



Memoria de responsabilidad corporativa
Grupo Catalana Occidente, S.A.

2018

Índice

Presentación	3
Sobre esta Memoria	4
01. Grupo Catalana Occidente	5
1.1 Introducción	5
1.2 Modelo de negocio	7
1.3 Gobierno corporativo	9
02. Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente	14
2.1 Materialidad	15
2.2 Plan de responsabilidad corporativa	16
03. Compromiso con nuestros grupos de interés	18
3.1 Empleados: el activo más importante	19
3.2 Clientes: el eslabón central de la actividad	24
3.3 Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad	27
3.4 Mediadores: agentes y corredores	27
3.5 Colaboradores y proveedores: prestadores de servicios	29
3.6 Sociedad	31
04. Nuestro entorno	33
Índice de contenidos GRI	35
Tabla materialidad - GRI - ODS	41



Presentación 102-14

Por segundo año, presentamos la Memoria de responsabilidad corporativa del Grupo Catalana Occidente con el objetivo de mostrar la información más relevante de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en 2018. Este documento se ha elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial. Además, recogemos por primera vez los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que estamos trabajando para contribuir a alcanzar la Agenda 2030 aprobada e impulsada desde la Organización de Naciones Unidas.

La información que aparece en esta Memoria corresponde al Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo conforman, empresas líderes del sector asegurador español y del seguro de crédito internacional. El Grupo está presente en más de 50 países a través de una cartera de negocio diversificada y, al mismo tiempo, equilibrada. A través del desarrollo responsable de cada paso en nuestra cadena de negocio nos relacionamos con nuestros grupos de interés, con quienes hemos adquirido compromisos específicos basados en unos sólidos valores que definen nuestra forma de ser y hacer las cosas: personas, compromiso, autocrítica, austeridad, visión a largo plazo e innovación.

Somos una Grupo con más de 150 años de historia que desde hace décadas integra en su estrategia de negocio criterios de responsabilidad corporativa, centrados en una gestión responsable y transparente. Por otro lado, siempre hemos tenido muy claro el valor social intrínseco del seguro, que favorece el bienestar de la sociedad al proteger a los particulares y a las empresas ante los riesgos de su vida y de su actividad cotidiana.

Durante 2018 hemos dado importantes pasos en la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo Catalana Occidente. El Comité de Responsabilidad Corporativa, que está formado por áreas muy distintas que representan a nuestro Grupo y también a nuestros grupos de interés, celebró cuatro reuniones en las que se trabajó de manera transversal en el impulso a la definición de los asuntos materiales y el Plan director 2019-2021, alcanzando pleno consenso sobre ambos asuntos que fueron validados posteriormente por el Comité de Dirección.

Quiero también poner de relieve el papel de la Fundación Jesús Serra, a través de la cual se canaliza la acción social del Grupo y que en 2018 puso en marcha la primera edición de su Premio a la investigación que reconoce la excelencia a la trayectoria profesional de investigadores de los campos de la nutrición, la alimentación y la salud, en sus ámbitos de investigación básica y clínica.

Por último, me gustaría agradecer a todas y cada una de las personas que conforman nuestros grupos de interés por ayudarnos a ser capaces de seguir creando valor social sostenible allí donde estamos presentes. Les animo a la lectura de esta Memoria de responsabilidad corporativa que recoge, de manera simple y transparente, nuestra realidad como Grupo.

José Mª Serra
Presidente

Memoria de responsabilidad corporativa Grupo Catalana Occidente, S.A. 2018

Sobre esta Memoria

Esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción esencial. Atendiendo a estos criterios, el documento presenta los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos para el Grupo Catalana Occidente (GCO) durante el ejercicio anual 2018, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

La información que contiene puede completarse con la recogida en **www.grupocatalanaoccidente.com**.

Perímetro de la información

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 2018.

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.

01

El Grupo Catalana Occidente

1.1 Introducción

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 está presente en más de 50 países a través de una cartera de negocio diversificada y equilibrada, prestando servicio a 4 millones de clientes.

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

Las marcas del Grupo

Seguros Catalana Occidente



Plus Ultra Seguros



Seguros Bilbao



NorteHispana Seguros



Atradius



Atradius Reinsurance



Crédito y Caución



01 Grupo Catalana Occidente

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

04 Nuestro entorno

2018 en cifras

102-7



7.621
empleados



17.801
mediadores



1.649
oficinas



4 millones
de clientes

Ingresos netos

4.345,2M€ +2,1%

Resultado consolidado

386,4M€ +8,1%

Resultado recurrente negocio tradicional

195,7M€ +9,3%



Resultado recurrente seguro de crédito

200,9M€ +5,8%



Remuneración al accionista

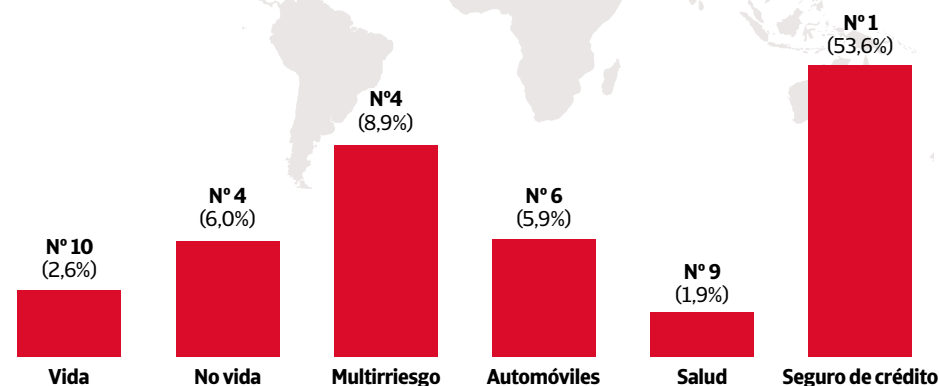
98,7M€ +6,1%

6º Mayor grupo asegurador de España



2º Mayor grupo de seguro de crédito en el mundo

50 países



1.2 Modelo de negocio

102-2, 102-7

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

Negocio tradicional

El negocio tradicional pone a disposición de familias y pymes una amplia gama de productos aseguradores para cubrir cualquier necesidad, en cualquier etapa de la vida. Se desarrolla por parte de las empresas Seguros Catalana Occidente, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao y NorteHispana Seguros, que dan servicio a sus clientes a través de una red de mediadores profesionales y de 1.649 oficinas en España.

Las líneas que incluye el negocio tradicional son las siguientes:

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

El resultado del negocio tradicional supone el 58,5% del total del Grupo y se distribuye como se indica a continuación.

Distribución de primas facturadas



- ▶ Vida 36,7%
- ▶ Multirriesgo 25,4%
- ▶ Automóviles 25,7%
- ▶ Diversos 12,1%

Distribución por resultado técnico



- ▶ Vida 30,1%
- ▶ Multirriesgo 32,1%
- ▶ Automóviles 15,4%
- ▶ Diversos 22,5%

Distribución de primas en el seguro de crédito



- ▶ Seguro de crédito 73,6%
- ▶ Seguro de caución 6,8%
- ▶ Reaseguro aceptado 6,5%
- ▶ Ingresos por información 6,9%
- ▶ Ingresos actividades complementarias 6,2%

Negocio del seguro de crédito

En el seguro de crédito, la compañía Atradius Crédito y Caución, del Grupo Catalana Occidente, 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.

El resultado del negocio del seguro de crédito para el año 2018 representa el 41,5% ascendiendo esta cifra a 200,9 millones de euros.

Las líneas de negocio que ofrece son:

Negocio del seguro de crédito	Seguro de caución	Reaseguro
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
Global	Unidad de recaudación	Productos especiales
Soluciones adaptadas de forma global para empresas multinacionales	Ayuda a las empresas a recaudar las deudas domésticas e internacionales, mientras mantiene relaciones empresariales fluidas con sus clientes	Soluciones de riesgo de crédito estructuradas para operaciones concretas complejas

01 Grupo Catalana Occidente

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

04 Nuestro entorno

Estrategia

102-7, 103-2, 103-3

El Grupo Catalana Occidente basa su estrategia en tres pilares: crecimiento, rentabilidad y solvencia, que se desarrollan en 9 líneas de actuación.

Pilares estratégicos	Logros 2018	Directrices 2019
<p>Crecimiento Definición de los mercados a los que el Grupo se dirige, desarrollo de los productos y servicios apropiados y establecimiento de los canales de distribución adecuados para llegar al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de un 2,1% del volumen de negocio, alcanzando los 4.345,2 millones de euros Aumento del número de clientes y del índice de satisfacción Acuerdo de adquisición de Antares, ganando presencia en el ramo de salud 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la dimensión de las agencias y potenciar las redes especializadas Avanzar en la accesibilidad: digitalización/ conectividad Priorizar el "concepto cliente" en la gestión
<p>Rentabilidad Rentabilidad recurrente y sostenida a través del rigor técnico-actuarial, diversificación en las inversiones y procesos que permiten ajustados ratios de costes y un servicio de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de un 8,1% en el resultado consolidado, alcanzando los 386,4 millones de euros Mejora de los resultados recurrentes: <ul style="list-style-type: none"> Negocio tradicional con 195,7 millones de euros, +9,3% Negocio del seguro de crédito, con 200,9 millones de euros, +5,8% Excelente ratio combinado <ul style="list-style-type: none"> 91,2% en el negocio tradicional (no vida)(-0,2 p.p.) 75,5% en el negocio de seguro de crédito (+0,3 p.p.) Aumento del 6,1% en la remuneración del accionista 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar variables y procesos que profundicen en la segmentación de clientes Adecuar la gestión en las inversiones a los pasivos y obligaciones del negocio Avanzar en el proyecto de integración de sistemas
<p>Solvencia 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"> A.M.Best a aumentado el <i>rating</i> de las principales entidades operativas tanto en el negocio tradicional como en el seguro de crédito hasta "a+" (ICR) Moody's mejoró el <i>rating</i> de las entidades de seguro de crédito hasta "A2" con perspectiva estable El ratio de Solvencia II estimado a cierre de 2018 del Grupo es del 211% 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer atractiva la empresa para los empleados Avanzar en la innovación incorporándola a la gestión Fortalecer la marca, asociada a nuestros valores y como elemento de vinculación

Innovación

103-2, 103-3

El Grupo Catalana Occidente enfoca su plan de transformación en torno a tres ejes principales: la cultura, la oferta y el cliente. El Grupo considera que una cultura que abraza el cambio y que al mismo tiempo, fomenta y motiva la innovación entre los empleados, es el pilar fundamental para poder adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de todo tipo de clientes. Por ello desde 2016 se han puesto en marcha distintas iniciativas destinadas a este objetivo.

En 2018 se ha potenciado la innovación con un aumento del 23% de la inversión en I+D+i, respecto al año anterior, alcanzando los 57,3 millones de euros. Desde el Grupo Catalana Occidente, se han impulsado diversos proyectos dirigidos a la mejora de la experiencia de sus clientes, la optimización de procesos y la minimización de los riesgos gracias al tratamiento de macro datos.

2016	2017	2018
44.468.099 €	46.406.470 €	57.385.674 €

La innovación es cosa de todos

Una de las iniciativas más destacadas en ese camino hacia la transformación cultural es un 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.

En 2018, 420 empleados participaron en las cuatro Xpediciones de la plataforma Xplora, donde presentaron un total de 273 ideas. Además, el 95% de los empleados que formaron parte de algunas de las Xpediciones puntuaron esta iniciativa como buena o muy buena.



Plataforma *crowdfunding* para la innovación entre los empleados del Grupo Catalana Occidente.

El centro de la estrategia: el cliente

Para el Grupo Catalana Occidente el cliente está en el centro de su estrategia, es el motor de todos los procesos de innovación. A lo largo de 2018 se ha trabajado para adaptar y mejorar las diferentes herramientas y canales con el objetivo de estar preparados y ser ágiles en la respuesta a las necesidades de los consumidores.

Mejora continua de las operaciones: Ciberriesgos

A lo largo de 2018 se ha reforzado la estrategia de ciberriesgos a fin de brindar un sólido nivel de protección a la información de la compañía, garantizar el control y la seguridad de sus redes internas y minimizar la exposición.

Nuevas herramientas de gestión: *Atradius Atrium*, es una sofisticada herramienta de gestión de pólizas de seguro de crédito que reúne la información de la póliza de seguro de crédito y la inteligencia empresarial, incluyendo la herramienta de análisis online *Atradius Insights* en un portal de acceso seguro. *Atradius Atrium* ayuda a minimizar la cantidad de tiempo que una empresa ha de dedicar a la administración y permite tener siempre a disposición información actualizada del negocio.

En diciembre de 2018, el 72% de las peticiones de límites de crédito fueron procesadas vía *Atradius Atrium*, lo que significa un gran éxito para Atradius.

Big data: aprovechar las oportunidades de la tecnología

En el sector de los seguros, el *big data* es muy relevante debido a la gran cantidad de datos que permite analizar para establecer patrones y anticiparse a las necesidades de los clientes, así como para desarrollar modelos predictivos que permiten mejorar en la selección de riesgos.

En 2018, el Grupo ha diseñado una unidad que avanzará en los próximos años, entre otras cuestiones, en la segmentación de clientes a través de métodos de aprendizaje automático.

Entre otros avances, también han mejorado un sistema espejo con *hardware*, datos y configuraciones duplicadas y capacidad suficiente para garantizar que la operativa *online* de la compañía no se interrumpa en caso de emergencia a fin de materializar una mejora en la continuidad de sus servicios ofertados en red.

1.3 Gobierno corporativo

El Grupo ha seguido apostando en 2018 por un modelo de gobierno corporativo alineado con las mejores prácticas internacionales, que apuesta por la transparencia, el rigor y la rendición de cuentas.

Modelo de gobierno corporativo

102-18, 103-2, 103-3

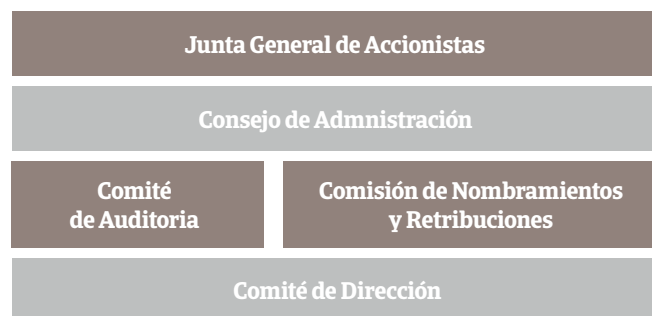
Los órganos de gobierno del Grupo Catalana Occidente tienen el objeto de proveer estructuras de gestión y control apropiadas para proteger los intereses de los accionistas, supervisar el cumplimiento de la estrategia y velar por la creación de valor y el uso eficiente de los recursos en un marco transparente de información.

El Grupo aplica las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para entidades cotizadas así como prácticas avanzadas en materia de gobierno corporativo.

Estructura accionarial

El accionista de referencia del Grupo Catalana Occidente es INOC, S.A., que controla aproximadamente un 60,8% del capital social. El Grupo tiene en autocartera 2.119.698 de títulos, lo que representa un 1,77% de acciones propias, a través de la entidad Sogesco. Un 34,3% es *free-float*, cerca de la mitad de esta cantidad está en manos de inversores institucionales.

Órganos de gobierno



Junta General de Accionistas

La Junta General es el órgano de representación de los accionistas que conforman el capital social del Grupo. Su funcionamiento y actuación está regulado por los estatutos sociales y por el Reglamento de la Junta General de Accionistas que se puede consultar en la web corporativa.

Consejo de Administración

405-1

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y supervisión de la Sociedad y 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:

- Responsabilidad estratégica que consiste en orientar las políticas del Grupo.
- Responsabilidad de vigilancia dirigida a controlar las instancias de gestión.
- Responsabilidad de comunicación orientada a servir de enlace con los accionistas.

Su funcionamiento y actuación están regulados por los Estatutos y el Reglamento del Consejo de Administración.

A cierre del ejercicio 2018, el Consejo de Administración está formado por 16 consejeros de los cuales 10 son dominicales y 2 son independientes. La representación de mujeres es de un 6%.

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	
GESTIÓN DE ACTIVOS Y VALORES, S.L. (Don Javier Juncadella Salisachs)	Vicepresidente	Dominical	2017	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Don José Ignacio Álvarez Juste	Consejero delegado	Ejecutivo	2012	
Don Francisco José Arregui Laborda	Consejero secretario	Ejecutivo	1998	
Don Federico Halpern Blasco	Consejero	Dominical	1993	
Don Francisco Javier Pérez Farguell	Consejero	Independiente	2015	Comité de Auditoría, Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Don Juan Ignacio Guerrero Gilabert	Consejero	Independiente	2011	Comité de Auditoría, Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Doña María Assumpta Soler Serra	Consejera	Dominical	2009	
Don Hugo Serra Calderón	Consejero	Ejecutivo	2013	
Don Jorge Enrich Izard	Consejero	Dominical	1993	
JUSAL, S.L. (Don José María Juncadella Sala)	Consejero	Dominical	2010	
COTYP, S.L. (Don Alberto Thiebaut Estrada)	Consejero	Dominical	2012	
VILLASA, S.L. (Don Fernando Villavecchia Obregón)	Consejero	Dominical	1997	
INVERSIONES GIRÓ GODÓ, S.L. (Don Enrique Giró Godó)	Consejero	Dominical	2007	
ENSIVEST BROS 2014, S.L. (Don Jorge Enrich Serra)	Consejero	Dominical	2015	
LACANUDA CONSELL, S.L. (Don Carlos Federico Halpern Serra)	Consejero	Dominical	2010	Comité de Auditoría

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 previamente y recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración, desde el ejercicio 2016 y en relación con la Política de Responsabilidad Corporativa, el Grupo ha atribuido al Comité de Auditoría el seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento. El Comité de Auditoría se reúne con carácter mensual.

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.

Autoevaluación del Consejo y de las comisiones

Siguiendo las recomendaciones de buen gobierno corporativo, de la CNMV, durante el ejercicio 2018, se ha realizado una evaluación externa por parte de KPMG en su calidad de experto independiente del funcionamiento del Consejo de Administración, de las comisiones delegadas y sobre el desempeño del presidente. El resultado ha sido positivo, destacando tanto la idoneidad de los procedimientos como el funcionamiento de los estos órganos.

Comité de Dirección Grupo Catalana Occidente



Más información sobre gobierno corporativo disponible en el Informe Anual 2018 (p. 42-44 y p. 199).

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.

Marco ético

102-16, 103-2, 103-3

El Grupo cuenta con un Código ético que fomenta una gestión responsable y transparente, considera a las personas su mayor activo y coloca al cliente en el centro de su actividad.

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 consejeros, empleados, mediadores y colaboradores del Grupo Catalana Occidente en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantienen con todos los grupos de interés.

El código recoge los principios de actuación del Grupo y está disponible en la web corporativa www.grupocatalanaoccidente.com

Principios generales

- Integridad y honestidad
- Imparcialidad
- Transparencia y confidencialidad
- Profesionalidad
- Responsabilidad social de la empresa

Atradius Crédito y Caución, por su singularidad, tiene su propio Código de conducta que observa las directrices definidas en el Código ético del Grupo.

En 2018, 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.

01 Grupo Catalana Occidente

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

04 Nuestro entorno

Canal de denuncias

Los empleados disponen de un canal de denuncias confidencial accesible desde las intranets de cada empresa del Grupo.

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 procederá a efectuar un primer análisis de su pertinencia y se remitirá al área de Recursos Humanos. En los casos que apliquen a empleados y que supongan un perjuicio a la compañía de más de 20.000 euros, se emitirá un informe de auditoría.

Los primeros principios recogidos en el Código 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.

En 2018 se han recibido 74 comunicaciones a través del canal ético.

Cumplimiento y prevención

103-2, 103-3

El hecho de operar en un sector altamente regulado hace imprescindible la función de verificación del cumplimiento normativo, que garantiza la eficacia y la eficiencia de las operaciones del Grupo, la fiabilidad de su información financiera y protege sus activos.

Esta función vela por el cumplimiento 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 Crédito y Caución cuenta además 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.

En el caso de las entidades de Grupo Catalana Occidente en España, se dispone de las siguientes herramientas y procedimientos:

Prevención del blanqueo de capitales

El Grupo cuenta con un Manual de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, también con procesos de control que integran los procedimientos informáticos de contratación de las pólizas, siendo aplicables a todos los empleados y mediadores de las entidades de Grupo Catalana Occidente domiciliadas en territorio español.

Las medidas implantadas por el Grupo son objeto de análisis anual por parte de 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 posibles mejoras. Durante el 2018 el Grupo ha impartido formación a 1.703 empleados sobre esta materia.

Lucha contra el fraude y corrupción

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.

Cualquier empleado en España puede poner en conocimiento del departamento de auditoría interna conductas que puedan suponer hechos delictivos a través del canal de denuncias.

En 2018 se han comunicado a Auditoría Interna Corporativa 72 casos de incumplimientos, irregularidades y fraudes, cuantificados por valor de 426.000 euros.

Durante 2018, 816 empleados han recibido formación en materia de blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción y soborno.

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 2018 se ha seguido avanzando en mejorar la calidad del mapa de riesgos. En total, el Grupo dispone de más de 5.000 controles internos.

01 Grupo Catalana Occidente

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

04 Nuestro entorno

Modelo de gestión de riesgos

103-2, 103-3

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



Sistema de gestión de riesgos

El gobierno del sistema de gestión de riesgos del Grupo Catalana Occidente se implementa siguiendo el principio de “tres líneas de defensa”, tal y como se muestra en la imagen anterior:

Mediante la aplicación de este principio, 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.

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. Durante 2018 el Grupo ha mejorado la definición de apetito y tolerancia del riesgo.

El apetito al riesgo se define como el riesgo en términos de solvencia que las entidades que forman el Grupo prevén aceptar para la consecución de sus objetivos. La tolerancia se refiere a la desviación máxima respecto al apetito que se está dispuesto a asumir (tolerar).

Para más información sobre la gestión de riesgos consultar la p.46-48 del Informe Anual 2018.

Transparencia

103-2, 103-3

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

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 este 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 enero de 2017 se actualizó 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.

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.

02

Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

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.

Las empresas del Grupo Catalana Occidente contribuyen a la mejora social y económica de las zonas donde opera a través del desarrollo del negocio. La propia naturaleza del seguro lleva implícito el concepto de responsabilidad social porque consiste en acompañar a sus clientes en todos los momentos de su vida profesional y personal, anticipándose a los riesgos para protegerles.

Política de responsabilidad corporativa

102-11, 102-16

En febrero de 2018 fue aprobada por el Consejo de Administración la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Catalana Occidente. Sus principios esenciales son los mismos que se recogen en el Código ético.

A través de esta política, el Grupo quiere contribuir a los siguientes objetivos:

- Desarrollar su actividad y la de las entidades que integran el Grupo bajo criterios de responsabilidad, ética, transparencia y compromiso.
- Maximizar la creación de valor social sostenible para sus grupos de interés en las tres dimensiones de la responsabilidad corporativa: económica, social y medioambiental.
- Prevenir, minimizar y mitigar los posibles impactos negativos en materia social y medioambiental derivados de su actividad.
- Contribuir a mejorar la reputación del Grupo y de las entidades que lo componen.

Además, se definen los grupos de interés y se establecen unos compromisos concretos en relación con los mismos.

El Consejo de Administración del Grupo Catalana Occidente, S.A. es el responsable de fijar y orientar la estrategia de la responsabilidad corporativa, que actúa de forma transversal e implica a todas las áreas de negocio. El órgano encargado de impulsar esta función es el Comité de Responsabilidad Corporativa, que se vincula al Comité de Dirección a través de la Dirección General Adjunta a Presidencia. Este Comité está integrado por responsables de las diferentes áreas que representan a los grupos de interés.

Atradius Crédito y Caución, además de integrar la política del Grupo, publica en su web la declaración de responsabilidad corporativa que recoge sus compromisos propios con la sociedad (<https://group.atradius.com/about-us/corporate-responsibility.html>).

Durante 2018, el Comité de Responsabilidad Corporativa se ha reunido en 4 ocasiones, en las que, entre otros asuntos, se ha definido el Plan director de responsabilidad corporativa 2019-2021.

Iniciativas externas

102-12, 102-13, 103-2, 103-3

A nivel externo, el Grupo Catalana Occidente mantiene su adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con dichos principios universalmente aceptados en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y corrupción.

Asimismo, a través de la actividad corriente y de la acción social, también apoya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 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 también 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.

En España, además, las entidades del Grupo participan en las principales asociaciones sectoriales (ICEA y UNESPA) que cuentan con programas de responsabilidad corporativa.

2.1 Materialidad

102-43, 102-46, 102-49

Con el fin de identificar los temas claves para el Grupo Catalana Occidente y para sus grupos de interés, en 2017 se realizó por primera vez un análisis de materialidad.

Temas materiales	Estándares GRI	Cobertura*			
		Origen		Implicación**	
		Dentro	Fuera	Directa	Indirecta
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia	GRI 201: Desempeño económico 2016	●	●	●	●
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	●	●	●	●
Gobierno corporativo	GRI 102: Contenidos generales 2016	●	●	●	
Ética, integridad y transparencia	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016	●	●	●	●
Experiencia del cliente	n.a	●	●	●	●
Protección de datos. Ciberseguridad	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	●	●	●	
Innovación	n.a	●	●	●	●
Empleo de calidad	GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones entre los trabajadores y la dirección 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	●		●	
Desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	●		●	
Compromiso con la sociedad	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016	●	●	●	●

*Cobertura: Indica donde se produce el impacto, dentro de la organización, fuera de ésta o en ambas

**Implicación: Indica la involucración de la organización respecto al impacto.

Directo: La organización está vinculada directamente al impacto

Indirecto: La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio
n.a: no aplica

Identificación de temas materiales

Los asuntos relevantes para el Grupo se identificaron a través del análisis de diferentes fuentes de información de referencia para el sector. Entre ellas cabe destacar el análisis de empresas competidoras, así como los *Think Tanks* y directrices como la Directiva Europea de reporte de información no financiera y diversidad. Además, se ha tenido en cuenta la matriz de materialidad de *Sustainable Accounting Standard Board (SASB)* para *Insurance*. Una vez identificados estos asuntos relevantes, se llevó a cabo una valoración interna a partir de entrevistas a directivos y miembros del Comité de Dirección del Grupo, se realizó también una valoración externa a partir de los criterios y aspectos evaluados en el cuestionario de *Dow Jones Sustainability Index* y el análisis de la madurez de los aspectos en ocho compañías del sector. En la fase final, el Comité de Responsabilidad Corporativa validó los resultados del análisis realizado, llegando a un consenso sobre 10 aspectos materiales, que posteriormente fueron presentados y aprobados por el Comité de Dirección del Grupo Catalana Occidente.

Determinación de contenidos

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

La definición de la materialidad del Grupo integra los asuntos críticos y asuntos de relevancia alta, a partir del cual se identifican los estándares GRI relacionados con cada uno de ellos y se definen los indicadores a reportar y los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con cada uno de ellos.

(Ver tabla materialidad- GRI-ODS pág. 41)

2.2 Plan de responsabilidad corporativa

El Plan de responsabilidad corporativa del Grupo Catalana Occidente previsto para el periodo 2019-2021 se basa en el propósito del Grupo y se rige por sus principios esenciales: integridad y honestidad, imparcialidad, transparencia y confidencialidad, y profesionalidad.

Los objetivos de este Plan de responsabilidad corporativa son los siguientes:

- Ofrecer un marco común en el ámbito de la responsabilidad corporativa para las entidades que forman parte del Grupo Catalana Occidente.
- Impulsar aquellas líneas en materia de responsabilidad corporativa que apoyan los objetivos estratégicos del Grupo y responden a los retos identificados, tanto a los del sector asegurador como a los específicos del Grupo Catalana Occidente.
- Avanzar en los compromisos asumidos con los grupos de interés en la Política de responsabilidad corporativa.
- Establecer un programa de trabajo para el periodo definido y responsables.

Se ha estructurado el Plan identificando tres ejes fundamentales: confianza, excelencia en el servicio e impacto positivo; y un eje transversal en paralelo, que sería la difusión y reporte. Para cada pilar se han establecido unos objetivos específicos para el periodo 2019-2021.

1. Confianza: el negocio asegurador del Grupo Catalana Occidente se basa en un factor de confianza que define la relación con los grupos de interés. Preservar esta confianza es imprescindible para garantizar la sostenibilidad del Grupo en el tiempo.

Los objetivos específicos para este pilar son:

- Ser reconocidos como una compañía íntegra y comprometida con sus valores/claves culturales.
- Mantener un diálogo constante con los grupos de interés para detectar sus necesidades y expectativas.

2. Excelencia en el servicio: la base del negocio asegurador reside en la vocación de servicio, ofreciendo productos de calidad adaptados a las necesidades de los clientes y un asesoramiento profesional totalmente personalizado a través de sus empleados y su red de colaboradores.

Los objetivos específicos para este pilar son:

- Continuar siendo referente en el sector asegurador y líderes en satisfacción del cliente.
- Implementar la transformación digital en todo el Grupo y aprovechar sus ventajas para mejorar en eficiencia.
- Aplicar criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la gestión de inversiones.

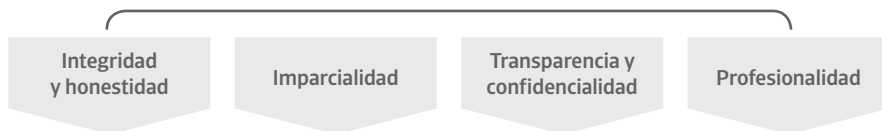
3. Impacto positivo: el Grupo Catalana Occidente basa su modelo de negocio en el respeto a las personas y en maximizar la creación de valor social sostenible para sus grupos de interés en las tres dimensiones de la responsabilidad corporativa: económica, social y medioambiental.

Los objetivos específicos para este pilar son:

- Ser empresa modelo en el bienestar de los empleados.
- Impulsar la acción social del Grupo a través de la Fundación Jesús Serra y un plan de voluntariado.
- Incluir productos con valor añadido en el portafolio de productos y servicios.

De manera paralela, se ha definido un eje transversal denominado difusión y reporte que pretende una mejora de la comunicación tanto interna como externa.

Principios base del Plan de responsabilidad corporativa



Plan responsabilidad corporativa 2019-2021

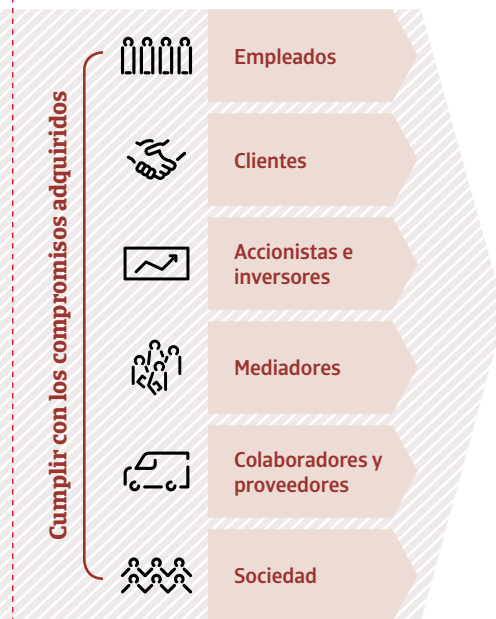


Ejes fundamentales

1. Confianza	2. Excelencia en el servicio	3. Impacto positivo
Ética e integridad	Transformación digital	Salud y bienestar
Claves culturales	Nuevas formas de trabajo	Formalizar inversión en la comunidad y voluntariado
Modelo de relación con grupos de interés	Inversión socialmente responsable	Productos que generan valor social añadido
		Conciencia medioambiental

Eje transversal

Difusión y reporte a través de comunicación



Apoyar los pilares estratégicos de Grupo Catalana Occidente

Impulso hacia la situación deseada:

El Grupo Catalana Occidente quiere ser referente en buen gobierno y gestión responsable en el sector asegurador, reconocido por sus valores y su compromiso con los grupos de interés.

03

Compromiso con nuestros grupos de interés

103-2, 103-3

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.

Estos compromisos se definen en la Política de Responsabilidad Corporativa y determinarán la estrategia en esta materia, cumplir con los mismos es una de los objetivos del Plan de responsabilidad corporativa.

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.

102-40

Grupos de interés	Compromisos	Capítulo donde se informa del desempeño
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Igualdad de oportunidades Retribución justa Formación permanente Conciliación laboral y familiar 	3.1 Empleados: el activo más importante
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos competitivos Asesoramiento personal Excelencia en el servicio Preservar la confidencialidad de los datos personales 	3.2 Clientes: el eslabón central de la actividad
Accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> Retorno atractivo a su inversión Gestión prudente de riesgos Transparencia en la información Estrategia a largo plazo 	3.3 Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad
Distribuidores/mediadores	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo continuo a su desarrollo profesional y formación Equidad en la remuneración Confianza y seguridad 	3.4 Mediadores: agentes y corredores
Colaboradores y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Objetividad e imparcialidad en la selección y contratación Transparencia en la gestión Igualdad de trato 	3.5 Proveedores: prestadores de servicio
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Cooperación proactiva con entidades sectoriales Contribución a través de la Fundación Jesús Serra Relaciones cooperativas con administraciones tributarias 	3.6 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 la de la Fundación Jesús Serra, donde se publican los documentos más relevantes como el Informe Anual, el Informe de actividad de la Fundación o la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa.

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

3.1 Empleados: el activo más importante

102-8, 103-2, 103-3

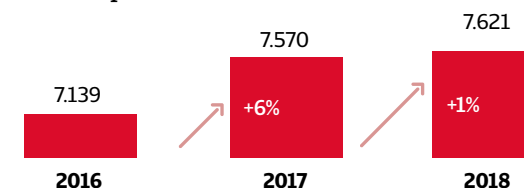
El equipo humano es el principal activo para crear valor a los clientes y accionistas de las entidades del Grupo. Por ello, el Grupo Catalana Occidente refuerza el aprendizaje continuo, la conciliación de la vida personal y profesional, la igualdad de oportunidades, el espíritu de equipo y el diálogo.

Los pilares de la política de recursos humanos son:

- La retribución justa y competitiva
- La transparencia y la información veraz
- El respeto a la dignidad de las personas
- Una cooperación sostenida en el tiempo

A finales de 2018, el Grupo contaba con 7.621 empleados, una cifra que mantiene un crecimiento estable durante los tres últimos años. Del total, aproximadamente el 51% corresponde a empleados de negocio tradicional frente al 49% del negocio de crédito. Por género, 52% de los empleados son hombres, frente al 48% de mujeres.

Número de empleados



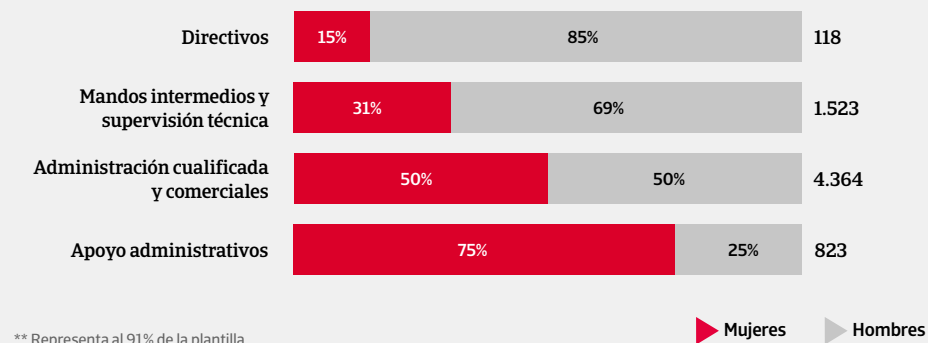
01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

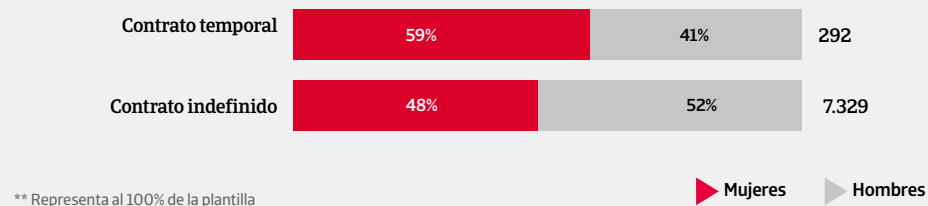
02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

04 Nuestro entorno

Distribución de la plantilla por posición y género 102-8, 405-1



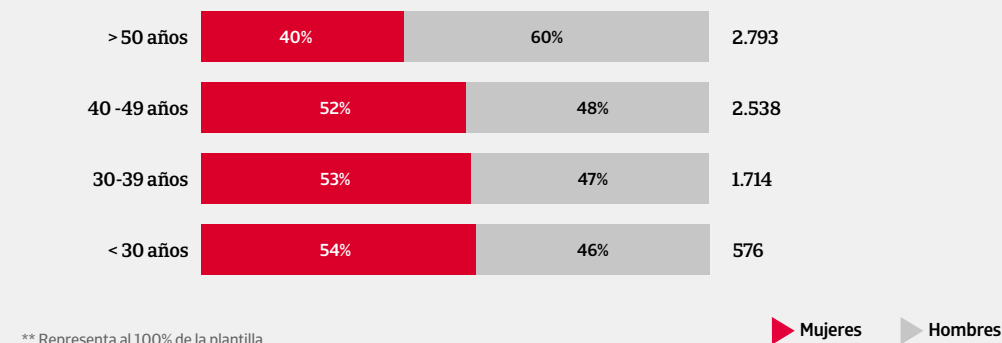
Distribución de la plantilla por tipo de contrato y género**



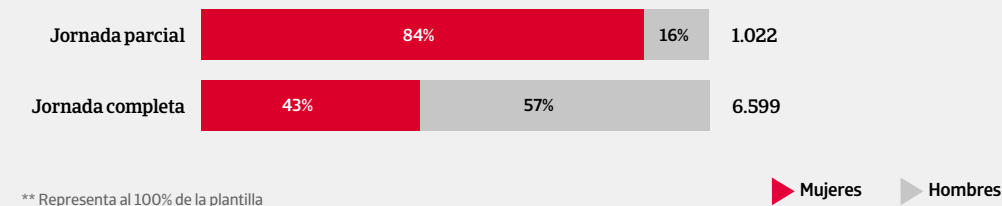
Actualmente conviven dos generaciones dentro de las compañías del Grupo: las personas que llevan más de veinte o treinta años trabajando en la compañía, poseedores de un valioso conocimiento, y otra generación de profesionales más jóvenes, que se han ido incorporando en los últimos años y que aportan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

En 2018, se integraron en el Grupo 841 personas, de las cuales el 56% son mujeres. La rotación voluntaria mantiene los valores del año anterior y representa un 14%, reflejando así el compromiso del Grupo por ofrecer empleo estable y de calidad.401-1

Distribución de la plantilla por edad y género*



Distribución de la plantilla por tipo de jornada y género**



Rotación voluntaria por edad y género	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total empleados	Hombres	Mujeres	Total empleados
< 30 años	40%	44%	42%	36%	31%	34%
30-39 años	14%	20%	17%	18%	18%	18%
40 -49 años	9%	11%	10%	7%	14%	11%
> 50 años	4%	7%	5%	8%	11%	9%
Total	10%	15%	12%	12%	16%	14%

Rotación por negocio y género *	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Rotación	Hombres	Mujeres	Rotación
Negocio tradicional	13%	21%	17%	15%	23%	19%
Negocio de crédito	7%	6%	7%	7%	6%	7%
Rotación total	10%	15%	12%	12%	16%	14%

*La rotación se calcula como el número de bajas totales dividido entre el número de empleados total. Los datos representan al 89% de la plantilla.

01 Grupo Catalana Occidente

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

04 Nuestro entorno

Proyecto Cultura

102-16, 103-2

En 2016 se inició el Proyecto Cultura, que tuvo como primer objetivo identificar las claves culturales del Grupo Catalana Occidente, especialmente en el negocio tradicional. 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 2018, el Grupo ha seguido acercando las claves culturales al conjunto de la organización. En particular, se han llevado a cabo jornadas que han implicado la participación a más de 300 empleados de los primeros niveles de responsabilidad. En 2017 el foco fue la clave de innovación y en 2018 se ha centrado en la clave personas.

Como ejemplo de buena práctica dentro del Grupo, desde Atradius Crédito y Caución 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.

Encuesta de clima en Atradius Crédito y Caución

Desde 2006 Atradius realiza anualmente una encuesta de clima a sus empleados. Esta encuesta permite conocer la perspectiva de los empleados y ofrece información práctica para identificar áreas de mejora y diseño de acciones correctivas. De esta manera, se profundiza en la atención a las personas, un aspecto prioritario del proyecto Evolve+.

Igualdad de oportunidades

103-2, 103-3

En línea con el Código ético del Grupo, no se admite ningún tipo de discriminación por razón de nacimiento, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Asimismo, se garantiza el respeto por los derechos humanos.

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.

Los objetivos generales de estos planes son:

- 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.
- 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.
- 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.

- Promover mediante acciones de comunicación la sensibilidad en todos los niveles organizativos hacia la igualdad de oportunidades.
- 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.

El Grupo también vela por la integración laboral de las personas con discapacidad. Al cierre del ejercicio, 42 personas con capacidades diferentes forman parte de la plantilla del Grupo.

En cumplimiento de la Ley General de Discapacidad, la contratación directa se complementa con medidas alternativas como la contratación de bienes y servicios a empresas especiales de empleo cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas discapacitadas.

En 2018 el Grupo ha registrado a través de los canales disponibles 4 casos por discriminación, todos ellos han sido investigados y resueltos. No se han recibido reclamaciones sobre derechos humanos. 406-1

Desarrollo profesional

103-2, 103-3

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, y actualizando las habilidades de los profesionales más veteranos, para adaptarlos a los nuevos retos del entorno del negocio.

Durante el ejercicio 2018 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 se establece anualmente y se elaboran a partir del Plan Estratégico del Grupo y los cuestionarios de análisis de necesidades formativas remitidos a cada subdirección general. A partir del próximo año también se considerarán las necesidades formativas específicas derivadas de las evaluaciones profesionales.

Además, cabe destacar la creación del Comité de Formación y Desarrollo Profesional, integrado por el responsable de Desarrollo Profesional y los responsables de formación de las distintas compañías y cuyo principal propósito es identificar el potencial profesional y mejorar las competencias requeridas en la organización.

En el caso del negocio 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 *online*. Este año se ha actualizado la estrategia de la plataforma y se han incluido nuevos cursos.

En total se han llevado a cabo más de 136.000 horas de formación, una media de 19,6 horas por empleado.

Formación por categoría y género (horas) 404-1	2017	2018
Directivos	5.886	6.761
% mujeres	25,5%	33,1%
Mandos intermedios y supervisión técnica	30.521	23.745
% mujeres	26,6%	39,1%
Admón. cualificada y comerciales	47.664	50.198
% mujeres	47,8%	33,7%
Apoyo administrativo	17.002	19.215
% mujeres	64,4%	56,4%
Total horas	101.073	99.919
<i>* Nota alcance clasificación: negocio tradicional. Seguro de crédito total horas: 41.775</i>		
	2017	2018
Número de cursos (negocio tradicional)	1.800	1.217

A lo largo de 2018 se ha desarrollado un modelo de nivelación de puestos de trabajo común para todas las compañías como herramienta de gestión necesaria para 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 directivas que concretan el estilo de liderazgo que se entiende es acorde con las claves culturales del Grupo y que se van a desarrollar en los programas de formación directiva. En 2018 ya se han llevado a cabo dos jornadas directivas en las que se han trabajado aspectos relacionados con la gestión de las personas de forma totalmente alineadas con las claves culturales del Grupo.

En 2019 se avanzará en el Plan de desarrollo con la misión de fortalecer el sistema de desarrollo profesional y la gestión del talento, priorizando la identificación del potencial profesional y la mejora de las competencias requeridas en la organización, mientras se favorece una cultura colaborativa.

Evaluación profesional

En 2018 se ha implantado una sistemática de evaluación profesional en el negocio tradicional para 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.

01 Grupo Catalana Occidente

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

04 Nuestro entorno

Retribución justa

102-41, 201-1, 405-2

Durante 2018 se ha desarrollado una política retributiva común en el negocio tradicional, con una amplia variedad de productos de retribución flexible en la que se incluye la oferta anual de retribución por acciones para la plantilla de la actividad aseguradora. Un total de 105 empleados del Grupo se han adherido a esta oportunidad por la que se les ha hecho entrega de 19.193 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.

Conciliación laboral y familiar

103-2, 103-3

El Grupo Catalana Occidente, en su compromiso con la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal y profesional, aplica las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar recogidas en los Convenios en vigor, así como la normativa española y europea. Además, ofrece un horario flexible que permite acumular horas para una futura libre disposición.

El objetivo de dichas políticas es facilitar el equilibrio entre el ámbito laboral, el personal y familiar de los trabajadores, a la vez que se favorece la productividad y la eficiencia.

Para ello, existen una serie de protocolos internos que procuran el cumplimiento de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, así como de horarios razonables, ergonomía en el puesto de trabajo, condiciones laborales higiénicas y respetuosas con el medio ambiente, facilidades para la formación de los empleados, observación estricta de la legalidad vigente y, en suma, un sano clima laboral y unos niveles de confort que revertan en una mejor gestión de cada uno de los puestos de trabajo de los empleados del Grupo.

Fondo de pensiones responsable

En 2017 se aprobó la Política de inversión que aplica a los fondos de pensiones de los empleados y que por primera vez incluye una cláusula de inversión socialmente responsable.

La Comisión de control de “Grupo Catalana Occidente Pensiones empleados, Fondo de pensiones” concibe la inversión socialmente responsable como un compromiso a largo plazo con la sostenibilidad de las políticas de inversión que provoquen un impacto positivo en la sociedad y en el medioambiente. Se desea consolidar progresivamente una línea de actuación que avance en este sentido.

Por ello, la Comisión de control tiene en consideración criterios extrafinancieros para el control, medición y gestión de los riesgos en las decisiones de inversión de su cartera, y toma consciencia de su responsabilidad social como inversor institucional. En 2018, se incluyeron cláusulas de inversión socialmente responsable a los planes de pensiones del País Vasco (EPSV) comercializados por Seguros Catalana Occidente y Seguros Bilbao.

Seguridad y salud

103-2, 103-3

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

A nivel corporativo, 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 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.

Ningún empleado del Grupo desarrolla actividades profesionales con riesgo elevado de contraer determinadas enfermedades, de forma que no se ha registrado ninguna víctima mortal por causas de salud y seguridad en el trabajo.

3.2 Clientes: el eslabón central de la actividad

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 sus cuatro millones de clientes es ofrecerles productos competitivos y un servicio de calidad, basado en un asesoramiento personal, transparente e íntegro.

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.

Dicho compromiso va de la mano de la naturaleza del seguro, que lleva implícito el concepto de responsabilidad social. El cometido es facilitar a sus clientes un acompañamiento continuo tanto en su vida profesional como personal, anticipándose a los riesgos para protegerles.

Las entidades del Grupo están adheridas a la Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro de UNESPA.

Proyecto experiencia de cliente

103-2, 103-3

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.

Como palancas para identificar las iniciativas a desarrollar se representó gráficamente el *Customer Journey*, un recorrido que recoge las distintas fases en las que el cliente interactúa con las compañías del Grupo Catalana Occidente, con especial atención a las interacciones de siniestros. La finalidad es conocer mejor al cliente en cada una de estas etapas, de modo que se puedan atender sus diferentes necesidades.

Observación

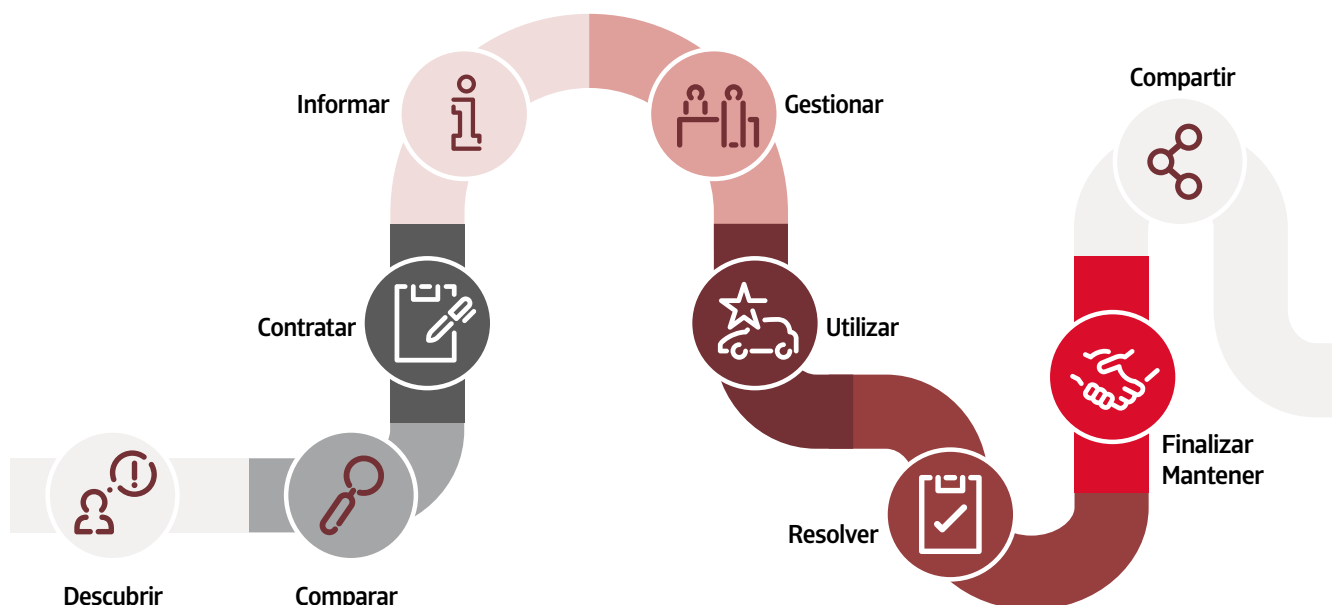
Entender **necesidades**
Medir la voz del cliente
 Diseñar todos los **puntos de contacto** con el cliente



Acción

Crear cultura
Ofrecer un servicio óptimo
 Mejorar la relación con los clientes

Customer Journey



Durante el año 2017 se clasificaron las acciones acometidas en cuatro bloques: sistemática comercial, gestión de siniestros, comunicaciones y canales, y experiencia del cliente.

En 2018 se han desarrollado e implantado nuevas funcionalidades de autoservicio en la herramienta e-cliente. Ahora el usuario puede conocer el estado de su siniestro y hacer un seguimiento de las distintas fases del mismo. También se han desarrollado guías de experiencia del cliente para los profesionales que prestan servicio a los mismos durante un siniestro, estableciendo protocolos claros sobre cómo deben relacionarse

e interactuar con los clientes. De esta manera se pretende homogeneizar procesos a fin de prestar el más elevado nivel de servicio por medio de nuestros profesionales.

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

Experiencia cliente del negocio tradicional

NPS
34,1%
 Nivel de promoción sugerida (promotores - detractores)

PER
91,4%
 Intención de permanencia del cliente >=3 años

ISC
90,3%
 Índice satisfacción con la compañía (satisfechos - insatisfechos)

ISS
62,5
 Índice satisfacción con el servicio (satisfechos - insatisfechos)

Seguro de crédito
97,1%
 Índice de retención del cliente

Seguro tradicional
89%
 Índice de retención del cliente

Atención al cliente

103-3

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 amabilidad y prontitud, 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.

Durante el año 2018, las entidades del Grupo recibieron a través de sus canales (incluyendo los disponibles de atención y de defensa del cliente) un total de 4.149 reclamaciones, contemplando en esta cifra las relativas a las entidades del negocio de crédito. Un 80,86% fueron admitidas a trámite, resolviéndose a favor del cliente un 31,06%, por acuerdo otro 9,96% y a favor de la entidad un 58,99%.

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 Política de seguridad de la información aprobada por el Consejo de Administración. Todos los empleados han de realizar formación en esta materia.

Existe un Comité de Protección de Datos en el negocio tradicional que coordina y actualiza las auditorías de protección de datos con frecuencia anual y bianual.

Los potenciales ciberataques son considerados uno de los principales riesgos del sector. El Grupo Catalana Occidente dispone de *Data protection officer* (responsable de protección de datos) a nivel de Grupo y en las principales entidades del negocio tradicional.

Durante 2018, Grupo Catalana Occidente no ha recibido a través de sus canales de comunicación reclamaciones relativas a privacidad del cliente o pérdida de datos. Por un criterio de prudencia, consideramos 7 reclamaciones fundamentadas relativas a 2018 que actualmente se encuentran en fase de alegaciones. Debe tenerse en cuenta que el número de reclamaciones respecto a la base de clientes de las compañías del Grupo es prácticamente inexistente.

Nuevas soluciones

Sobre la base de un profundo conocimiento de sus clientes, el Grupo trabaja para diseñar y ofrecer nuevos productos que se adapten a sus necesidades y les aporten confianza. En 2018 destacan las siguientes iniciativas:

Atradius lanza CIBT y BBT para facilitar el proceso de suscripción

Atradius renueva su aplicación principal para la suscripción de pólizas y pólizas de compra en las líneas de negocio de seguros de crédito y fianzas. Estos son dos programas diferentes: Transformación de Negocios de Seguros de Crédito (CIBT) y Transformación de Negocios de Fianzas (BBT).

Ambos programas incluyen elementos innovadores en torno a la creación de políticas y la presentación de la propuesta de valor a nuestros clientes y socios.

Además, el proceso de suscripción acoge una aplicación de minería de texto de IBM Watson para optimizar la suscripción manual.

La cultura de la innovación al servicio del cliente

La estrategia de innovación del Grupo se centra claramente en nuevas formas de mejorar o ampliar su propuesta principal. No externalizaremos la innovación en un centro o incubadora separada, nuestra ambición es crear para toda la organización una cultura de aprendizaje a lo largo de toda la vida profesional y de apertura al cambio.

El programa Atradius Business Transformation aborda la necesidad de cooperación y colaboración en torno a nuevas tendencias digitales (como el *big data* o el *blockchain*) y ofrece al personal la oportunidad de desempeñar un papel en estos nuevos retos.

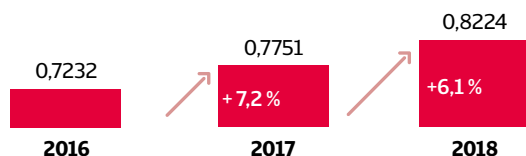
El Grupo Catalana Occidente tiene programada la introducción a lo largo de 2019 de un seminario web obligatorio para todo el personal llamado "Dando forma al mañana juntos" cuya finalidad está ligada a preparar la gestión del cambio necesario para afrontar los retos que suponen la digitalización y la tecnología.

Hoy en día, la disponibilidad *online* de servicios y productos es fundamental en una estrategia para atraer, cautivar y retener clientes, corredores y agentes.

3.3 Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad

En 2018, el Grupo Catalana Occidente ha obtenido un resultado favorable, dando así un paso más en la senda del crecimiento rentable. 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.

Dividendos: retorno atractivo a su inversión



El comportamiento histórico de la distribución de dividendo demuestra el claro compromiso del Grupo con la retribución al accionista. La retribución total con cargo al ejercicio 2018 ha sido de 0,82 euros por acción, con un aumento del 6,1% del dividendo total por acción.

Durante el ejercicio 2018, la acción del Grupo Catalana Occidente mantuvo una evolución muy positiva con un comportamiento similar al Eurostoxx Insurance y al Ibex 35. La acción del Grupo Catalana Occidente cerró 2018 con una cotización de 32,60 euros.

El comportamiento histórico de la distribución de dividendo demuestra el claro compromiso del Grupo con la retribución al

accionista, manteniendo una política creciente de dividendos durante los últimos 10 años.

Más información sobre la evolución de las acciones en la web corporativa del Grupo.

Transparencia en la información

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.

La Política de comunicación y 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 e igualdad en las relaciones con estos públicos.

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.

Atención al accionista: +34 935 820 667
accionistas@catalanaoccidente.com

Atención al inversor institucional y analistas: +34 935 820 518
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 año 2018, 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 otras acciones:

9
Roadshows y Foros

223
Reuniones con inversores

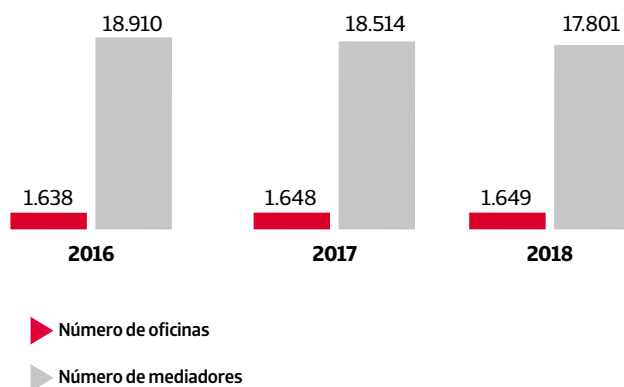
+ de 700
Llamadas atendidas

3.4 Mediadores: agentes y corredores

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 por 1.649 oficinas y 17.801 mediadores, fundamentalmente agentes exclusivos y corredores de seguros, distribuidos en más de 50 países. 102-8, 102-9

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 herramientas enfocadas a facilitar la conectividad y el acceso a los servicios, mejorando así la eficacia en su labor.

En el ejercicio 2018, la formación a la red de distribución en el negocio tradicional ha estado 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.

Seguros Catalana Occidente

El Programa de Establecimiento de Agentes Profesionales de Catalana Occidente tiene como objetivo el desarrollo profesional de sus agentes, es pionero en el sector asegurador. Su prestigio y excelente calidad en el desarrollo profesional de los agentes goza de gran reconocimiento. Está compuesto por:

- Programa de formación continuado individualizado sobre productos, técnicas comerciales y de gestión.
- Entrenamiento y supervisión desde el primer día. Un equipo de personas les acompañarán y ayudarán a conseguir sus metas.
- Apoyo económico durante siete años. Diseñado para consolidar su nivel de ingresos.

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 realiza un seguimiento anual de los indicadores de satisfacción de sus mediadores en sus entidades del negocio tradicional. A través del Estudio de opinión del agente exclusivo y corredor realizado por ICEA, cuya última edición se realizó en octubre de 2018, el Grupo se cerciora del nivel de bienestar laboral general de agentes y corredores.

Los resultados de este año concluyen que los conceptos mejor valorados son los productos competitivos y servicios, el apoyo a la labor comercial, la formación e información, el personal de contacto y la agilidad en la tramitación de siniestros.

3.5 Proveedores: prestadores de servicios

Las empresas del Grupo Catalana Occidente trabajan con dos tipos de proveedores:

- Los generalistas, que suministran productos y servicios de carácter general, no relacionados directamente con el negocio: limpieza, mantenimiento y soporte informático.
- Los especializados, 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.).

El Grupo aplica los criterios recogidos en la normativa interna y, en particular, 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.

En el 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.

Procedimientos de selección de proveedores



Todos los proveedores 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.

Desarrollo profesional y formación

La mayoría de los proveedores 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 2018, los proveedores del Grupo Catalana Occidente han recibido en total 17.076 horas de formación, lo que representa en más de 8 horas por proveedor. De esta forma, y mediante el desarrollo de competencias en proveedores, la compañía extiende sus compromisos con la cadena de suministro.

Gestión de proveedores en el negocio tradicional

103-2, 103-3, 102-8, 102-9

Prepersa (Peritación de Seguros y Prevención, AIE) es la empresa del Grupo Catalana Occidente que gestiona a los proveedores especializados para la solución de siniestros, excepto los abogados.

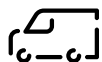
Su actividad dispone de la certificación de calidad UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durante el año 2018, que garantiza que sus procesos se orientan hacia la mejora continua y que cuenta con una organización eficiente en cuanto a planificación, control y análisis de resultados. Además, la compañía vela por el respeto de los compromisos de responsabilidad corporativa del Grupo por parte de su extensa red de colaboradores.

La cantidad de encargos que gestiona esta entidad se incrementa cada año. En 2018 se asignaron 1.044.467 encargos, lo que supuso un incremento del 10,8% sobre 2017.

Cabe destacar la ampliación de la estructura territorial mediante la incorporación de una nueva zona de supervisión de colaboradores en el Levante. De esta forma se garantiza un control más próximo de la actividad de la zona.



- ▶ Peritaciones de diversos 35%
- ▶ STR 19%
- ▶ Peritaciones de autos 40%
- ▶ Peritaciones vehiculos 3%
- ▶ Peritaciones corporales 1%
- ▶ Inspecciones de diversos 2%



668
peritos diversos

253
peritos automóviles

132
peritos médicos

741
reparadores

291
talleres AutoPresto

Los proveedores 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 proveedores 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 2018 se realizaron 8.289 acciones de supervisión.

	2017	2018
Cientes satisfechos STR*	72%	77%
Cientes satisfechos AutoPresto*	89%	90%

*En relación a la medición realizada en 2017, se ha modificado el origen de los datos, que se basaba en encuestas externas por un modelo de medición propia. Por otro lado, los datos que se reportaron el año pasado respondían a la fórmula clientes satisfechos-insatisfechos/total, que no corresponden con el literal de clientes satisfechos, que sería clientes satisfechos/total, aplicada este año.

En materia de formación, destaca el Programa de experiencia de cliente impartido a las redes de peritos de diversos y de S.T.R. sobre los valores a transmitir y comportamientos a mantener en la interrelación personal con los clientes.

Como innovación durante 2018, se ha iniciado un trabajo de investigación sobre nuevas tecnologías en el ámbito de las reparaciones del hogar a fin de lograr eficiencias en costes y materiales.

Satisfacción de los proveedores

Dos veces al año Prepersa lanza una encuesta para conocer la opinión 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 permiten tomar medidas para mejorar en diferentes aspectos relacionados con esta actividad.

Impulso a las empresas locales

El modelo de negocio implantado, que se sigue desde hace décadas, 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.

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 17 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.

Impulso de la responsabilidad corporativa

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.

3.6 Sociedad

103-2, 103-3

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 operan 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 sus estatutos declaran y definen tanto sus líneas de actuación como su compromiso de adhesión y cumplimiento de todas las políticas establecidas a nivel de Grupo.

En 2018, el Grupo ha aportado 3.724 millones de euros a la sociedad siendo los clientes el principal grupo de interés con 60,5% del total.

Valor económico generado y distribuido 201-1	2017	2018
Valor económico generado	4.225	4.345,2
Valor económico distribuido	3.641	3.724
Prestaciones satisfechas a clientes	2.255	2252
Administraciones públicas	388	407
Mediadores	471	489
Empleados	479	481
Accionistas	88	95
Valor económico retenido	584	621

Miles de euros

Es destacable el papel del seguro de crédito en beneficio de la sociedad, 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. Alrededor del 2% del valor del comercio de exportación mundial tiene lugar debido a la cobertura de seguro de crédito. Más de 60.000 empresas pueden operar, movilizar y comercializar en todo el mundo cerca de 800 mil millones de euros en bienes y servicios gracias a esta función aseguradora.

Compromisos de las entidades del Grupo

La acción social del Grupo Catalana Occidente se articula a través de la Fundación Jesús Serra pero además, sus entidades invierten cada año en iniciativas relacionadas con las comunidades locales, con su pasado histórico y su propia identidad. En Atradius también se llevan a cabo acciones de contribución a la sociedad a través de los empleados, como por ejemplo la recaudación de donativos para diversas causas o carreras benéficas.

Por parte del negocio tradicional, destaca en Seguros Catalana Occidente el apoyo a la Orquesta Simfònica Sant Cugat y al propio Auditorio de esta localidad donde se ubican sus oficinas centrales. Plus Ultra Seguros se focaliza en el fomento de disciplinas deportivas como el pádel o el baloncesto en silla de ruedas del equipo Illunion de personas con discapacidad. Por su parte, Seguros Bilbao se enfoca en patrocinios culturales de carácter local como el del Museo Guggenheim o el Museo Naval. Atradius Crédito y Caución invierte en proyectos fuertemente ligados a su negocio, como iniciativas de apoyo al desarrollo empresarial. En conjunto, el importe destinado a estos proyectos en 2018 ascendió a 1,4 millones de euros.

En Atradius los empleados articulan campañas con la finalidad de maximizar su contribución social. Entre las acciones impulsadas se pueden encontrar recaudaciones de donativos para diversas causas o carreras benéficas bajo la iniciativa "Atradius

cares". Esta iniciativa nace con el propósito de que el personal local de Atradius comparta y gane reconocimiento por los proyectos sociales locales realizados. Algunas de las iniciativas de este año incluyen apoyo a emprendedores en países en vías de desarrollo o la donación del importe de los regalos navideños para destinarlos a plantación de árboles.

Fundación Jesús Serra

203-1

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, entre otras funciones.

Asimismo, la Fundación Jesús Serra participa en iniciativas en beneficio de determinados colectivos y realiza evaluaciones de impacto y programas de desarrollo específicos. En 2018, el 70% de los proyectos e iniciativas desarrolladas contaron con

programas de participación, evaluación de impactos y programas de desarrollo. 413-1

Un buen ejemplo es la iniciativa África Digna-Fundación Jesús Serra, un programa de becas para estudiantes en Kenia cuyo objetivo es facilitar el acceso a la enseñanza secundaria y a un oficio a estudiantes kenianas que cuenten con un buen expediente académico pero escasos recursos económicos.

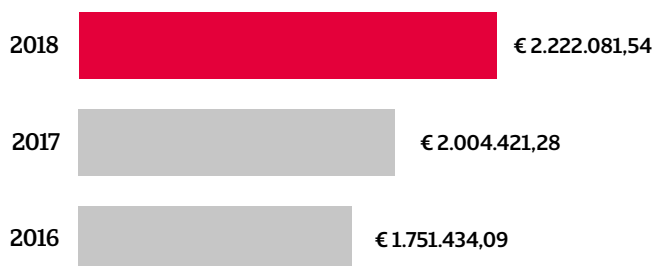
También destaca en 2018 la puesta en marcha del Proyecto de Salud Materno Infantil en países en vías de desarrollo Luisa Farré. Actualmente se está desarrollando en Senegal y ya se han comenzado los trámites para que arranque en Cabo Verde.

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 Fundación ESADE, 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.

Inversión de la Fundación Jesús Serra en proyectos sociales

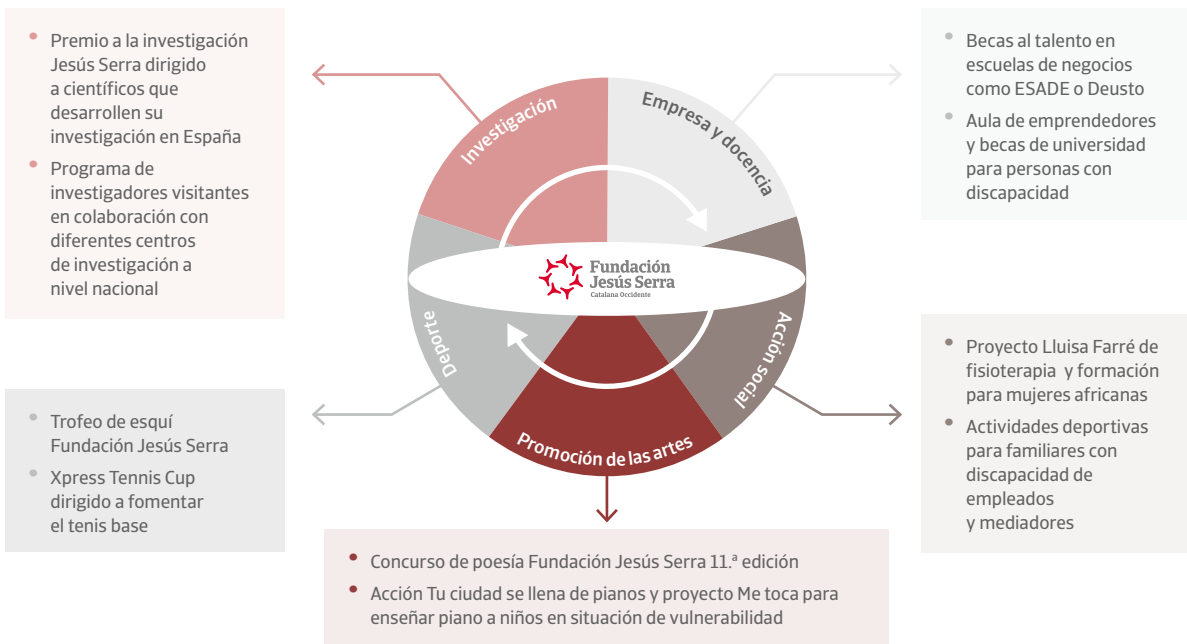
Para mayor información consultar la web de la Fundación Jesús Serra. <https://www.fundacionjesusserra.org/>



2.ª edición Premios a la Investigación Fundación Jesús Serra

La Fundación Jesús Serra, dentro del marco del apoyo a la investigación, ha convocado en 2018 la segunda edición de sus Premios a la Investigación para proyectos de nutrición, alimentación y salud con el objetivo de reconocer la dedicación y los avances realizados por investigadores españoles en dichos campos.

Para mayor información consultar la web de los premios: <https://investigacionfjs.com/es/home/>



04

Nuestro entorno

Medioambiente

El impacto medioambiental de la actividad corriente del Grupo Catalana Occidente es limitado. Aun así, las entidades del Grupo están comprometidas con la reducción de la generación de residuos, el fomento del uso de materiales biodegradables y del papel reciclado, la optimización de consumo energético, el consumo racional de agua y, en la medida de lo posible, la reutilización de equipos a través de donaciones.

El Grupo realiza sus actividades cumpliendo con la legislación vigente en materia de medioambiente así como con los compromisos adquiridos voluntariamente de forma que fomenta buenas prácticas medioambientales, incluyendo energéticas y de eco-eficiencia. En 2018 el Grupo no ha recibido reclamaciones de carácter medioambiental, como tampoco las recibió en 2017.

El impacto ambiental de la cadena de suministro del negocio es reducido, no obstante, las entidades del Grupo tienen en consideración aspectos ambientales en sus relaciones con los proveedores. Por ejemplo, Atradius ha incorporado en el diálogo con proveedores aspectos como la minimización de residuos o la búsqueda de soluciones eco-eficientes. La entidad dispone además, de una política ambiental que establece su enfoque de gestión frente a los principales retos del negocio.

Materiales

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 de negocio, incluidos aquellos en los que participa el cliente. En 2018 el consumo de papel ha aumentado ligeramente respecto al año anterior. Más del 19% del papel consumido es reciclado.

En los dos últimos años alrededor de un 20% del consumo de papel provenía de procesos de reciclaje.

Consumo de materiales*	2017	2018
Consumo de papel (Kg)	1.504.458	1.616.209
% papel reciclado	24,5%	19,4%

* Incluye información de Seguros Catalana Occidente, PlusUltra Seguros, NorteHispana Seguros, Seguros Bilbao y Atradius Credito y Caución, excluyendo Graydon, Gestifatura, Informes and Iberinform Portugal.

*El consumo de papel de Atradius Credito y Caución se ha estimado a partir del número de hojas considerando un peso de 70g por hoja.

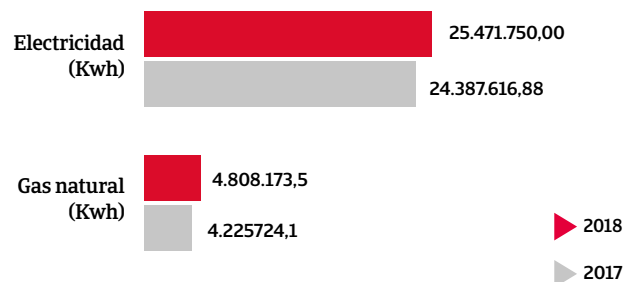
Energía

El Grupo Catalana Occidente fomenta buenas prácticas energéticas entre sus entidades, promocionando el consumo de energías renovables. Así, por ejemplo, el 28% del consumo eléctrico realizado en el negocio de crédito proviene en 2018 de fuentes renovables.

En 2018 se ha avanzado también en la realización de auditorías energéticas de todos los puntos de suministro eléctrico. Además, 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. En 2018, las nuevas obras y reformas incluyeron 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 en más de un 50% el consumo energético de los principales edificios del Grupo en el negocio tradicional.

El 13,17% de la energía eléctrica consumida en el último año proviene de fuentes renovables.

Consumo energético



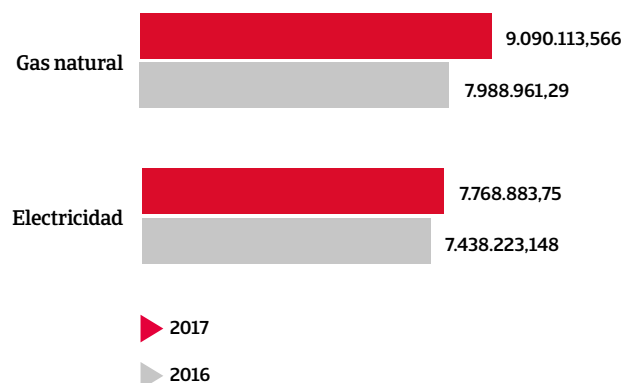
El compromiso con el medioambiente se vincula también al día a día de los empleados de las entidades del Grupo. Por ello, se han instalado cargadores eléctricos para vehículos en algunos de sus edificios más emblemáticos.

Emisiones

El Grupo Catalana Occidente calcula las emisiones de gases de efecto invernadero directas (Scope 1, asociadas a la combustión de gas natural) e indirectas (Scope 2, asociadas a la generación de la energía eléctrica adquirida) de acuerdo a las directrices internacionales del World Resources Institute (GHG Protocol, 2004). Además, promueve buenas prácticas energéticas entre sus entidades para fomentar su reducción.

En 2018, el conjunto de medidas de ahorro energético implantadas han permitido reducir un 12% las emisiones directas asociadas al consumo de gas natural y un 10% las emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica respecto a 2017.

Emisiones (kgCO2e)



*Emisiones calculadas a partir de los consumos energéticos reportados (Ver nota 1). Fuente de factores de emisión utilizados para la energía eléctrica adquirida: World Resource Institute (2017). GHG Protocol tool for purchased electricity V.4.9, España; para el consumo de gas natural: World Resource Institute (2015). GHG Protocol tool for stationary combustion. V.4.1.

Residuos

El Grupo cuenta con prácticas de aplicación general sobre el reciclaje de material de oficina en sus diferentes sedes y sucursales. En 2018, en las entidades del negocio de seguro de crédito se ha reciclado el 21,38% del papel utilizado.

Los ordenadores o materiales electrónicos que aún pueden ser utilizados se envían a diferentes organizaciones que los reaprovechan en su propia actividad o los hacen llegar a personas con menos recursos. En 2018 se donaron 281 equipos informáticos en España, un 13% más que el año pasado. El resto de material que no puede ser reutilizado se entrega y recicla en los puntos establecidos por la autoridad competente de la comunidad autónoma donde se ubican los centros de trabajo de las entidades del Grupo.

Índice de contenidos GRI 102-55

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización		
	102-1	Nombre de la organización	Grupo Catalana Occidente, S.A.
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
	102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana nº4 28046 (Madrid)
	102-4	Ubicación de las operaciones	Ver Informe Anual (p.7,10,23)
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima
	102-6	Mercados servidos	Ver Informe Anual (p.7,23)
	102-7	Tamaño de la organización	6, 7, 8
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	19, 20, 27, 29
	102-9	Cadena de suministro	27, 29
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En octubre de 2017, el Grupo Catalana Occidente cambió su sede social desde Sant Cugat a Madrid
	102-11	Principio o enfoque de precaución	14
	102-12	Iniciativa externas	15
	102-13	Afiliación a asociaciones	15
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	11, 14, 21	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	9	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	18	

01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

04 Nuestro entorno

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Los empleados de las distintas entidades del Grupo están cubiertos por los convenios colectivos que les aplica. En España se garantiza el 100% de cobertura de este tipo de acuerdos a los empleados.
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	19
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	15, 19
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	16
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Consultar página 39 del Informe Anual Grupo Catalana Occidente, S.A..
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	15, 16
	102-47	Lista de los temas materiales	16
	102-48	Reexpresión de la información	No se ha producido ninguna reformulación en la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	15
	102-50	Periodo objeto del informe	2018
	102-51	Fecha del último informe	2018
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Grupo Catalana Occidente
	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	35, 40
102-56	Verificación externa	Esta Memoria no se ha sometido a verificación externa.	

- 01 Grupo Catalana Occidente
- 02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente
- 03 Compromiso con nuestros grupos de interés
- 04 Nuestro entorno

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia (GRI 201 Desempeño económico 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	23, 31
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo (GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016, GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	12, 13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12, 13
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2018, el Grupo Catalana Occidente no ha sido objeto de multas o sanciones significativas relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2018, el Grupo Catalana Occidente no ha sido objeto de multas o sanciones significativas relacionadas con el cumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.
Gobierno corporativo (GRI 102 Contenido generales 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9
Ética, integridad y transparencia (GRI 102 Contenido generales 2016, GRI 205 Anticorrupción 2016, GRI 206 Competencia desleal 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11, 13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11, 13

- 01 Grupo Catalana Occidente
 02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente
 03 Compromiso con nuestros grupos de interés
 04 Nuestro entorno

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Ética, integridad y transparencia (GRI 102 Contenido generales 2016, GRI 205 Anticorrupción 2016, GRI 206 Competencia desleal 2016)			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En Atradius Crédito y Caución la formación en materia de anticorrupción es obligatoria para todos los empleados. En el caso de las entidades españolas, los cursos obligatorios para las nuevas incorporaciones incluyen cursos en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2018 no ha existido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al negocio de la entidad.	
Experiencia del cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24, 25	
Protección de datos. Ciberseguridad (GRI 418 Privacidad del cliente 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2018, el Grupo Catalana Occidente no ha identificado filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	
Innovación			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	

- 01 Grupo Catalana Occidente
- 02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente
- 03 Compromiso con nuestros grupos de interés
- 04 Nuestro entorno

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Empleo de calidad (GRI 401: Empleo 2016, GRI 402: Relaciones entre los trabajadores y la dirección 2016, GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016, GRI 406: No discriminación 2016, GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18, 19, 21 22, 23
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 19, 21 22, 23
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	20
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En España, los plazos mínimos de comunicación vienen establecidos en la normativa aplicable: Convenio Colectivo de empresa, Convenio Colectivo Estatal, Estatuto de los Trabajadores. Es práctica empresarial convocar a los sindicatos para informarles de forma detallada sobre los cambios operacionales importantes que puedan afectar a la plantilla, con anticipación superior al mes del efecto de dichos cambios, cumpliendo en todo caso las previsiones legales.
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10, 20
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10, 20
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2018 GCO ha recibido a través de los canales disponibles 4 casos de discriminación, resolviéndolos todos.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	El Grupo Catalana Occidente garantiza el cumplimiento en lo que respecta a las relaciones laborales con los representantes de los trabajadores y los delegados sindicales, manteniendo una relación constante y fluida con los Sindicatos.

01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

04 Nuestro entorno

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Desarrollo profesional (GRI 404: Formación y enseñanza 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 201	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	22	
Compromiso con la sociedad (GRI 203: Impactos económicos indirects 2016, GRI 413: Comunidades locales 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	31	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	32	

01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

04 Nuestro entorno

Tabla materialidad - GRI - ODS

Temas materiales	Estándares GRI		Cobertura				ODS relacionado	
			Origen*		Implicación**			
			Dentro	Fuera	Directa	Indirecta		
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia	GRI 201	Desempeño económico 2016	●	●	●	●	ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	GRI 102 GRI 307 GRI 419	Contenidos Generales 2016 Cumplimiento ambiental 2016 Cumplimiento socioeconómico 2016	●	●	●	●	ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas
Gobierno corporativo	GRI 102	Contenidos Generales 2016	●		●		ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas
Ética, integridad y transparencia	GRI 102 GRI 205 GRI 206	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016	●	●	●	●	ODS 8 ODS 12 ODS 16	Trabajo decente y crecimiento económico Producción y consumo responsables Paz, justicia e instituciones sólidas
Experiencia del cliente	n.a		●	●	●		ODS 3 ODS 12	Salud y bienestar Producción y consumo responsables
Protección de datos. Ciberseguridad	GRI 418	Privacidad del cliente 2016	●	●	●		n.a	
Innovación	n.a		●	●	●	●	ODS 9	Industria, innovación e infraestructura
Empleo de calidad	GRI 401 GRI 402 GRI 405 GRI 406 GRI 407	Empleo 2016 Relaciones entre los trabajadores y la dirección 2016 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 No discriminación 2016 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	●		●		ODS 5 ODS 8 ODS 10	Igualdad de género Trabajo decente y crecimiento económico Reducción de las desigualdades
Desarrollo profesional	GRI 404	Formación y enseñanza 2016	●		●		ODS 4	Educación de calidad
Compromiso con la sociedad	GRI 203 GRI 413	Impactos económicos indirectos 2016 Comunidades locales 2016	●	●	●	●	ODS 3 ODS 11	Salud y bienestar Ciudades y comunidades sostenibles

17 objetivos para transformar el mundo



www.grupocatalanaoccidente.com

