meses de confinamiento (14 de marzo al 14 de mayo) no fue una excepción y el Grupo realizó 45.685 reparaciones. En todos los casos, se trató de urgencias o reparaciones necesarias por motivos de seguridad o para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones básicas.

Dentro de las medidas impulsadas por el Grupo Catalana Occidente para mantener el servicio a los clientes y reforzar su confianza ante la crisis del COVID-19 destacan:

- Continuidad en la relación con el cliente a través de medios telemáticos
- Continuidad en el servicio al cliente de peritajes, reparaciones, oficinas de agencia, etc. Implementación con éxito de la videoperitación.

- Ampliación de fechas en el pago de los recibos de los clientes que lo necesiten.
- Creación del chat para atender a clientes a través del Contact Center
- Impulso al seguimiento de opiniones, consultas y quejas a través de RR. SS.

En el caso del negocio de crédito, la iniciativa Shaping Tomorrow Together, lanzada en 2019, ha facilitado la interacción con clientes y colaboradores durante esta crisis, manteniéndoles al tanto de cómo evolucionaba la situación y lo que podría significar para su negocio.

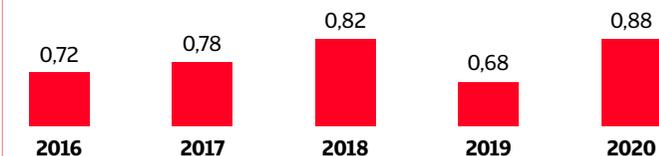
Al mismo tiempo, los acuerdos de reaseguros gubernamentales forman parte de un paquete global de medidas y tienen como objetivo garantizar que haya suficiente liquidez disponible en el mercado, contrarrestar los daños infligidos a las empresas afectadas por la pandemia y preservar la continuidad de la actividad económica durante y después de la pandemia.

## Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad

En 2020, el Grupo Catalana Occidente ha obtenido un resultado favorable, debido principalmente a la evolución positiva del negocio tradicional, dando así un paso más en la senda del crecimiento rentable.

En 2020, el Grupo aumenta su dividendo un 29,86%, y reparte 105,85 millones de euros. En el ejercicio anterior, y en el marco de la crisis sanitaria del COVID-19 el Grupo se vio obligado a reducir el dividendo complementario previamente propuesto a la Junta General de Accionistas, lo que supuso una reducción del dividendo con cargo a los resultados del ejercicio 2019 de un 17,41%.

### Dividendos: retorno atractivo a su inversión



Más información sobre la evolución de las acciones 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.

El 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.

### Nueva web corporativa

El Grupo Catalana Occidente ha estrenado web corporativa: más limpia, visual e intuitiva, para ofrecer la mejor experiencia *on-line* a los usuarios. Las nuevas funcionalidades se aplican, sobre todo, en la navegación, facilitando el acceso a las informaciones más relevantes para los diferentes tipos de público.

Con la vocación de transparencia, el *site* incluye información clara y precisa de las magnitudes financieras del Grupo, así como sus resultados e hitos. En este sentido, se pueden consultar gráficos interactivos de la evolución de la acción del Grupo Catalana Occidente o de los rankings anuales y trimestrales del sector asegurador español, datos de gran interés para analistas e inversores.

Asimismo, el Grupo ha incrementado el contenido del apartado de sostenibilidad de la web, donde se pueden encontrar la estrategia de sostenibilidad del Grupo, informes en materia ASG, políticas, alianzas internaciones y más información al respecto.

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.

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**

Unidad de Relaciones con Analistas, Inversores, Agencias de Rating y Sostenibilidad: +34 915 661 302  
**analistas@catalanaoccidente.com**

Este último 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 del Grupo Catalana Occidente.

Durante el 2020, 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 18 roadshows, 7 más que el año anterior, 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.

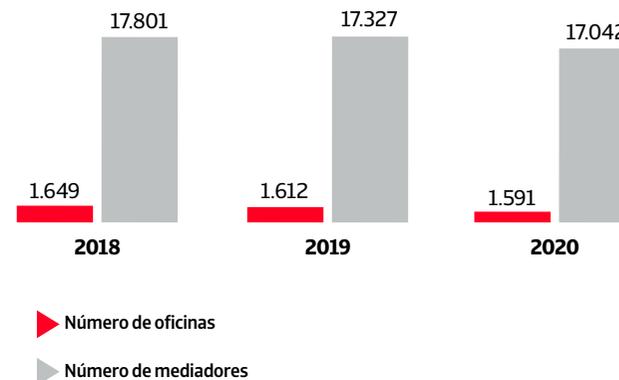
## Mediadores: agentes y corredores

102-8

Los mediadores son una pieza clave en la relación del Grupo con su entorno. Ellos contactan con los clientes, generando confianza para entender las necesidades particulares y aportando valor a través de su profesionalidad y cercanía. 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 17.042 mediadores de negocio tradicional, fundamentalmente agentes exclusivos y corredores de seguros, y por 1.591 oficinas. Durante 2020 Grupo Catalana Occidente ha puesto el foco en el desarrollo y la eficiencia de su red de distribución.

### Composición red de distribución



## 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 permanencia de sus clientes.

Las distintas compañías que forman parte del Grupo ponen a disposición de sus mediadores 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. Destacan proyectos como la formación en gestión e impulso empresarial. Asimismo, se ha otorgado especial atención a la venta cruzada, la contención de anulaciones, la fidelización de clientes y la utilización de nuevas herramientas y sistemas.

### Planes de carrera para agentes profesionales

Seguros Catalana Occidente y Seguros Bilbao apuestan por el agente como principal canal de distribución y los programas PEAP (Programa de Establecimiento para Agentes Profesionales) y PROA (Programa Agencial) con más de 25 años de andadura, son una muestra de ello.

Estos programas son una iniciativa ambiciosa y de recorrido, en donde la formación juega un papel fundamental. Por este motivo, durante los primeros años de carrera la formación es más intensa y cada trabajador cuenta con un tutor personal que analiza y estimula el desarrollo de su carrera.

## 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 al público final de un modo visual.



## Satisfacción de mediadores

El 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.

### Proyecto Bellesguard: estrechando lazos con la red agencial

En 2020 arranca el Proyecto Bellesguard con el objetivo de crear canales de comunicación bidireccionales con la red de agentes. A través de reuniones con agentes de las oficinas líderes de Seguros Catalana Occidente, se escuchan las opiniones y necesidades de las oficinas y se ponen en marcha acciones orientadas a ayudar a los agentes en temas concretos.

En 2021 el proyecto se expandirá a más oficinas y a las compañías de Seguros Bilbao y Plus Ultra Seguros.

### Medidas de adaptación al COVID-19

Gracias a los canales telemáticos habilitados por el Grupo, la implantación del teletrabajo no ha afectado a la prestación de soporte a la red de mediadores.

Asimismo, el Grupo trasladó a sus mediadores una serie de recomendaciones con el objetivo de poder seguir prestando servicio con la máxima seguridad.

También se han llevado a cabo acciones destinadas a facilitar la consecución de los objetivos comerciales, así como programas formativos *on-line* con el objetivo de garantizar que los mediadores disponen de las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad.

## Proveedores y colaboradores: prestadores de servicios

103-2, 103-3, 102-9, 102-10

El compromiso del Grupo con la mejora continua de la expeas empresas del 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: limpieza, mantenimiento y soporte informático, entre otros.
- Los colaboradores, cuyo servicio es esencial para la realización de la actividad aseguradora: peritos de autos, peritos de diversos, abogados, peritos médicos, talleres y reparadores. Los talleres forman parte de la red denominada AutoPresto y los reparadores del Servicio Técnico de Reparaciones (S.T.R.).

### Gestión de proveedores

102-9, 204-1, 407-1

Durante 2020, el Grupo Catalana Occidente ha trabajado con más de 3.000 proveedores, lo que ha supuesto un gasto de aproximadamente 232 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 1.086 y el gasto realizado en estos proveedores asciende a 45,8 millones. Debido a su actividad y su presencia en España, la mayor parte del gasto va destinado a proveedores locales.

Por parte del negocio de crédito, se ha colaborado con 2.009 proveedores y el gasto total ha sido de 186 millones, de los cuales el 95% corresponde a gasto en proveedores locales.

Para la selección de proveedores, el negocio tradicional aplica los criterios recogidos en la normativa interna y, en particular, en el manual de selección de proveedores, que regulan la adquisición de bienes, servicios y suministros, así como la selección de proveedores. Estos criterios se basan en la objetividad, imparcialidad, transparencia, igualdad de trato y calidad, y tratan de evitar cualquier tipo de conflicto de intereses o vinculaciones personales, familiares o económicas en la selección de proveedores. Como novedad, en enero de 2021 se ha actualizado el manual, incluyendo criterios sociales y ambientales en el proceso de selección de proveedores.

En dicho manual se establece una clasificación de proveedores según su criticidad y se detallan los procedimientos de selección en función de las diferentes tipologías de proveedores.

Todos los proveedores del negocio tradicional se comprometen explícitamente al cumplimiento de una serie de cláusulas que en resumen contemplan:

- El cumplimiento del código ético del Grupo Catalana Occidente.
- El cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos.
- Las obligaciones del colaborador con Hacienda y con la Seguridad Social.
- El cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- La confidencialidad de la información recogida en su actuación.

Por otro lado, Atradius dispone de una Política de *Outsourcing* que regula la gestión de proveedores.

Actualmente el Grupo no realiza auditorías a proveedores.

### Gestión de colaboradores

102-9

Prepersa (Peritación de seguros y prevención AIE) es la empresa del Grupo Catalana Occidente que gestiona a los colaboradores especializados para la solución de siniestros, con la excepción de los abogados.



Sus servicios tienen como objetivo garantizar la eficacia y rapidez de la prestación del servicio en la resolución de los siniestros sufridos por clientes de las entidades aseguradoras del Grupo Catalana Occidente, así como el facilitar a las 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. Además, la compañía vela por el respeto de los compromisos de sostenibilidad del Grupo por parte de su extensa red de colaboradores.



- ▶ Peritaciones de STR 40,8%
- ▶ Peritaciones de diversos 38,4%
- ▶ Peritaciones de autos 14,7%
- ▶ Peritaciones corporales 3,2%
- ▶ Inspecciones de autos 2,2%
- ▶ Inspecciones de diversos 0,7%

Los colaboradores son evaluados continuamente según diferentes parámetros como la actividad, costes, tiempos de gestión, trato a clientes y buenas prácticas. Los resultados se recogen en informes que son recibidos por los propios colaboradores y los facultativos de cada zona. En función de las conclusiones, si es necesario, se desarrolla un plan de acción, que incluye acciones de control y supervisión. En concreto, en 2020 se realizaron 8.858 acciones de supervisión.

Entre estas acciones de supervisión, destacan:

- Controles de revisión de siniestros.
- Controles de gestión.
- Controles de formación.
- Controles de plan de carrera.
- Controles de evaluación de conocimientos.
- Entrevistas de seguimiento.

	2018	2019	2020
<b>Cientes satisfechos STR</b>	72%	86%	84%
<b>Cientes satisfechos AutoPresto</b>	89%	90%	92%

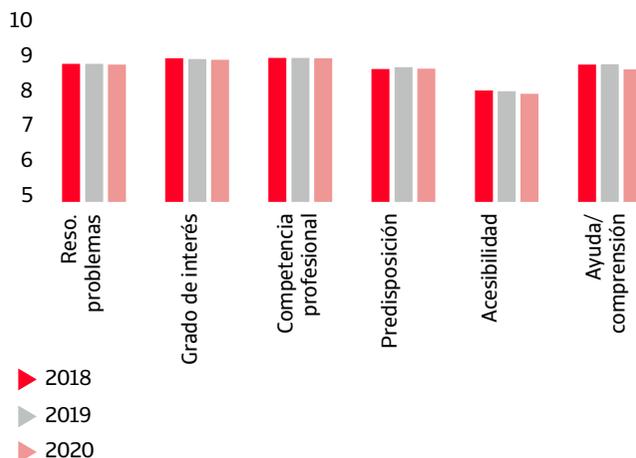
STR: Servicio Técnico de Reparaciones.

También se realizaron controles de verificación de imagen corporativa y de primer contacto con cliente con el fin de garantizar una alineación de los proveedores y los estándares de calidad impulsados por el Grupo Catalana Occidente.

### Satisfacción de los colaboradores

Cada año Prepersa lanza una encuesta para conocer el grado de satisfacción que tienen los colaboradores sobre los facultativos de la compañía, responsables de la gestión y supervisión de la calidad del trabajo de la red de colaboradores. Sus resultados ayudan a conocer la opinión de los colaboradores y permiten tomar medidas de mejora sobre diferentes aspectos relacionados con su actividad.

### Valoración de la red de colaboradores



### Desarrollo profesional y formación

La mayoría de los colaboradores estratégicos del Grupo, aquellos que suministran productos o servicios con especiales características dentro del sector, están internalizados o

son servicios intragrupo dentro del propio Grupo Catalana Occidente, lo que permite una mejor gestión de los mismos.

Durante el 2020, los colaboradores del Grupo Catalana Occidente han recibido en total 3.438 horas de formación y se han impartido más de 40 sesiones *webinar* a las que se han conectado cerca de 8.000 asistentes. De esta forma, y mediante el desarrollo de competencias de los colaboradores, el Grupo extiende sus compromisos con la cadena de suministro.

Los programas formativos, que este año han sido principalmente en formato telemático, han permitido mantener el contacto con todas las redes de colaboradores durante el confinamiento al que nos vimos sometidos.

**Jornadas técnicas: 26 sesiones/ 1.410 colaboradores**  
**Sesiones Prepersa: + de 40 sesiones formativas/ cerca de 8.000 asistentes**

Impulso a las empresas locales 203-2\*, 204-1

\* Ver también aspecto Inversión Responsable en relación a este indicador.

El modelo de negocio implantado, que se sigue desde hace décadas en el negocio tradicional, favorece la contratación de autónomos o pequeñas empresas locales. De esta manera, el Grupo contribuye al desarrollo del tejido empresarial en las áreas geográficas en las que opera.

En 2020, el 99% de los encargos han sido en el territorio español.

### Periodo medio de pago a proveedores

El Grupo no tiene ningún saldo pendiente de pago a proveedores con aplazamiento superior al legal (30 días salvo existencia de pacto de las partes), siendo el periodo medio de 18,9 días.

En el caso de Prepersa, las compañías abonon los importes de las intervenciones de los colaboradores de la red dos veces al mes, siguiendo plazos muy ágiles y rigurosos. Los proveedores 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.

Durante el año 2020, el total de pagos realizados a proveedores ha ascendido a 164 millones de euros.

## Impulso a la sostenibilidad

### Inclusión de criterios ASG en el Manual de selección de proveedores

En enero de 2021 se ha actualizado el Manual de selección de proveedores incluyendo criterios sociales, éticos y medioambientales de acuerdo con los principios y criterios reflejados en el Código ético y la Política de cambio climático y medioambiente de Grupo.

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

En el caso de los talleres de AutoPresto se solicita que estos cumplan con las leyes referentes al reciclaje de piezas de plástico y recogida de aceites. En 2020, 16 nuevos proveedores han pasado este filtro.

## Medidas adaptación al COVID-19

### Campaña de anticipos a la facturación del Grupo

El Grupo Catalana Occidente ha destinado cerca de 20 millones de euros para anticipar la facturación de sus proveedores afectados por el coronavirus en España, con la finalidad de ayudarlos a afrontar los problemas de liquidez que han podido sufrir como consecuencia del parón de actividad ocasionado por la pandemia.

Desde Prepersa se ha tramitado un total de 272 solicitudes con las que se han anticipado 3.773.000 euros.

Todo el proceso, tanto las autorizaciones, como la firma de los correspondientes contratos, se ha realizado digitalmente. Esto ha sido posible gracias a la consolidación de herramientas como el reconocimiento del firmante a través de la aplicación On Boarding, la firma digital por *Logalty*, y el flujo de autorización mediante Microsoft Teams.

## Videoperitación: eficiencia y seguridad

Grupo Catalana Occidente ha seguido mejorando en la digitalización de sus servicios, permitiendo peritar a distancia sin intervención presencial ni soporte físico, tanto para la gestión como para la consulta del profesional y del cliente con el uso de la videoperitación a través de la herramienta BDEO en los peritos.

Mejoras del servicio para el cliente:

- Inmediatez del servicio.
- Seguridad frente al riesgo de contagios.
- Mayor flexibilidad horaria.
- Agilidad en el cierre del siniestro.
- Complementariedad con el servicio presencial.

Mejoras del servicio para los profesionales:

- Reducción de la necesidad de desplazamiento.
- Seguridad frente al riesgo de contagios.
- Facilitación para la conciliación familiar.
- Optimización del uso del tiempo.

Los servicios digitales como la videoperitación han sido indispensables para los clientes durante la pandemia de coronavirus.

## Nuestro entorno

---

# 04



## Medioambiente

103-2, 103-3

El impacto medioambiental de la actividad corriente del Grupo Catalana Occidente es limitado. Aun así, el Grupo Catalana Occidente reconoce los efectos de su actividad, principalmente los derivados del consumo de materias primas, el consumo energético y las emisiones asociadas a este último. Al tratarse de una actividad de oficina, 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 ha aprobado 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:

- Trabajar en sus sistemas de gestión ambiental con el objetivo de reducir gradualmente la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo así a alcanzar los objetivos a nivel europeo de reducción hasta un 55% en 2030 con respecto a 1990 y logrando la neutralidad en carbono en 2050.
- 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 cambio

climático y 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 los principios del proceso de mejora continua en términos de desempeño ambiental y prevención de la contaminación en el que están inmersas.

El Grupo Catalana Occidente no dispone en la actualidad de un sistema de gestión ambiental certificado. No obstante, en el plan de sostenibilidad 2021 se ha establecido como objetivo desarrollarlo.

Por otra parte, el grupo funerario Asistea, filial del Grupo Catalana Occidente, sí dispone de certificaciones medioambientales, obteniendo en 2020 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).

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.

### Materiales

301-1

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
Consumo de papel (Kg)	9.094.665
% papel reciclado	10%

### Energía

301-1, 302-1

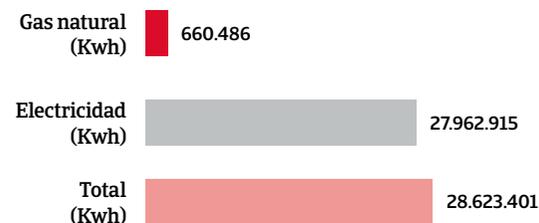
El Grupo Catalana Occidente fomenta buenas prácticas energéticas entre sus entidades, promocionando el consumo de energías renovables. Así, por ejemplo, el 73% del consumo eléctrico proviene en 2020 de fuentes renovables.

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 6 edificios del Grupo cuentan con certificados de edificación sostenible (A+ o BREEAM) y se ha planificado la certificación de los Edificios Singulares durante 2021-2022.

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.

Estas acciones han logrado reducir el consumo energético de los principales edificios del Grupo en el negocio tradicional.

**Consumo energético 2020\***



\*El consumo de gas natural del negocio del seguro de crédito ha sido calculado a través de una extrapolación según los consumos realizados hasta octubre y noviembre.

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 eléctrica para vehículos en algunos de sus edificios más emblemáticos.

**Emisiones**

305-1, 305-2

Emisiones*	2020
Alcance 1 (Kg CO2)	134.567
Alcance 2 (Kg CO2)	2.477.408
<b>Total (Alcance 1 + Alcance 2 Kg CO2)</b>	<b>2.611.976</b>

\*Emisiones calculadas a partir de los consumos energéticos reportados. Factor de emisión gas natural 0,20374 KgCO2/KWh (Fuente: DEFRA). Fuente factores de emisión electricidad CO2 emissions from Fuel Combustion IEA 2020.

El Grupo Catalana Occidente se ha comprometido a reducir gradualmente la intensidad de sus emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo así a alcanzar el objetivo europeo de neutralidad en carbono en 2050. Para ello, se promueven buenas prácticas energéticas entre sus entidades para fomentar su reducción.

En el caso del negocio de crédito, la política ambiental elaborada por Atradius incluye un compromiso de reducir el efecto sobre el medioambiente resultante del transporte de sus empleados. Con este fin, promueven alternativas que reduzcan el consumo de combustible, como iniciativas de *car-sharing* o de uso del coche eléctrico.

**Buenas prácticas en materia de lucha contra el cambio climático**

- Compra de energía de fuentes renovables.
- Control de la temperatura de los edificios todo el año según los estándares de buenas prácticas.
- El 100% de las inversiones inmobiliarias realizadas en los últimos años con destino a uso de oficinas, se han hecho incorporando edificios con calificación energética "LEED". El importe de la inversión gestionada asciende a 216mm euros.
- Se ha iniciado un proyecto para reducir la utilización de plásticos a nivel de Grupo.
- En las redes de peritos y talleres colaboradores se fomenta la cercanía para disminuir la contaminación en los desplazamientos, también se promueven las reparaciones rápidas de automóviles para reducir el tiempo de estancia en las cabinas de secado y, en consecuencia, consumir menos energía.

## Sociedad

103-2, 103-3, 203-2\*, 413-1

\* Ver también aspecto Inversión Responsable en relación a este indicador.

El 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 a desarrollo económico, bienestar y empleo de calidad desde hace más de un siglo.

En paralelo, su acción social se articula a través de la 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.

### Valor económico generado y distribuido [201-1]

(Cifras en millones de euros)

	2018	2019	2020
<b>Valor económico generado</b>	<b>3.803,8</b>	<b>4.145,5</b>	<b>4.330,8</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>3.725,6</b>	<b>4.035,1</b>	<b>3.933,5</b>
Prestaciones satisfechas a clientes	2.255,1	2.461,5	2.385,9
Administraciones públicas	406,5	465,3	452,5
Mediadores	488,6	505,6	512,2
Empleados	481,2	499,7	496,6
Accionistas	94,7	100,5	81,5
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	2,4	2,5	4,8
<b>Valor económico retenido</b>	<b>78,2</b>	<b>110,4</b>	<b>397,3</b>

El valor económico directo generado por el Grupo responde a la agregación del valor distribuido y el valor retenido. Las aportaciones a fundaciones de 2020 incluyen la participación con UNESPA en el fondo COVID-19 para sanitarios y las aportaciones de las entidades del Grupo a la Fundación Jesús Serra.

Es destacable el papel del seguro en beneficio de la sociedad. Por un lado, en el negocio del seguro de crédito a través de su apoyo a la actividad empresarial al asegurar las operaciones comerciales incluso en tiempos de inestabilidad y, en consecuencia, estimular el crecimiento económico.

Por otro lado, en el negocio tradicional, ofreciendo coberturas (seguros de salud, vida riesgo, etc.) que ayudan a prevenir y reducir riesgos para la sociedad.

### Medidas adaptación al COVID-19

- Participación con UNESPA en un fondo para proteger a los sanitarios que se enfrentan al COVID-19.
- La Fundación Jesús Serra colabora con Save the Children y apoya al CSIC para la investigación de una futura vacuna.
- Apoyo al programa de innovación Beat the Vid, creado para superar los retos sanitarios ocasionados.
- El Grupo da soporte a más de 20.000 proveedores afectados por el COVID-19 a través de anticipos sin intereses.

### Compromisos de las entidades del Grupo

Las compañías del Grupo Catalana Occidente apuestan por una nueva estrategia de patrocinios ligada a la música para reforzar su posicionamiento en el mercado español. 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 el año 2020 se han realizado dos acuerdos de colaboración importantes:

- El Grupo Catalana Occidente se convierte en el patrocinador principal del festival Starlite de Marbella, que pasa a denominarse *Starlite Catalana Occidente*. Asimismo, el Grupo patrocinó la gala benéfica Starlite que se celebró el 9 de agosto en Marbella, organizada por la Fundación Starlite con el objetivo de recaudar fondos para la lucha contra el COVID-19.
- El Grupo Catalana Occidente es el principal patrocinador de El Regreso, un programa digital en el que los aspirantes de La Voz (Atresmedia), tienen la oportunidad de volver al *talent* musical que se retransmite por televisión, gracias a la confianza del Grupo Catalana Occidente. El Regreso se emitió en la plataforma ATRESplayer y también se puede seguir en la web de La Voz, así como en los perfiles de las redes sociales del programa.

En total, el importe destinado a los proyectos de patrocinio en 2020 ascendió a 4,4 millones de euros, de los cuales Starlite y La Voz representan alrededor de un 50%. En 2019 el importe destinado a patrocinios ascendió a 0,9 millones.

Por su parte, en 2020, el seguro de crédito ha desarrollado un total de 34 iniciativas para contribuir a la acción social de manera local. Entre ellas, cabe destacar las destinadas a apoyar a emprendedores en países en vías de desarrollo o la donación del importe íntegro de los regalos navideños para la plantación de árboles. Además, en el caso concreto de Atradius, los empleados articulan distintas campañas a lo largo del año con la finalidad de maximizar su contribución social. Entre las acciones impulsadas se pueden encontrar desde recaudaciones des donativos para diversas causas hasta carreras benéficas bajo la iniciativa "Atradius Cares". Este proyecto nace con el propósito de que el personal de Atradius comparta y obtenga reconocimiento por los proyectos sociales desarrollados.

## Fundación Jesús Serra

La Fundación Jesús Serra es una entidad privada sin ánimo de lucro creada en memoria de Jesús Serra Santamans, reconocido empresario y mecenas, fundador del 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.

La 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.

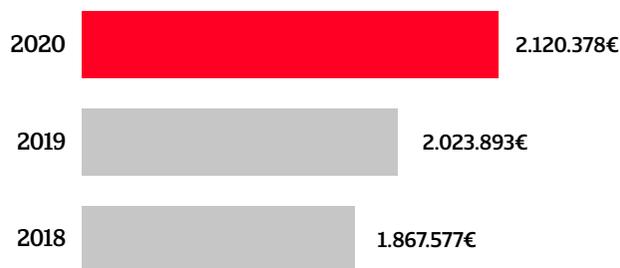
Asimismo, la Fundación Jesús Serra participa en iniciativas en beneficio de determinados colectivos y realiza evaluaciones de impacto y programas de desarrollo específicos. En 2020, el 84% fueron directos y sólo el 16% indirectos. La mayoría de estos proyectos e iniciativas contaron con programas de participación, evaluación de impactos y programas de desarrollo.

Un buen ejemplo es el Proyecto de Salud Materno Infantil en países en vías de desarrollo Luisa Farré. Esta iniciativa surge como respuesta a los daños obstétricos y ginecológicos que sufren muchas mujeres cada día durante los embarazos y los partos en los países en vía de desarrollo y que, en muchos casos, llegan a provocar la muerte.

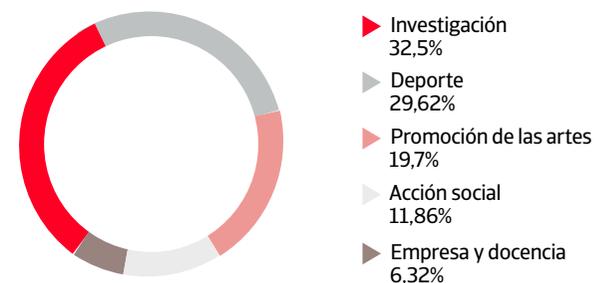
Entre las entidades a las que la Fundación Jesús Serra presta su apoyo, se encuentran la Fundación de Investigación Cardiovascular, el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FEDDF), el Centro de Deportes de Invierno Adaptados (CDIA), Manos Unidas, Médicos sin Fronteras, la Fundación Prevent o el Banco de Alimentos.

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

### Aportación de la Fundación Jesús Serra a proyectos sociales 2020



### Distribución de la aportación de la Fundación Jesús Serra en las distintas líneas de acción 2020



### Colaborando en la lucha contra el COVID-19

La Fundación Jesús Serra ha donado 350.000 euros al CSIC con el objetivo de impulsar la investigación de una vacuna contra el COVID-19. La aportación se destina en concreto a uno de los grupos de investigación del Centro Nacional de Biotecnología del CSIC, que desde enero 2020 están liderando, en colaboración con otros grupos de investigación nacionales e internacionales, varios proyectos para conocer en detalle la estructura de este coronavirus, y abordar el desarrollo de vacunas, clave para proteger a la población frente a la infección.

## Índices y tablas

---

# 05



# Índice de contenidos GRI

102-55



Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias de los contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</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. 9	
	102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana n.º 4 28046 (Madrid)	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 8	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Págs. 5, 7 y 11	
	102-6	Mercados servidos	Págs. 8, 43 y 44	
	102-7	Tamaño de la organización	Págs. 8 y 9	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Págs. 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 47 y 48	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. 49, 50 y 51	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 5, 50, 51, y 49	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 16	
	102-12	Iniciativa externas	Pág. 29	
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 29		
<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. 25 y 26		
<b>Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Págs. 14, 15, 16, 41		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 14, 15, 16		
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	Págs. 11, 12, 13, 14, 21 y 22		
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 32		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 42		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 33		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs. 22, 33		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 22		

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102:</b> <b>Contenidos Generales 2016</b>	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 5 Ver también págs. 298, 299, 300, 301, 302 y 303 del Informe anual 2020 de Grupo Catalana Occidente (Cuentas anuales consolidadas)	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 22	
	102-47	Lista de los temas materiales	Pág. 22	
	102-48	Reexpresión de la información	En caso de reexpresión de la información se indica en el documento. Pág. 5	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 5	
	102-50	Periodo objeto del informe	Del 1/1/2020 al 31/12/2020	
	102-51	Fecha del último informe	2019	
	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	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 58	
102-56	Verificación externa	Pág. 66		
<b>Temas materiales</b>				
<b>Inversión responsable</b>				
<b>GRI 103:</b> <b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 26 y 27	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 26 y 27	
<b>GRI 203:</b> <b>Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 26, 27, 50, 51, 55 y 56	
<b>Productos responsables o ESG</b>				
<b>GRI 103:</b> <b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 27 y 28	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 27 y 28	

Presentación  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Compromiso con nuestros grupos de interés  
04 Nuestro entorno

**05 Índices y tablas**  
Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Temas materiales</b>				
<b>Productos responsables o ESG</b>				
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-2 Casos e incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020 no se han registrado casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios		
<b>Gestión de riesgos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 16, 24, 25, 26 y 27		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 16, 24, 25, 26 y 27		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 25		
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2020, el Grupo Catalana Occidente no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en materia ambiental		
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2020 se han recibido 16 sanciones por valor de 1,3 millones		
<b>Gobierno corporativo</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 11, 12, 13, 14 y 24		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 11, 12, 13, 14 y 24		
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 11, 33, 34, 35, 36	No se reporta el porcentaje de empleados por categoría laboral y grupo de edad (se reportan los números absolutos)	
<b>Ética y transparencia</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 14, 15, 16, 21, 24		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Págs. 18 y 19		
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 15		
	205-3 Número de casos de corrupción y soborno	Pág. 15		

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Temas materiales</b>				
<b>Ética y transparencia</b>				
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2020, 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>Experiencia del cliente</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 43, 44, 45 y 46		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 43, 44, 45 y 46		
<b>Protección de datos y ciberseguridad</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 45 y 46		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 45 y 46		
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 15		
<b>Innovación</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 17, 18 y 24		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 17, 18 y 24		
<b>Gestión de los proveedores de servicio</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 49, 50 y 51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 49, 50 y 51		
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Págs. 49 y 50		
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios ambientales	Durante 2020 el Manual de selección de proveedores no incluía criterios ambientales por lo que ningún proveedor ha pasado este tipo de filtro		
<b>GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	Durante 2020 el Manual de selección de proveedores no incluía criterios sociales por lo que ningún proveedor ha pasado este tipo de filtro		

Presentación  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Compromiso con nuestros grupos de interés  
04 Nuestro entorno

**05 Índices y tablas**  
Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Temas materiales</b>				
<b>Cambio climático y gestión ambiental</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 53 y 54	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 53 y 54	
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 53	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Págs. 53 y 54	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 54	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 54	
<b>Empleo de calidad</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Págs. 35 y 36	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 por grupo de edad, sexo y región, ni la tasa de rotación por región
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</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 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 11, 33, 34, 35 y 36	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. 39, 40 y 41	

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Temas materiales</b>				
<b>Empleo de calidad</b>				
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 36	Por motivos de confidencialidad, no se reportan las acciones emprendidas tras la identificación de casos de discriminación en la organización	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 42 y 49		
<b>Atracción, desarrollo y retención del talento</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24, 33, 35, 36, 37, 38 y 39		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 24, 33, 35, 36, 37, 38 y 39		
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 38		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 38		
<b>Seguridad y salud</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 37		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 37		
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 37		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		No se reporta	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 37		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		No se reporta	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 37	No se reporta el contenido de los cursos de formación realizados a los empleados y no empleados	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 37		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		No se reporta	
	403-9 Lesiones por accidente laboral		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		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.)	

Presentación  
Sobre esta memoria

01 Grupo Catalana Occidente  
02 Negocio sostenible

03 Compromiso con nuestros grupos de interés  
04 Nuestro entorno

**05 Índices y tablas**  
Informe de verificación externa

Estandar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>Temas materiales</b>				
<b>Compromiso con la sociedad</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 55 y 56	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 55 y 56	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1	Valor económico directo generado y distribuido, sobre todo en relación con el tema de creación de valor económico	Pág. 55	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 26, 27, 50, 51, 55 y 56	
<b>Desarrollo de las comunidades locales</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 55 y 56	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 55 y 56	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 55 y 56	
<b>Derechos Humanos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 22 y 23	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 14, 15, 16, 24, 29, 30 y 36	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 14, 15, 16, 24, 29, 30 y 36	
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
<b>GRI 412: Evaluación de Derechos Dumanos 2016</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.)	Págs. 26 y 27	

Presentación	01 Grupo Catalana Occidente	03 Compromiso con nuestros grupos de interés	05 Índices y tablas
Sobre esta memoria	02 Negocio sostenible	04 Nuestro entorno	Informe de verificación externa

## Tabla de contenidos GRI - ODS

Temas materiales	Estándares GRI	ODS
Experiencia del cliente	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	ODS 3 Salud y bienestar ODS 12 Producción y consumo responsable
Protección de datos. Ciberseguridad	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 418 Privacidad del cliente 2016	ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras
Innovación	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	ODS 9 Industria, innovación e infraestructuras
Gobierno corporativo	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Ética y transparencia	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 205 Anticorrupción 2016 GRI 206 Competencia desleal 2016	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Gestión de riesgos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 201 Desempeño económico 2016 GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	ODS 13 Acción por el clima
Inversión responsable	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	ODS 13 Acción por el clima ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles
Productos responsables o ASG	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 407 Marketing y etiquetado 2016	ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles ODS 12 Producción y consumo responsable
Cambio climático y gestión ambiental	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 301 Materiales 2016 GRI 302 Energía 2016 GRI 305 Emisiones 2016	ODS 12 Producción y consumo responsable ODS 13 Acción por el clima
Atracción, desarrollo y retención del talento	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 404 Formación y enseñanza 2016	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Empleo de calidad	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 401 Empleo 2016 GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406 No discriminación 2016 GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	ODS 5 Igualdad de género ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Seguridad y salud	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	ODS 3 Salud y bienestar ODS 12 Producción y consumo responsable
Gestión de los proveedores de servicio	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 204 Prácticas de adquisición 2016 GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS 12 Producción y consumo responsable
Compromiso con la sociedad	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos	ODS 1 Fin de la pobreza ODS 3 Salud y bienestar ODS 4 Educación de calidad ODS 10 Reducción de las desigualdades ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos
Desarrollo de las comunidades locales	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 413 Comunidades locales 2016	ODS 1 Fin de la pobreza ODS 4 Educación de calidad ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
Derechos Humanos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 408 Trabajo infantil GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos	ODS 10 Reducción de las desigualdades ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## Informe de verificación externa 102-56

---



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

Informe de aseguramiento limitado independiente  
Indicadores de sostenibilidad  
al 31 de diciembre de 2020



## Informe de aseguramiento limitado independiente de los indicadores de sostenibilidad

A la Dirección de Grupo Catalana Occidente, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de sostenibilidad contenidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2020 (en adelante "los indicadores de sostenibilidad") de Grupo Catalana Occidente, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Grupo Catalana Occidente o el Grupo) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de *Global Reporting Initiative* (GRI) (en adelante "Estándares GRI").

### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Grupo Catalana Occidente es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación de la Memoria de Sostenibilidad, según la opción Esencial "de conformidad" con los Estándares GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de sostenibilidad estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Adicionalmente, y de acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, los administradores de Grupo Catalana Occidente, S.A. han formulado el Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo Catalana Occidente (en adelante "EINF") correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del mismo, sobre el que, con fecha 25 de febrero de 2021, hemos emitido un informe de verificación independiente en el que se expresa una conclusión sin salvedades. En el apartado "Índice de contenidos GRI" de la Memoria de Sostenibilidad 2020 de Grupo Catalana Occidente se explican las diferencias respecto al mencionado EINF.

La Dirección de Grupo Catalana Occidente es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de sostenibilidad.



### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (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 aseguramiento limitado basándonos en el trabajo realizado. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

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 de la Memoria de Sostenibilidad 2020, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en la Memoria de Sostenibilidad 2020 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Grupo Catalana Occidente involucradas en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2020.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de sostenibilidad.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad de Grupo Catalana Occidente a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de sostenibilidad de Grupo Catalana Occidente y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección de Grupo Catalana Occidente.



### Conclusión de aseguramiento limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de sostenibilidad de Grupo Catalana Occidente correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI.

### Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Grupo Catalana Occidente, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Grupo Catalana Occidente.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Juan Ignacio Marull Guasch

25 de febrero de 2021

---

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

Para más información contacte con:

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

+34 915 661 302

