

Memòria de responsabilitat corporativa
Grup Catalana Occident, SA

2019



Índex

Presentació	3
Sobre aquesta Memòria	4
01. Grup Catalana Occident	5
1.1 Introducció	5
1.2 Model de negoci	7
1.3 Govern corporatiu	9
02. Responsabilitat corporativa	15
2.1 Materialitat	17
2.2 Objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	18
2.3 Pla director de responsabilitat corporativa	20
03. Compromís amb els nostres grups d'interès	22
3.1 Empleats: l'actiu més important	23
3.2 Clients: la baula central de l'activitat	31
3.3 Accionistes: la peça clau per a la sostenibilitat	35
3.4 Mediadors: agents i corredors	35
3.5 Proveïdors: prestadors de serveis	37
3.6 Societat	39
04. El nostre entorn	42
Índex de continguts GRI	45
Taula materialitat - GRI - ODS	51

Presentació 102-14

Presentem, per tercer any consecutiu, la Memòria de responsabilitat corporativa del Grup Catalana Occident, que té com a objectiu mostrar la informació més rellevant de la nostra activitat econòmica, social i mediambiental durant el 2019. Aquest document s'ha elaborat d'acord amb els estàndards del Global Reporting Initiative (GRI), en la seva opció essencial. La informació que apareix en aquesta memòria correspon al Grup Catalana Occident i a les entitats que el conformen, empreses líders del sector assegurador espanyol i de l'assegurança de crèdit internacional.

El nostre negoci, l'assegurança, té un evident valor social intrínsec, perquè afavoreix el benestar de la societat protegint els particulars i les empreses davant els riscos de la seva vida i la seva activitat quotidiana.

Allarg de la nostra història centenària hem demostrat la nostra capacitat d'adaptació a les circumstàncies històriques, polítiques i socials més diverses. Podríem dir que hem sabut ser sostenibles en el temps sense desvirtuar la nostra naturalesa genuïnament asseguradora i la vocació de servei als nostres clients en totes les etapes que ens ha tocat viure. Des de fa dècades, el Grup Catalana Occident integra en la seva estratègia de negoci criteris de responsabilitat corporativa, centrats principalment en una gestió ètica que engloba tota la nostra cadena de valor.

Avui vivim en un món sense fronteres, operem en una economia global i compartim espai amb institucions públiques i privades que, juntament amb la resta de la societat, manifesten una clara preocupació per la sostenibilitat del nostre planeta. Per això promovem accions encaminades a assolir els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) en què podem contribuir més com a empresa. Ho fem de manera voluntària i també per mitjà del suport als treballs que desenvolupen UNESPA o Finresp (Centre de Finances Responsables i Sostenibles a Espanya).

El 2019 vam renovar el compromís amb els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i ens vam adherir a noves iniciatives com la Xarxa EWI, que té com a objectiu impulsar la presència de dones en l'àmbit directiu de les empreses asseguradores. També m'agradaria anunciar que el 2020 el Grup Catalana Occident ha subscrit els Principis per a la Sostenibilitat en Assegurances (PSI) i els Principis per a la Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides, que seran objecte d'atenció i rendició de comptes a la Memòria de l'any vinent, amb la qual cosa reforçarem el nostre compromís amb la sostenibilitat i la transparència.

Durant el 2019 vam continuar avançant en la construcció del model intern de notificació d'informació no financera i hem

aprofundit en l'homogeneïtzació de conceptes entre les entitats que conformen el Grup i la traçabilitat de les dades.

Per part seva, la Fundació Jesús Serra continua amb un creixement sòlid i sostingut en les seves línies d'acció de recerca, empresa i docència, acció social, esport i promoció de les arts.

Els animo a llegir aquesta memòria de responsabilitat corporativa que recull, de manera simple i transparent, la nostra realitat com a Grup. Finalment aprofito aquest espai per agrair l'esforç fet pels nostres empleats i col·laboradors durant aquest any, el suport dels nostres accionistes i la confiança dipositada en nosaltres de tots els nostres clients.

José María Serra
President



Memòria de responsabilitat corporativa Grup Catalana Occident, SA 2019

102-1, 102-5

Sobre aquesta memòria

102-50,102-52, 102-54

Aquest informe s'ha elaborat d'acord amb l'opció essencial dels estàndards GRI. D'acord amb aquests criteris, el document presenta els assumptes que reflecteixen els impactes econòmics, ambientals i socials significatius per al Grup Catalana Occident durant l'exercici anual 2019, des del primer de gener fins al 31 de desembre del 2019.

La informació que conté es pot completar amb la que es pot consultar a ***www.grupocatalanaoccidente.com***.

Perímetre de la informació

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

El perímetre de la informació que apareix en la memòria correspon al Grup Catalana Occident i a les entitats que el formen.

La informació financera que s'inclou procedeix dels comptes anuals consolidats corresponents a l'exercici anual acabat el 31 de desembre del 2019.

En els casos en què la informació presenta un abast diferent del perímetre establert, s'especifica en l'apartat o taula corresponents amb una nota a peu.

01

El Grup Catalana Occident

1.1 Introducció

102-1, 102-6

El Grup Catalana Occident és un dels líders del sector assegurador espanyol i de l'assegurança de crèdit al món. Al llarg dels seus més de 150 anys d'història, ha crescut de manera constant gràcies a la seva capacitat d'adaptar-se als canvis i de mantenir-se fidel a la seva essència genuïnament asseguradora.

El Grup és present a més de cinquanta països per mitjà d'una cartera de negoci diversificada i equilibrada i presta servei a més de quatre milions de clients.

La seva consolidació com un dels grups asseguradors de capital espanyol més grans és en bona part conseqüència del seu model d'adquisicions, que li ha permès integrar gradualment companyies líders en el seu negoci o àrea geogràfica.

Les marques del Grup

102-2

Assegurances Catalana Occident



Plus Ultra Seguros



Seguros Bilbao



NorteHispana Seguros



Atradius



Atradius Reinsurance



Crédito y Caución



01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

2019 en xifres

102-4, 102-6, 102-7, 102-8, 201-1

7.668
empleats*

17.327
mediadors

1.612
oficines

4 milions
de clients

Volum de negoci

4.547,7 M € +4,7%

Resultat consolidat

424,5 M € +9,9%

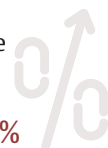
Resultat recurrent negoci tradicional**

212,1 M € +8,4%



Resultat recurrent negoci de l'assegurança de crèdit

238,2 M € +18,6%

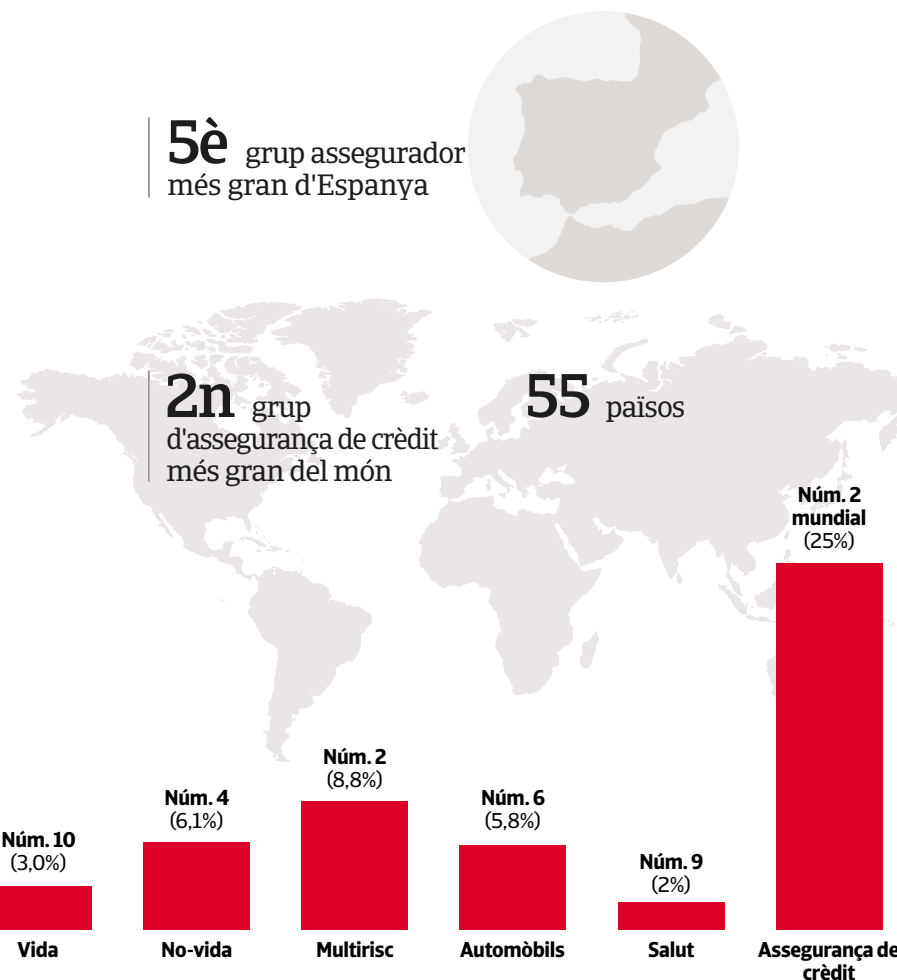


Remuneració a l'accionista

105,9 M € +7,3%

* Contractes laborals vigents el 31/12/2019.

** En el negoci tradicional.



1.2 Model de negoci

102-2, 102-7, 102-9, 201-1

El propòsit del Grup es basa en el lideratge en la protecció i previsió a llarg termini de famílies i empreses a Espanya, per mitjà del seu negoci tradicional, i en la cobertura de riscos de crèdit comercial en l'àmbit internacional, a través del negoci de l'assegurança de crèdit.

Negoci tradicional

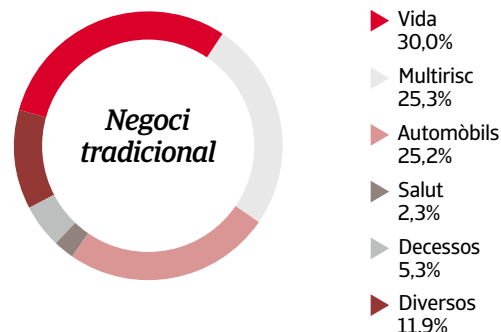
El negoci tradicional posa a la disposició de famílies i pimes una àmplia gamma de productes asseguradors per cobrir qualsevol necessitat, en qualsevol etapa de la vida. És desenvolupat per les empreses Assegurances Catalana Occident, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao i NorteHispana Seguros, que presten servei als seus clients per mitjà d'una xarxa de mediadors professionals i de més de 1.600 oficines.

Les línies que inclou el negoci tradicional són les següents:

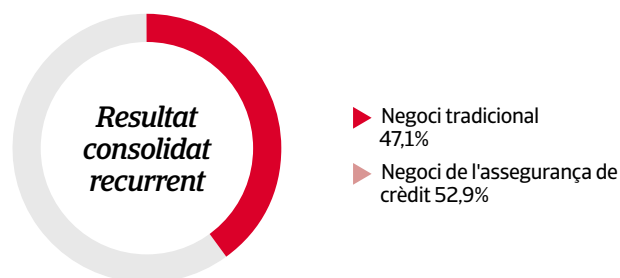
Multirisc	Automòbils
Família-llar, comerços, comunitats, oficines i pimes.	Productes i serveis relacionats amb l'automòbil o les flotes de transport.
Diversos	Vida
Productes industrials, enginyeria, accidents i responsabilitat civil.	Productes de vida risc, vida estalvi, plans de pensions i fons d'inversió, així com decessos i salut.

El volum del negoci tradicional, que puja a 2.612,4 milions d'euros i és el 57,4% del total del Grup, es distribueix com s'indica a continuació:

Distribució de primes facturades



Distribució per resultat consolidat



Negoci de l'assegurança de crèdit

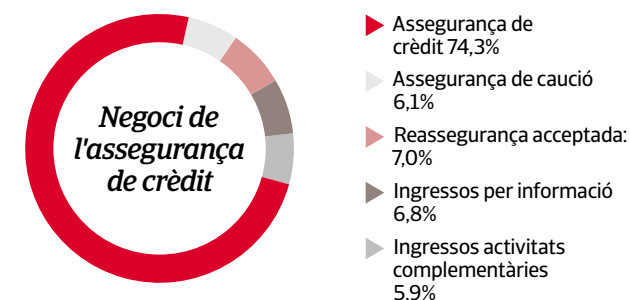
En l'assegurança de crèdit, la companyia Atradius Crédito y Caución, del Grup Catalana Occident, ofereix productes i serveis que contribueixen al creixement de les empreses arreu del món i les protegeix dels riscos d'impagament associats a la venda de productes i serveis amb pagament ajornat. Aquest negoci

estructuralment és vinculat a l'evolució econòmica i, en particular, a l'evolució dels impagaments i del volum del comerç des del punt de vista mundial.

Les seves línies de negoci són:

Assegurança de crèdit	Assegurança de caució	Reassegurança
Protegeix davant les pèrdues financeres derivades de la incapacitat d'un comprador de pagar per béns comprats a crèdit.	Protegeix el beneficiari si el proveïdor no compleix les seves obligacions contractuals.	Àmplia gamma de solucions de reassegurances per a les principals asseguradores del món.

Distribució de primes adquirides en l'assegurança de crèdit



El volum del negoci de l'assegurança de crèdit per a l'any 2019 representa el 42,6% del total del Grup, xifra que arriba a 1.935,3 milions d'euros.

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Estratègia

102-14, 103-1, 103-2, 103-3

El Grup Catalana Occident basa la seva estratègia en tres pilars —creixement, rendibilitat i solvència—, que es desenvolupen en les línies d'actuació següents.

Pilars estratègics	Assoliments 2019	Directrius 2020
Creixement Definició dels mercats a què s'adreça el Grup, desenvolupament dels productes i serveis apropiats i obertura dels canals de distribució adequats per arribar al client.	<ul style="list-style-type: none"> • Increment de 4,7% del volum de negoci, fins a 4.547,7 milions d'euros. • Adquisició i integració d'Antares, que guanya presència en el ram de salut. • L'oferta asseguradora s'ha incrementat i reforçat en diferents rams de negoci, per exemple amb nous productes de ciberriscos i incorporant noves garanties en les assegurances de la llar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament i eficiència de les xarxes de distribució: pla d'expansió d'agències i augment del nombre de corredors estratègics. • Adaptació de l'oferta a les noves tendències del mercat, inclosa la revisió de l'oferta de salut i decessos. • Priorització del concepte client en la gestió i orientació a la seva satisfacció.
Rendibilitat Rendibilitat recurrent i sostinguda per mitjà del rigor tecnicoactuarial, diversificació en les inversions i processos que permeten ràtios ajustades de costos i un servei de qualitat.	<ul style="list-style-type: none"> • Augment de 9,9% en el resultat consolidat, fins a 424,5 milions d'euros. • El resultat tècnic s'incrementa 15,2% i arriba a 538,2 milions d'euros gràcies a l'aplicació de criteris sòlids de subscripció i a la millora contínua de l'eficiència. • Excel·lent ràtio combinada: <ul style="list-style-type: none"> — 90,4% en el negoci tradicional (no-vida). — 73,4% en el negoci de l'assegurança de crèdit. • El Grup s'ha mantingut actiu en la diversificació i la cerca de rendibilitat, i ha fet diverses inversions en immobles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Increment del resultat tècnic i financer per sobre de l'increment de la facturació. • Avenços en la simplicitat de productes, processos i sistemes. • Evolució del Contact Center, en què s'implementarà tecnologia nova i es revisarà la gestió comercial.
Solvència Prioritzar la generació i creixement continu dels recursos propis per tal de finançar l'expansió del Grup, garantir un ampli compliment dels compromisos assumits i vetllar per un retorn adequat als accionistes.	<ul style="list-style-type: none"> • La ràtio de solvència estimada en el tancament del 2019 és 213%. • AM Best manté la qualificació de les principals entitats operatives tant d'assegurança tradicional com d'assegurança de crèdit en A excel·lent amb perspectiva estable per a les entitats d'assegurança de crèdit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament de noves capacitats d'interacció amb el client mitjançant la implantació de pòlisses electròniques, autoservei <i>mobile</i> i e-client. • Desenvolupament del talent i gestió de la productivitat pel que fa als recursos humans. • Mantenir la fortalesa financera, les capacitats de gestió de risc i els sistemes de control.

Innovació

103-1, 103-2, 103-3, 203-2

El Grup Catalana Occident enfoca el seu pla de transformació al voltant de tres eixos principals: la cultura, l'oferta i el client.

El Grup considera que una cultura que abraça el canvi i que alhora fomenta i motiva la innovació entre els empleats és el pilar fonamental per adaptar l'oferta de productes i serveis a les necessitats de tota mena de clients. Per això des del 2016 s'han posat en marxa diverses iniciatives destinades a aquest objectiu.

El 2019 es va potenciar la innovació, amb un augment del 41% de la inversió en R+D+I, respecte de l'any anterior, fins a 66,6 milions d'euros. Des del Grup, s'han impulsat diversos projectes dirigits a millorar l'experiència dels clients, optimitzar processos i minimitzar els riscos gràcies al tractament de dades massives.

Els darrers mesos s'ha treballat en la construcció d'un marc que identifiqui les principals tendències en innovació. Sobre aquest marc s'ha definit el pla 2020-2023.

El 2019 es va establir un pla de col·laboració amb universitats per tal de desenvolupar estudis vinculats a les necessitats de negoci. Aquest projecte implica institucions tan prestigioses com la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Barcelona i la Universitat de Deusto per a temàtiques diverses, com ara assegurances de vida, tercera i quarta edat, assegurances generals-riscos, ciberseguretat de particulars o mobilitat.

Xplora

 Plataforma de finançament col·lectiu per a la innovació entre els empleats del Grup Catalana Occident.

Resultats agregats des de l'inici del projecte:



1.661 usuaris

Més de
300 idees

18 reptes

100 idees
amb suport

3 en fase projecte

1 en fase
realització

El progrés de Xplora

Una de les iniciatives més destacades en aquest camí cap a la transformació cultural és un programa d'intraprenedoria anomenat Xplora, llançat el 2017. Aquest programa aglutina formació i una plataforma que està dissenyada perquè els empleats puguin proposar idees que permetin al Grup Catalana Occident millorar els seus productes i serveis.

La plataforma funciona com una eina de finançament col·lectiu en què els empleats poden proposar idees que són validades per la resta de companys per mitjà de monedes virtuals. Si les idees aconseguixen la inversió mínima, passen a ser valorades pel Comitè d'Innovació, que analitza com es poden dur a terme i intenta posar en marxa una prova pilot.

El centre de l'estratègia: el client

Per al Grup Catalana Occident el client és al centre de la seva estratègia i és el motor de tots els processos d'innovació. Al llarg del 2019 es va avançar en el projecte CX i es va definir una nova segmentació a partir del model matemàtic d'unitats familiars. En el proper exercici es posarà el focus a dotar els clients d'una capacitat de gestió autònoma, immediata i digital des d'una perspectiva d'omnicanalitat.

En aquest sentit, el projecte de transformació del Contact Center es va consolidar durant el 2019 amb l'objectiu de respondre a les noves necessitats de comunicació dels clients.

Millora contínua de les operacions: ciberseguretat, dades massives i tecnologia

Al llarg del 2019 es va reforçar l'estratègia de ciberseguretat per tal d'oferir un nivell sòlid de protecció a la informació del Grup, garantir el control i la seguretat de les seves xarxes internes i minimitzar l'exposició.

Així mateix, s'ha continuat avançant en la unificació de plataformes, un projecte que permet dotar d'un marc tecnològic comú totes les empreses del negoci tradicional del Grup per millorar l'eficiència dels processos i afavorir sinergies tecnològiques.

Per la seva part, Atradius fa un ús efectiu de negoci, atès que gestiona una exposició de 650.000 milions d'euros i subscriu més de 4,1 milions de límits de crèdit. Amb les noves tecnologies de mineria de dades, *machine learning* i xarxes neuronals, es millora constantment el procés de subscripció de riscos amb solucions per als seus clients.

1.3 Govern corporatiu

El 2019 el Grup va mantenir un model de govern corporatiu adherit a les millors pràctiques internacionals i que es basa en la transparència, el rigor i la rendició de comptes

Model de govern corporatiu

102-18, 103-1, 103-2, 103-3

Els òrgans de govern del Grup Catalana Occident tenen l'objecte de proveir estructures de gestió i control apropiades per protegir els interessos dels accionistes, supervisar el compliment de l'estratègia i vetllar per la creació de valor i l'ús eficient dels recursos en un marc transparent d'informació.

El Grup aplica les recomanacions del codi de bon govern de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) per a entitats cotitzades, així com pràctiques avançades en matèria de govern corporatiu.

Estructura accionarial

L'accionista de referència del Grup Catalana Occident és INOC, SA, que controla aproximadament el 61,42% del capital social. El Grup té en autocartera 2.095.017 títols, que representen 1,75% d'accions pròpies, per mitjà de Sociedad Gestión Catalana Occidente, SA (Sogesco). El 33,91% és capital flotant; prop de la meitat d'aquest percentatge està en mans d'inversors institucionals.

Òrgans de govern



Junta General d'Accionistes

La Junta General és l'òrgan de representació dels accionistes que conformen el capital social del Grup. El seu funcionament i actuació està regulat pels estatuts socials i pel reglament de la Junta General d'Accionistes, que es poden consultar al web corporatiu.

Consell d'Administració

405-1

El Consell d'Administració és el màxim òrgan de gestió i supervisió de la societat i del Grup. El principi rector de la seva actuació és delegar la gestió ordinària en l'equip de direcció i concentrar la seva activitat en la funció de supervisió, que comprèn, entre d'altres:

- Responsabilitat estratègica, que consisteix a orientar les polítiques del Grup.
- Responsabilitat de vigilància dirigida a controlar les instàncies de gestió.
- Responsabilitat de comunicació orientada a servir d'enllaç amb els accionistes.

El seu funcionament i la seva actuació estan regulats pels estatuts socials i el reglament del Consell d'Administració, tots dos disponibles a la pàgina web corporativa del Grup Catalana Occident.

En el tancament de l'exercici 2019, el Consell d'Administració està format per setze consellers, dels quals deu són dominicals, dos són independents i quatre són executius. La representació de dones és 6%.

Nom o denominació social del conseller (representant)	Càrrec	Categoria	Primer nomenament	Comissions Comitès a què pertany
José María Serra Farré	President	Executiu	1975	
Gestión de Activos y Valores, SL (Javier Juncadella Salisachs)	Vicepresident	Dominical	2017	Vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions
José Ignacio Álvarez Juste	Conseller delegat	Executiu	2012	
Francisco José Arregui Laborda	Conseller secretari	Executiu	1998	
Federico Halpern Blasco	Conseller	Dominical	1993	
Francisco Javier Pérez Farguell	Conseller	Independent	2015	President de la Comissió de Nomenaments i Retribucions Vocal del Comitè d'Auditoria
Juan Ignacio Guerrero Gilabert	Conseller	Independent	2011	President del Comitè d'Auditoria Vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions
Maria Assumpta Soler Serra	Consellera	Dominical	2009	
Hugo Serra Calderón	Conseller	Executiu	2013	
Jorge Enrich Izard	Conseller	Dominical	1993	
Jusal, SL (José María Juncadella Sala)	Conseller	Dominical	2010	
Cotyp, SL (Alberto Thiebaut Estrada)	Conseller	Dominical	2012	
Villasa, SL (Fernando Villavecchia Obregón)	Conseller	Dominical	1997	
Enrique Giró Godó	Conseller	Dominical	2007	
Ensivest Bros 2014, SL (Jorge Enrich Serra)	Conseller	Dominical	2015	
Lacanuda Consell, SL (Carlos Federico Halpern Serra)	Conseller	Dominical	2010	Vocal de la Comissió d'Auditoria

Comissions delegades

El Consell d'Administració té dues comissions delegades: el Comitè d'Auditoria i la Comissió de Nomenaments i Retribucions.

Comitè d'Auditoria

A banda de les responsabilitats assignades prèviament i recollides en el Reglament del Consell d'Administració, des de l'exercici 2016 i en relació amb la Política de Responsabilitat Corporativa, el Grup ha atribuït al Comitè d'Auditoria el seguiment de l'estratègia i pràctiques de responsabilitat corporativa i l'avaluació del seu grau de compliment. El Comitè d'Auditoria es va reunir onze vegades durant l'exercici 2019.

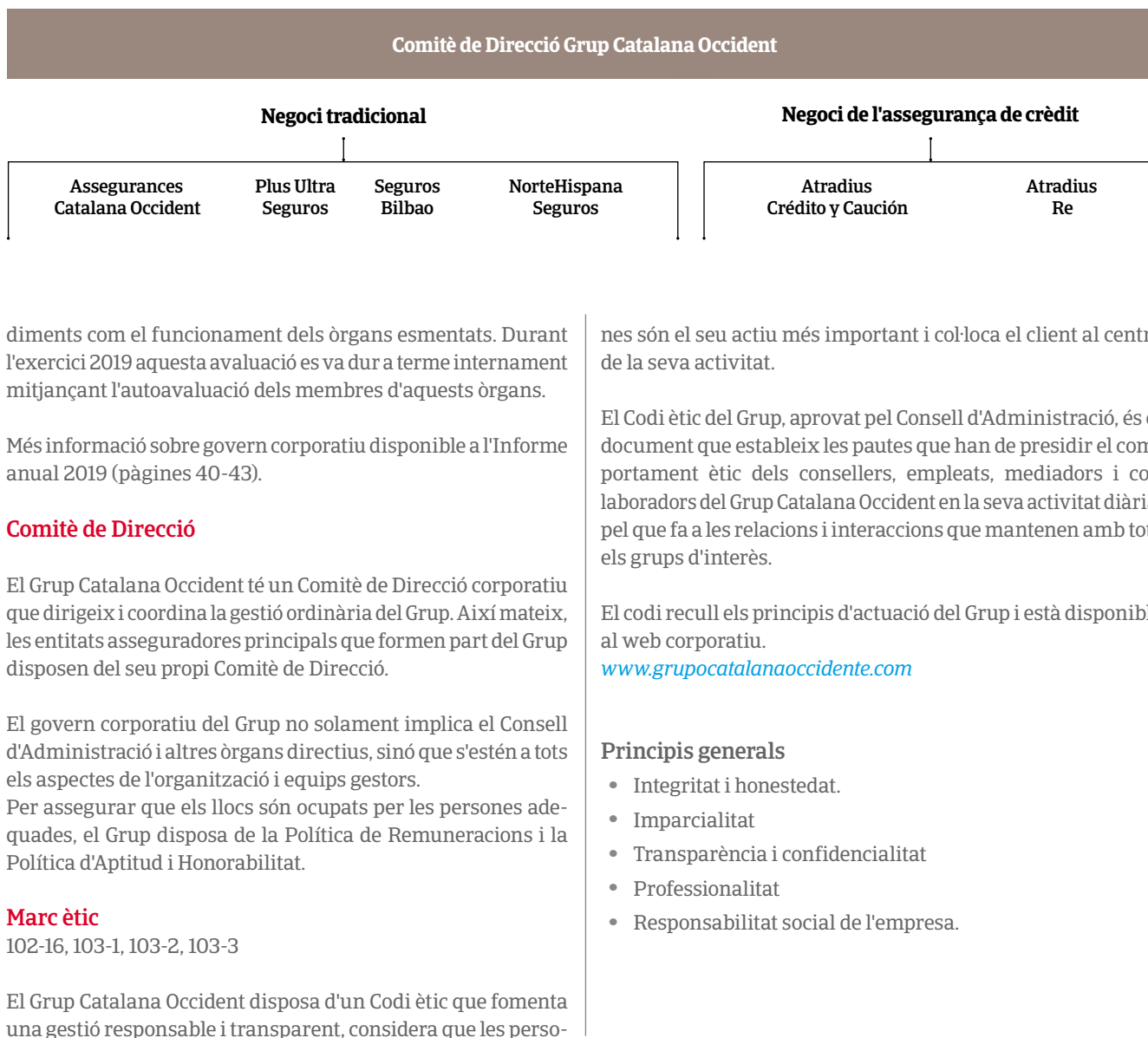
Comissió de Nomenaments i Retribucions

La Comissió de Nomenaments i Retribucions vetlla, entre altres matèries, perquè els processos de selecció de candidats no tinguin biaixos implícits que obstaculitzin la selecció de conselleres, i eleva propostes o informa el Consell d'Administració, segons el cas, amb total objectivitat i respecte del principi d'igualtat entre homes i dones, d'acord amb les seves condicions professionals, experiència i coneixements.

La informació corresponent a les remuneracions dels membres del Consell d'Administració es pot consultar a l'Informe anual sobre remuneracions facilitat a la CNMV, que se sotmet a la votació consultiva de la Junta General d'Accionistes i que està disponible al [web corporatiu del Grup](#).

Avaluació del Consell i de les Comissions

Seguint les recomanacions de bon govern de la CNMV de dur a terme una avaluació externa cada tres anys, durant l'exercici 2018 se'n va encarregar KPMG, que, en la seva qualitat d'expert independent, va avaluar el funcionament del Consell d'Administració i de les comissions delegades i l'activitat del president. El resultat va ser positiu i destaca tant la idoneïtat dels proce-



Atradius Crédito y Caución, per la singularitat de la seva estructura i del seu negoci, té el seu propi Codi de conducta, que observa les directrius que defineix el Codi ètic del Grup.

El 2019 el Grup Catalana Occident va continuar difonent el seu Codi ètic entre tots els empleats, el qual codi han de llegir i acceptar tots els qui treballen a les companyies del Grup.

Per completar el coneixement dels empleats en aquesta matèria, durant l'exercici 2019 el Grup ha impulsat el curs Responsabilitat penal de persones jurídiques per a 1.686 empleats.

Canal de denúncies 419-1

Els empleats disposen d'un canal de denúncies confidencial accessible des de les intranets de cada empresa del Grup. Atradius Crédito y Caución disposa del seu propi canal de denúncies.

Les denúncies per vulneració del Codi ètic són regulades en la normativa relativa al procediment d'actuació en casos d'irregularitats i fraus (canal de denúncies). Una vegada es rep la comunicació, l'Àrea d'Auditoria Interna duu a terme una primera anàlisi de la seva pertinència i remet el cas, si escau, a l'Àrea de Recursos Humans quan implica empleats.

Els primers principis que recull el Codi ètic del Grup són la integritat i l'honestetat; això implica que s'evitarà qualsevol forma de corrupció i s'implementaran les mesures necessàries per combatre-la.

El 2019 es va registrar una única denúncia fonamentada en tot el Grup per qüestions ètiques o de violació dels drets humans, que actualment està en fase de resolució judicial.

Compliment i prevenció

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

El fet d'operar en un sector altament regulat fa imprescindible la funció de verificació del compliment, que vetlla pel desenvolupament de les obligacions que afecten l'organització del Grup, i això inclou tant les normes d'aplicació imperativa com les que s'assumeixin de manera voluntària, incloses les disposicions legals, reglamentàries i administratives que afectin el Grup, així com la seva pròpia normativa interna.

Atradius Crédito y Caución té la seva pròpia estructura, que comprèn tant la funció de compliment des del punt de vista de l'entitat com les funcions de compliment local i dona suport a l'entitat perquè compleixi les lleis, les normes i els reglaments aplicables.

Prevenició del blanqueig de capitals

El Grup té un manual de prevenició de blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme, així com processos de control que integren els procediments informàtics de contractació de productes susceptibles de ser utilitzats per blanquejar capitals, aplicables a tots els empleats i mediadors de les entitats del Grup Catalana Occident subjectes a aquesta normativa i domiciliades en territori espanyol. La darrera versió d'aquest document va ser aprovada el gener del 2019.

Les mesures implantades pel Grup són objecte d'una anàlisi anual a càrrec d'un expert extern que elabora un informe i que ha considerat que el Grup té un sistema de prevenició del blanqueig de capitals satisfactori. El Consell d'Administració examina aquest informe, juntament amb les propostes de possibles millores. Així mateix, el Grup ha continuat duent a terme acci-

ons formatives sobre aquesta matèria. Anualment, totes les entitats del Grup subjectes a la Llei 10/2010 elaboren un Pla de formació i se sotmeten a l'examen d'un extern independent, el qual ha de reflectir els resultats d'aquest examen en un informe anual. Durant el 2019 el Grup va impartir el curs Prevenició del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme a 2.554 empleats.

Lluita contra el frau i la corrupció 205-3, 419-1

El Grup disposa de procediments per lluitar contra el frau que contribueixen a identificar possibles accions o omissions malintencionades en la contractació de l'assegurança, en la declaració de sinistres o en l'acreditació dels danys i perjudicis que tinguin com a finalitat l'obtenció de beneficis impropis, el blanqueig de capitals o l'enriquiment injust.

Qualsevol empleat a Espanya pot comunicar per mitjà del canal de denúncies al Departament d'Auditoria Interna conductes que puguin comportar fets delictius.

Durant l'any 2019 es van comunicar a l'Auditoria Interna Corporativa cinquanta-un casos d'incompliments, irregularitats i fraus, 29% menys que el curs anterior.

La distribució de les denúncies per tipologia va ser la següent:

Frau subscripció	26
Frau sinistres	4
Apropiació indeguda	8
D'altres	13

Les cinquanta-una denúncies estan resoltes i han significat 29% menys de casos respecte al 2018.

Respecte a casos jurídics públics relacionats amb la corrupció, durant l'any 2019 el Grup no en va registrar cap.

Control intern

El sistema es fonamenta en una sòlida cultura de control, en què els principis fonamentals estan clarament definits i comunicats a tots els nivells de l'organització. El sistema de control intern és objecte d'un procés de supervisió independent que comprova que funciona adequadament al llarg del temps. La supervisió integral del sistema es fa per auditoria interna.

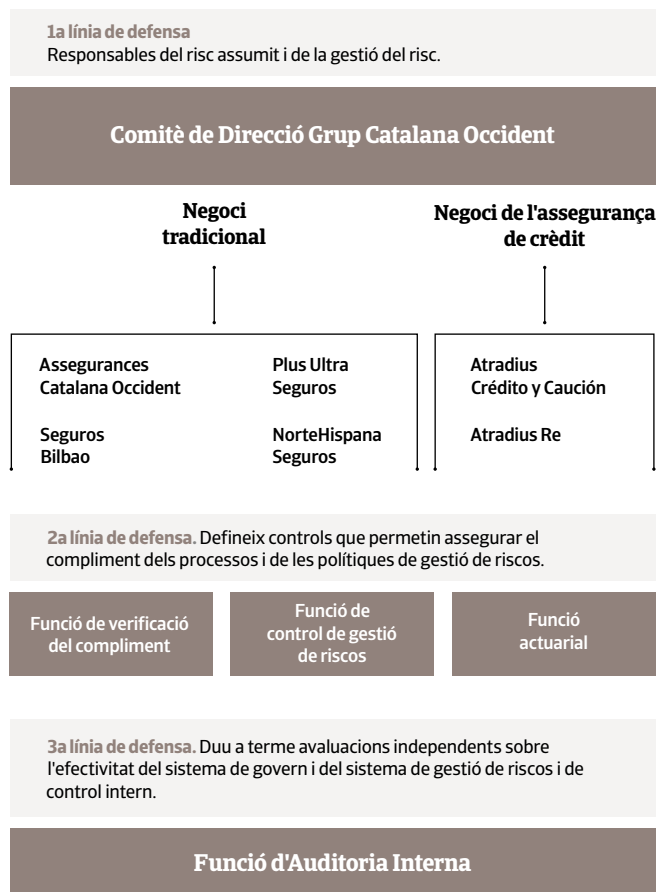
Dins de l'entorn de control el Grup posa l'accent en els controls sobre les inversions financeres i immobiliàries. Mensualment es controla la concentració i dispersió de renda fixa i renda variable, la qualificació mitjana de la cartera, les exposicions per qualificació (els seus canvis i els seus motius), l'evolució d'opcionalitat d'actius segons el tipus d'interès i el control de subjacents.

A més a més, el 2019 s'ha continuat avançant en la millora de la qualitat del mapa de riscos. En total, el Grup disposa de més de 5.000 controls interns.

Model de gestió de riscos

103-1, 103-2, 103-3, 102-11

L'estratègia i les polítiques de gestió de riscos del Grup Catalana Occident estan sota la responsabilitat del seu Consell d'Administració.



Sistema de gestió de riscos

El govern del sistema de gestió de riscos del Grup Catalana Occident s'implementa seguint el principi de *tres línies de defensa*, tal com es mostra en la imatge anterior:

Aplicant aquest principi la mateixa estructura organitzativa del Grup duu a terme una clara assignació i segregació de responsabilitats pel que fa a la gestió del risc.

Una estructura de govern semblant es repeteix dins de cadascuna de les entitats del Grup i garanteix que les decisions relacionades amb el risc es prenen d'una manera controlada i que la seva gestió és present a tota l'organització.

Estratègia de riscos

El Grup Catalana Occident defineix la seva estratègia de riscos com el nivell de riscos que les entitats que el formen estan disposades a assumir. S'assegura que la seva integració en el pla de negoci permet satisfer l'apetit i complir la tolerància i els límits de risc aprovats pel Consell d'Administració.

Polítiques per a la gestió de riscos

S'ha establert una estructura de polítiques de gestió de riscos que garanteix la supervisió per mitjà del mesurament, el seguiment i la informació dels riscos.

Poden consultar més informació sobre la gestió de riscosa les pàgines 46-47 de l'Informe anual 2019.

01 Grup Catalana Occident

03 Compromís amb els nostres grups d'interès

02 Responsabilitat corporativa

04 El nostre entorn

Transparència

103-1, 103-2, 103-3

Per tal de retre comptes davant els seus grups d'interès, el Grup Catalana Occident facilita tant informació financera com no financera per mitjà de diversos documents disponibles al web corporatiu, www.grupocatalanaoccidente.com. Addicionalment, la informació relativa al govern corporatiu es facilita anualment a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i està disponible al web d'aquest regulador.

Per la seva part, la informació no financera s'indica principalment a la Memòria de responsabilitat corporativa.

Informe anual

El Grup Catalana Occident publica cada any el seu informe anual, elaborat d'acord amb el marc d'informació del Consell Internacional d'Informes Integrats (IIRC) i basat en les normes internacionals d'informació financera (NIFF).

L'Informe conté els comptes anuals consolidats, l'Informe de govern corporatiu i l'Informe de gestió, que per segon any inclou l'estat d'informació no financera en compliment amb la Llei 11/2018.

Informe trimestral de resultats

En els informes trimestrals de resultats s'inclou un annex amb informació sobre responsabilitat corporativa i l'activitat de la Fundació Jesús Serra.

Transparència fiscal

El novembre del 2015 es va aprovar la Política Fiscal Corporativa del Grup, l'objectiu de la qual és descriure l'estratègia per complir les seves obligacions fiscals a tots els països i territoris en què opera, així com mantenir una relació adequada amb les administracions tributàries corresponents.

El Consell d'Administració de la Societat revisa anualment aquesta política, que es va actualitzar per darrera vegada el gener del 2020.

Amb anterioritat a la formulació dels comptes anuals i a la presentació de l'impost sobre societats, el responsable d'assumptes fiscals del Grup informa el Consell d'Administració sobre les estratègies fiscals aplicades durant l'exercici i el grau de compliment de la política.

El Grup promou una comunicació transparent, clara i responsable de les seves principals magnituds fiscals traslladant als seus grups d'interès la informació relativa al pagament de tots els impostos que hi són aplicables en cadascuna de les jurisdiccions en què és present.

02

Responsabilitat corporativa en el Grup Catalana Occident

Per al Grup Catalana Occident la responsabilitat corporativa és el compromís voluntari d'integrar en la seva estratègia una gestió responsable en els aspectes econòmics, socials i de medi ambient, fomentar un comportament ètic amb els seus grups d'interès, aplicar amb rigor els principis de bon govern i contribuir al benestar de la societat per mitjà de la creació de valor social sostenible.

El valor social és el resultat d'enfocar la seva activitat no solament a obtenir uns bons resultats financers sinó també a afavorir el benestar dels grups d'interès que formen part del Grup i a què responen les entitats del Grup. Aquest valor esdevé sostenible quan s'integra no solament en el curt termini sinó també en el mitjà i llarg.

Les empreses del Grup Catalana Occident contribueixen a la millora social i econòmica de les zones en què treballen per mitjà del desenvolupament del negoci. Les mateixes característiques de l'assegurança porten implícit el concepte de responsabilitat social, el qual consisteix a acompanyar els clients en tots els moments de la seva vida professional i personal, i a anticipar-se als riscos per tal de protegir-los.

Política de responsabilitat corporativa

102-16

El febrer del 2018 el Consell d'Administració va aprovar la Política de Responsabilitat Corporativa del Grup Catalana Occident. Els seus principis essencials són els mateixos que s'indiquen en el Codi ètic. Per mitjà d'aquesta política, el Grup vol contribuir als objectius següents:

- Desenvolupar la seva activitat i la de les entitats que integren el Grup d'acord amb criteris de responsabilitat, ètica, transparència i compromís.
- Maximitzar la creació de valor social sostenible per als seus grups d'interès en les tres dimensions de la responsabilitat corporativa: econòmica, social i mediambiental.
- Prevenir, minimitzar i mitigar els possibles impactes negatius en matèria social i mediambiental derivats de la seva activitat.

A més, es defineixen els grups d'interès i s'estableixen uns compromisos concrets en relació amb aquests grups.

El Consell d'Administració del Grup Catalana Occident, SA, és el responsable de fixar i orientar l'estratègia de la responsabilitat corporativa, que actua de manera transversal i implica totes les àrees de negoci. Hi ha un comitè de responsabilitat corporativa que es vincula al Comitè de Direcció per mitjà del director general adjunt a la Presidència. Aquest comitè és integrat per responsables de les àrees que representen els grups d'interès.

La funció s'integra en el departament de relació amb analistes, inversors, agències de qualificació i responsabilitat corporativa, que depèn de la Direcció Financera.

Atradius Crédito y Caución, a més d'integrar la política del Grup,

01 Grup Catalana Occident

03 Compromís amb els nostres grups d'interès

02 Responsabilitat corporativa

04 El nostre entorn

publica al seu web la declaració de responsabilitat corporativa que recull els seus propis compromisos amb la societat.

Des de la seva creació, el Comitè de Responsabilitat Corporativa s'ha reunit set vegades, en què, entre altres assumptes, ha definit la materialitat i el Pla director de responsabilitat corporativa 2019-2021.

Iniciatives externes

102-12, 102-13

En l'àmbit extern, el Grup Catalana Occident manté la seva adhesió als deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i es compromet a adherir les seves estratègies i operacions a aquests principis universalment acceptats en quatre àrees: drets humans, estàndards laborals, medi ambient i corrupció.

Així mateix, per mitjà de l'activitat corrent i de l'acció social, també dona suport als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i fomenta aspectes com ara el creixement econòmic i el progrés, la igualtat d'oportunitats, l'aprenentatge de qualitat, l'eficiència energètica, la cura de la salut i el benestar mitjançant la prevenció i protecció de riscos. També ajuda a crear comunitats sostenibles on les entitats operen per mitjà de la producció i el consum responsables, la creació de riquesa i ocupació, que permet reduir les desigualtats, i la contribució a la pau, la justícia i les institucions sòlides.

El 2020 s'han subscrit els Principis per a la Sostenibilitat en Assegurances (PSI) i els Principis per a la Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides, que seran objecte de desenvolupament en el Grup i de rendició de comptes en la Memòria de l'any vinent. El Grup Catalana Occident formalitza d'aquesta manera el compromís d'anticipar-se als riscos per prevenir l'impacte que puguin tenir en la societat i la seva responsabilitat com a inversor financer.

A Espanya, a més, les entitats del Grup participen en les principals associacions sectorials (ICEA i UNESPA), que disposen de programes de responsabilitat corporativa. El 2019 també es va posar en marxa Finresp (Centre de Finances Responsables i Sostenibles a Espanya), que aplega el sector de la banca i les

assegurances. El Grup també s'ha adherit a la Xarxa EWI, que té com a objectiu impulsar la presència de dones en l'àmbit directiu de les empreses asseguradores.

Adhesió als PSI i PRI

El Grup Catalana Occident s'ha adherit als Principis per a la Sostenibilitat en Assegurances (PSI) elaborats per la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI), que constitueixen un marc de referència per al sector assegurador en l'intent de fer front als riscos i les oportunitats socials, ambientals i de governança.

- Integrar en el procés de presa de decisions les qüestions ambientals, socials i de governança (qüestions ASG) pertinents a l'activitat d'assegurances.
- Col·laborar en la conscienciació sobre les qüestions ambientals, socials i de governança, gestionar el risc i desenvolupar solucions.
- Col·laborar amb els grups d'interès fonamentals, amb la finalitat de promoure una acció àmplia en tota la societat sobre els temes ambientals, socials i de governança.
- Retre comptes i mostrar transparència divulgant de manera pública i periòdica els avanços en l'aplicació dels Principis.

D'altra banda, el Grup és conscient que l'exercici de la seva responsabilitat empresarial pot contribuir a una economia global integral i estable que ajudi a protegir els actius del món. Per aquest motiu, d'acord amb el seu paper com a inversor, ha decidit adherir-se als Principis per a la Inversió Responsable (PRI) acordats per l'ONU el 2005.

- Incorporar les qüestions ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversions.
- Actuar com a propietaris actius incorporant les qüestions ASG en les seves polítiques d'inversió.
- Publicar la informació apropiada sobre les qüestions ASG.
- Promoure l'acceptació i aplicació dels Principis d'inversió socialment responsable entre la comunitat inversora.
- Col·laborar amb les entitats adherides per millorar l'eficàcia de l'aplicació dels Principis.
- Informar sobre els progressos que obtinguin en l'aplicació dels Principis.

2.1 Materialitat

102-43, 102-46, 102-47, 102-49

Amb la finalitat d'identificar els temes clau per al Grup Catalana Occident i per als seus grups d'interès, el 2017 per primera vegada es va elaborar una anàlisi de materialitat.

Els assumptes rellevants per al Grup es van identificar per mitjà de l'anàlisi de diverses fonts d'informació de referència per al sector.

Una vegada identificats aquests assumptes rellevants, es va dur a terme una valoració interna a partir d'entrevistes a directius i membres del Comitè de Direcció del Grup. També es va fer una valoració externa a partir dels criteris i aspectes avaluats en el qüestionari de Dow Jones Sustainability Index i l'anàlisi de la maduresa dels aspectes en vuit companyies del sector. En la fase final, el Comitè de Responsabilitat Corporativa va validar els resultats de l'anàlisi feta. Es va arribar a un consens sobre deu aspectes materials, que posteriorment el Comitè de Direcció del Grup Catalana Occident va aprovar i presentar.

Es preveu una revisió dels assumptes materials el 2020, amb especial atenció al factor mediambiental.

Determinació de continguts

102-44, 102-46, 102-47

La definició de la materialitat del Grup integra els assumptes crítics i els assumptes de rellevància alta. A partir d'aquí s'identifiquen els estàndards GRI relacionats amb cadascun i es defineixen els continguts que s'han de reportar i els Objectius de Desenvolupament Sostenible relacionats amb cadascun.

(Consultin la taula materialitat, GRI-ODS, pàgina 41.)

Temes materials	Estàndards GRI	Cobertura*				ODS relacionat
		Origen		Implicació**		
		A dins	A fora	Directa	Indirecta	
Activitat econòmica, rendibilitat i solvència	GRI 201: Activitat econòmica 2016	●	●	●	●	ODS 8 Treball decent i creixement econòmic
Gestió de riscos i compliment normatiu	GRI 102: continguts generals 2016 GRI 307: compliment ambiental 2016 GRI 419: compliment socioeconòmic 2016	●	●	●	●	ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides
Govern corporatiu	GRI 102: continguts generals 2016	●		●		ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides
Ètica, integritat i transparència	GRI 102: continguts generals 2016 GRI 205: anticorrupció 2016 GRI 206: competència deslleial 2016	●	●	●	●	ODS 8 Treball decent i creixement econòmic ODS 12 Producció i consum responsables ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides
Experiència del client	n. a.	●	●	●		ODS 3 Salut i benestar ODS 12 Producció i consum responsables
Protecció de dades. Ciberseguretat	GRI 418: privadesa del client 2016	●	●	●		n. a.
Innovació	n. a.	●	●	●	●	ODS 9 Indústria, innovació i infraestructura
Ocupació de qualitat	GRI 401: ocupació 2016 GRI 402: relacions entre els treballadors i la direcció 2016 GRI 405: diversitat i igualtat d'oportunitats 2016 GRI 406: no-discriminació 2016 GRI 407: llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016	●		●		ODS 5 Igualtat de gènere ODS 8 Treball decent i creixement econòmic ODS 10 Reducció de les desigualtats
Desenvolupament professional	GRI 404: formació i ensenyament 2016	●		●		ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides
Compromís amb la societat	GRI 203: impactes econòmics indirectes 2016 GRI 413: comunitats locals 2016	●	●	●	●	ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides

* Cobertura: indica on es produeix l'impacte, dins de l'organització, a fora o en tots dos casos.

** Implicació: indica la implicació de l'organització respecte de l'impacte.

Directa: l'organització és vinculada directament a l'impacte.

Indirecta: l'organització és vinculada a l'impacte per mitjà de les seves relacions de negoci.
n. a.: no aplicable

01 Grup Catalana Occident

03 Compromís amb els nostres grups d'interès

02 Responsabilitat corporativa

04 El nostre entorn

2.2 Objectius de desenvolupament sostenible

L'aprovació dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) i l'Agenda 2030 l'any 2015 impliquen el compromís no tan sols dels governs sinó també de la societat civil, les institucions educatives i les empreses per contribuir a assolir-los.

El negoci de les companyies del Grup Catalana Occident i els projectes de la Fundació Jesús Serra impacten en els ODS de manera intrínseca per la mateixa naturalesa de les seves activitats principals. Aquestes entitats impulsen noves iniciatives que es concreten en accions, programes i informació publicada. El 2020 es preveu avançar en la definició dels objectius prioritaris, així com en l'adhesió dels ODS a les iniciatives d'acció social que desenvolupa la Fundació, incloent-hi en tots dos casos el mesurament dels impactes.

En matèria de notificació, en la Memòria de responsabilitat corporativa del 2018 ja es va incloure una taula de correlació entre els continguts GRI, els assumptes materials i els ODS, que mantenim a la Memòria del 2019 i completem la informació en aquest capítol amb la inclusió de les fites.

* GCO: Grup Catalana Occident

FJS: Fundació Jesús Serra



ODS i fites	Entitat	Bones pràctiques
1. Fi de la pobresa		
1.2. Reduir a la meitat la proporció de persones que viuen en la pobresa segons els estàndards nacionals	FJS	Projecte de centre de dia a Almeria amb Aldeas Infantiles per a menors en situació de risc. Projecte amb el banc d'aliments FESBAL i el banc d'aliments de Tenerife. Projecte Euro Solidario.
3. Salut i benestar		
3.1. Reduir la taxa de mortalitat materna	FJS	Projecte de millora de la salut maternoinfantil a la localitat de Meki, Etiòpia, en col·laboració amb la Fundació Pablo Horstmann.
3.2. Posar fi a les morts evitables de nounats i d'infants menors de cinc anys	FJS	Projecte "Ser mare, ser dona" al Senegal orientat a la formació de personal sanitari i la prevenció de complicacions que deriven en alta mortalitat materna i neonatal.
3.7. Garantir l'accés universal als serveis de salut sexual i reproductiva	FJS	Projecte Hospital Simão Mendes de Guinea Bissau per reduir la mortalitat infantil i millorar la formació mèdica, en col·laboració amb Metges Sense Fronteres.
3b. Donar suport a la recerca i el desenvolupament de vacunes i medicaments	FJS	Premis a la Recerca Fundació Jesús Serra en alimentació i nutrició, amb impacte en la salut.
4. Educació de qualitat		
4.1. Assegurar que tots els infants acabin l'ensenyament primari i secundari gratuït i equitatiu.	FJS	Projecte de construcció i rehabilitació d'escoles en zones desfavorides per impulsar l'accés a l'educació. Programa "Prenent consciència" de formació en hàbits saludables.
4.3. Assegurar l'accés igualitari a una formació tècnica, professional i superior de qualitat	FJS	Programa de formació per a dentistes a Mauritània amb Acció Planetària (Dentistes Sobre Rodes).
4.5. Eliminar les disparitats de gènere en l'educació i assegurar l'accés igualitari a l'ensenyament	FJS	Programa "Àfrica digna" de beques per a noies estudiants sense recursos a Kenya. Programa "Empenyent cap al futur" de formació en noves tecnologies per a persones amb discapacitat.
4b. Augmentar el nombre de beques disponibles per als països en desenvolupament	FJS	Programa "Aula emprenedors" i programa de beques universitàries per a persones amb discapacitat en col·laboració amb la Fundació Prevent.

01 Grup Catalana Occident

03 Compromís amb els nostres grups d'interès

02 Responsabilitat corporativa

04 El nostre entorn

5. Igualtat de gènere

5.5. Igualtat a tots els nivells decisoris en la vida política, econòmica i pública	GCO	Adhesió a la Xarxa EWI. Codi ètic del Grup Catalana Occident i d'Atradius. Plans d'igualtat.
5a. Reformes per la igualtat econòmica	GCO	Projecte d'anivellament de llocs. Reconeixement del dret a la desconnexió.
5c. Polítiques i lleis per promoure la igualtat de gènere i l'apoderament de les dones		Treball flexible com a forma d'organització. Informació pública sobre la bretxa salarial a l'Informe anual (consultin la pàgina 61).

8. Treball decent i creixement econòmic

8.1. Mantenir el creixement econòmic per càpita	GCO	Pilars estratègics: creixement, rendibilitat i solvència. Creixement continu que crea riquesa allà on opera.
8.5. Aconseguir l'ocupació plena i el treball decent en els col·lectius desfavorits	GCO/FJS	92 empleats amb discapacitat. Contractació en centres especials d'ocupació. Plans d'igualtat. Projecte Servei Anàlisi Ocupabilitat per a persones amb discapacitat i projecte <i>teaming</i> amb empleats del grup en favor de l'associació Femarec.
8.8. Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur (migrants, dones, etc.)	GCO	Plans d'igualtat. Convenis col·lectius. Protocol per a la prevenció i el tractament de l'assetjament sexual i de l'assetjament moral.
8.a. Ajuda per al comerç als països en vies de desenvolupament	GCO/Atradius	Mitjançant el negoci d'assegurança de crèdit a cinquanta-cinc països, inclosos països en vies de desenvolupament a l'Orient Mitjà, Amèrica, Àsia i Àfrica.

10. Reducció de les desigualtats

10.2. Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de tothom	GCO	Pla d'igualtat. Contractació de centres especials d'ocupació. Projecte Femarec.
10.3. Garantir la igualtat d'oportunitats eliminant polítiques i pràctiques discriminatòries i promovent mesures adequades	GCO	Codi ètic. Pla d'igualtat. Canal de denúncies.

11. Ciutats i comunitats sostenibles

11.3. Augmentar la urbanització inclusiva i sostenible i la capacitat per a la planificació i la gestió participatives	GCO	Cartera d'immobles sostenibles.
---	------------	---------------------------------

16. Pau, justícia i institucions sòlides

16.5. Reduir considerablement la corrupció i el suborn en totes les seves formes	GCO	Política contra la corrupció i el suborn. Protocol en casos d'irregularitats i fraus. Canal de denúncies.
16.6. Crear a tots els nivells institucions eficaces i transparents que rendixin comptes	GCO	Informe de gestió i Informe anual. Memòria de responsabilitat corporativa. Pàgina web corporativa i webs d'entitats.

17. Aliances per aconseguir els objectius

17.10. Promoure un sistema de comerç multilateral universal, basat en normes, obert, no discriminatori i equitatiu en el marc de l'OMC	GCO/Atradius	Mitjançant el negoci de l'assegurança de crèdit a cinquanta-cinc països, inclosos països en vies de desenvolupament a l'Orient Mitjà, Amèrica, Àsia i Àfrica.
17.17. Fomentar i promoure la constitució d'aliances eficaces en les esferes pública, publicoprivada i de la societat civil	GCO	UNESPA, ICEA. Pacte Mundial de les Nacions Unides. Adhesió a la Xarxa EWI.
17.19. Aprofitar les iniciatives que hi ha per elaborar indicadors que permetin mesurar els progressos en matèria de desenvolupament sostenible	GCO	Se segueix el model de notificació segons la <i>Global Reporting Initiative</i> en la seva opció essencial d'acord amb els GRI Standards.

2.3. Pla director de responsabilitat corporativa

102-16

El Pla director de responsabilitat corporativa del Grup Catalana Occident previst per al període 2019-2021 es basa en el propòsit de ser un referent de bon govern i gestió responsable en el sector, reconegut pels seus valors amb els grups d'interès.

Els objectius del Pla director són els següents:

- Oferir un marc comú en l'àmbit de la responsabilitat corporativa per a les entitats que formen part del Grup Catalana Occident.
- Impulsar les línies en matèria de responsabilitat corporativa que afavoreixen els objectius estratègics del Grup i responen als reptes identificats, tant als del sector assegurador com als específics del Grup Catalana Occident.
- Avançar en els compromisos assumits amb els grups d'interès pel que fa a la Política de Responsabilitat Corporativa.
- Establir un programa de treball per al període definit i responsables.

S'ha estructurat identificant tres eixos fonamentals: confiança, excel·lència en el servei i impacte positiu; i un eix transversal en paral·lel, que seria la difusió i notificació. Per a cada pilar s'han establert uns objectius específics per al període 2019-2021.

1. Confiança: el negoci assegurador del Grup Catalana Occident

es basa en un factor de confiança que defineix la relació amb els grups d'interès. Preservar aquesta confiança és imprescindible per garantir la sostenibilitat del Grup en el temps.

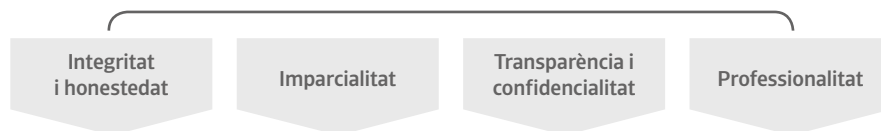
2. Excel·lència en el servei: la base del negoci assegurador resideix en la vocació de servei, d'oferir productes de qualitat adaptats a les necessitats dels clients i un assessorament professional totalment personalitzat per mitjà dels seus empleats i la seva xarxa de col·laboradors.

3. Impacte positiu: el Grup Catalana Occident basa el seu model de negoci en el respecte de les persones i en la maximització de la creació de valor social sostenible per als seus grups d'interès en les tres dimensions de la responsabilitat corporativa: econòmica, social i mediambiental.

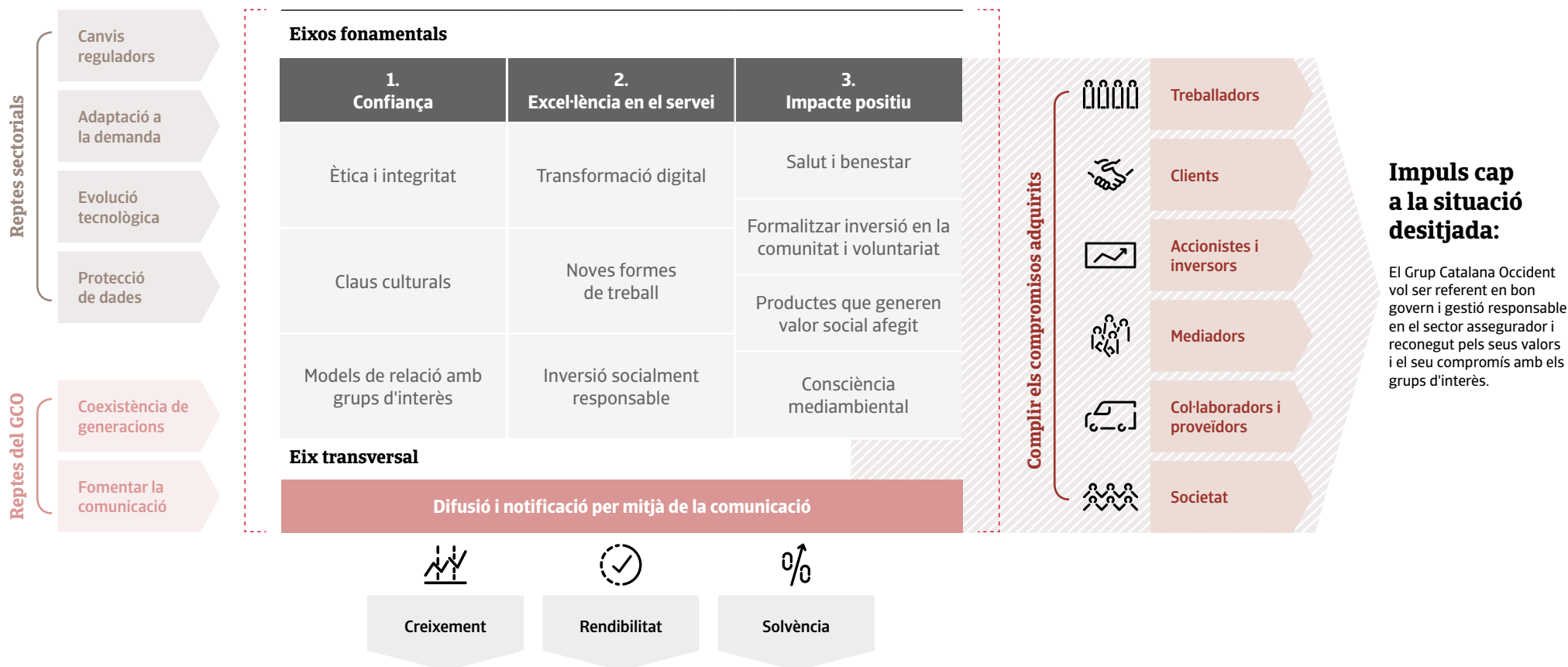
De manera paral·lela, s'ha definit un eix transversal anomenat *difusió i notificació* que pretén millorar la comunicació tant interna com externa. Per tal que aquest pla es pugui desenvolupar, cal que es conegui i s'impulsi, de manera que la comunicació interna efectiva és clau per a l'èxit.

Així mateix, la notificació externa de la gestió de la responsabilitat corporativa i els resultats obtinguts amb la posada en marxa dels programes és important per mantenir la reputació i millorar el posicionament en aquesta matèria.

**Principis base del
Pla de responsabilitat corporativa**



Pla de responsabilitat corporativa 2019-2021



Impuls cap a la situació desitjada:

El Grup Catalana Occident vol ser referent en bon govern i gestió responsable en el sector assegurador i reconegut pels seus valors i el seu compromís amb els grups d'interès.

03

Compromís amb els nostres grups d'interès

102-40, 102-42

El Grup Catalana Occident estableix un compromís amb els seus grups d'interès, la qual cosa implica mantenir un diàleg constant i transparent que permeti comprendre'ls i integrar-los en l'activitat de la companyia.

La relació amb els grups d'interès es materialitza amb la posada en marxa de compromisos específics basats en les claus culturals del Grup, que defineixen la seva manera de ser i de fer: persones, compromís, autocrítica, austeritat, visió a llarg termini i innovació.

Aquests compromisos es defineixen en la Política de Responsabilitat Corporativa i determinaran l'estratègia en aquesta matèria. Complir-los és un dels objectius del Pla de Responsabilitat Corporativa.

Al llarg dels apartats d'aquest capítol es descriu la gestió duta a terme pel Grup d'acord amb aquests compromisos i es presenten els indicadors que permetran mesurar l'activitat actual i establir objectius futurs.

Grups d'interès	Compromisos	Capítol en què s'informa de l'activitat
Treballadors	<ul style="list-style-type: none"> Igualtat d'oportunitats Retribució justa Formació permanent Conciliació laboral i familiar 	3.1 Empleats: l'actiu més important
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament de productes competitiu Assessorament personal Excel·lència en el servei Preservar la confidencialitat de les dades personals 	3.2 Clients: la baula central de l'activitat
Accionistes i inversors	<ul style="list-style-type: none"> Retorn atractiu a la seva inversió Gestió prudent de riscos Transparència en la informació Estratègia a llarg termini 	3.3 Accionistes: la peça clau per a la sostenibilitat
Distribuidors/mediadors	<ul style="list-style-type: none"> Suport continu al seu desenvolupament professional i formació Equitat en la remuneració Confiança i seguretat 	3.4 Mediadors: agents i corredors
Col·laboradors i proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> Objectivitat i imparcialitat en la selecció i contractació Transparència en la gestió Igualtat de tracte 	3.5 Proveïdors: prestadors de servei
Societat	<ul style="list-style-type: none"> Cooperació proactiva amb entitats sectorials Contribució per mitjà de la Fundació Jesús Serra Relacions cooperatives amb administracions tributàries 	3.6 Societat

Canals de comunicació, participació i diàleg

102-42, 102-43

El Grup Catalana Occident ha identificat sis grups d'interès basant-se en l'impacte que la seva activitat hi té i la rellevància de cadascun per a la companyia.

Hi ha diversos canals de comunicació, participació i diàleg que es posen a la disposició d'aquests públics per garantir una atenció adequada. Entre aquests canals hi ha el lloc web del Grup, així com el de cadascuna de les seves companyies i de la Fundació Jesús Serra, en què es publiquen els documents més rellevants, com ara l'informe anual, l'informe d'activitat de la fundació o aquesta memòria de responsabilitat corporativa.

També es faciliten telèfons i bústies electròniques d'atenció al client, a analistes i inversors, a l'accionista i a periodistes. La comunicació interna s'articula per mitjà de les intranets de les companyies.

Per mitjà de les intranets es manté una relació fluida, pròxima i transparent amb els grups d'interès. A més, els diversos canals permeten identificar les necessitats i expectatives de tots i respondre-hi.

Grups d'interès	Canals de comunicació
Treballadors	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Taulers d'anuncis i bústies de suggeriments Representants dels treballadors Canal de denúncies
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Web Xarxes socials Servei d'Atenció al Client Enquesta de satisfacció Oficines i mediadors e-client
Accionistes i inversors	<ul style="list-style-type: none"> Web corporatiu Junta General d'Accionistes Roadshows Àrea d'analistes i inversors i àrea d'atenció als accionistes
Distribuïdors/mediadors	<ul style="list-style-type: none"> Portal intern Jornades de formació Canal de denúncies App corporativa
Col·laboradors i proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Reunions anuals Canal de denúncies Web Prepersa
Societat	<ul style="list-style-type: none"> Web corporatiu Xarxes socials Web Fundació Jesús Serra Mitjans de comunicació

3.1 Empleats: l'actiu més important

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

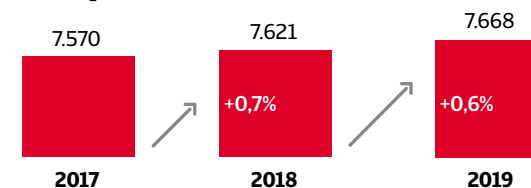
L'equip humà és el principal actiu per crear valor als clients i accionistes de les entitats del Grup. Per això el Grup Catalana Occident reforça l'aprenentatge continu, la conciliació de la vida personal i professional, la igualtat d'oportunitats, l'esperit d'equip i el diàleg.

Els pilars de la política de recursos humans són:

- La retribució justa i competitiva.
- La transparència i la informació veraç.
- El respecte de la dignitat de les persones.
- Una cooperació sostinguda en el temps.

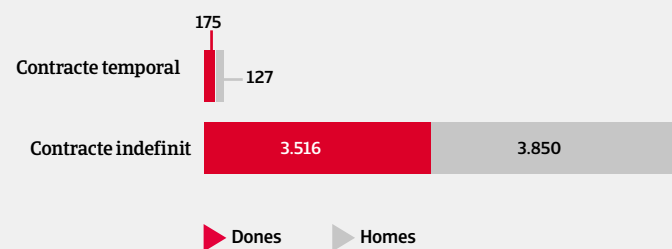
A la fi del 2019 el Grup disposava de 7.668 empleats, una xifra que manté un creixement estable durant els tres darrers anys. Del total, aproximadament el 52% correspon a empleats de negoci tradicional enfront del 48% del negoci de l'assegurança de crèdit. Per gènere, el 52% dels empleats són homes, enfront del 48% de dones.

Nombre d'empleats*

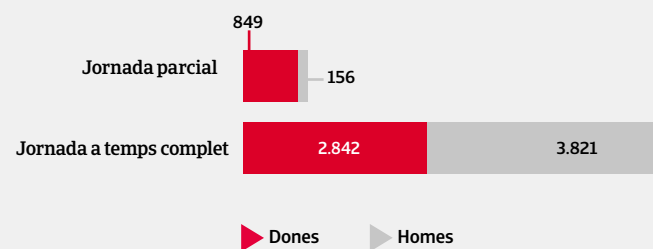


* Contractes laborals vigents el 31/12/2019, exclosos Management Board d'Atradius i contractes mercantils del negoci tradicional.

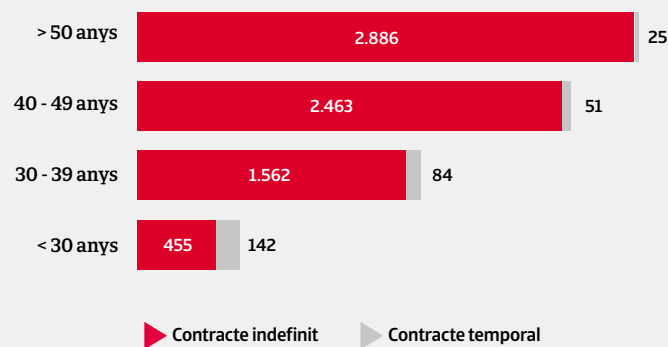
Total d'empleats per tipus de contracte i gènere



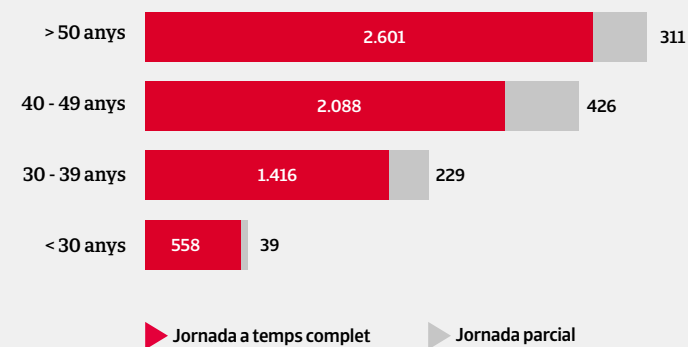
Total d'empleats per tipus de jornada i gènere



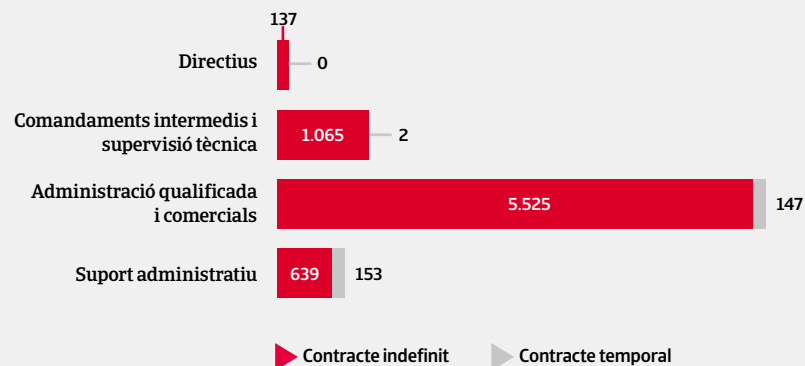
Total d'empleats per tipus de contracte i edat



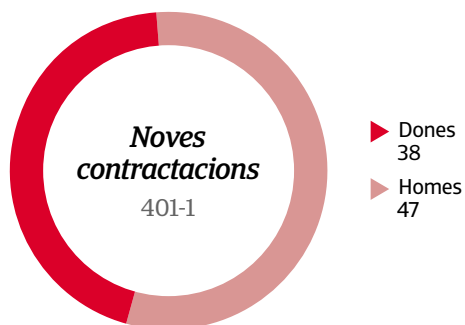
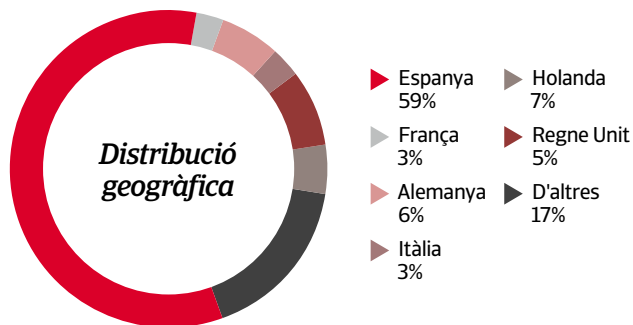
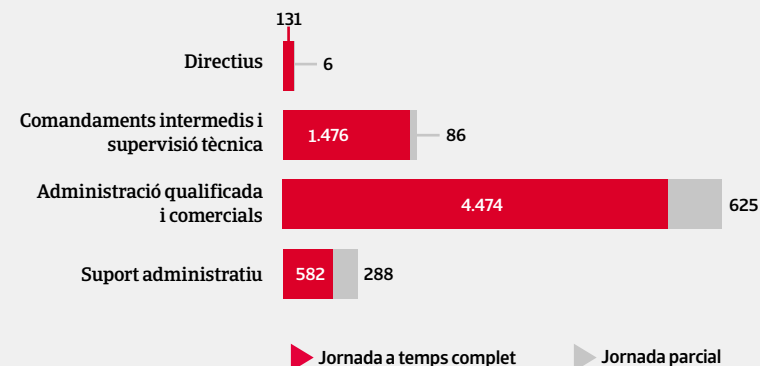
Total d'empleats per tipus de jornada i edat



Total d'empleats per classificació professional i tipus de contracte



Total per classificació professional i tipus de jornada



Actualment conviuen dues generacions dins de les companyies del Grup: les persones que fa més de vint o trenta anys que treballen a la companyia, que atresoren un coneixement valuós, i una altra generació de professionals més joves, que s'han anat incorporant els darrers anys i que aporten noves competències a l'equip. La col·laboració entre tots dos és clau per a l'èxit del negoci.

Durant l'any 2019, el Grup Catalana Occident va decidir posar fi a la relació contractual laboral mantinguda amb un total de vuitanta-cinc empleats.

A més dels acomiadaments i les baixes voluntàries, les noves contractacions també han comportat canvis en l'estructura de personal del Grup. Per quantificar el flux de sortides i entrades d'empleats respecte a la plantilla total, s'ha calculat l'índex de rotació de personal:

% rotació 401-1	2019		
	Homes	Dones	Total general
< 30 anys	23%	25%	24%
Entre 30-39 anys	8%	11%	10%
Resta	2%	1%	1%
Total general	4,6%	5,2%	4,9%

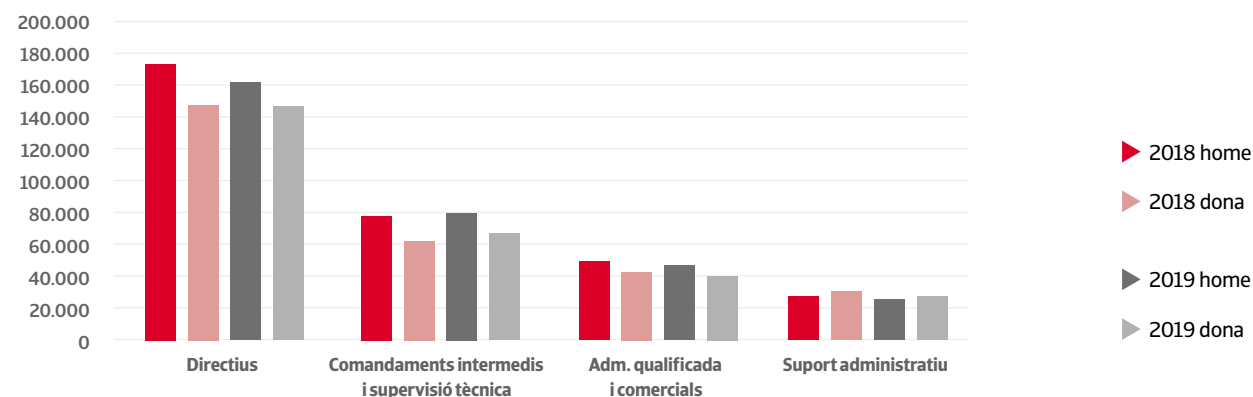
* La rotació es calcula com a casos voluntaris / total empleats de l'any.

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

En el seu compromís amb la generació d'ocupació de qualitat, el Grup Catalana Occident ofereix remuneracions competitives als integrants de les seves empreses.

Evolució remuneracions mitjanes 405-2



* Les dades presentades el 2019 tenen un abast de 100%, mentre que el 2018 va ser 91%.

Projecte Cultura 102-16

El 2016 es va iniciar el projecte Cultura, el primer objectiu del qual va ser identificar les claus culturals del Grup Catalana Occident, especialment en el negoci tradicional. Aquestes claus defineixen els valors comuns que expliquen la manera de ser i de fer del Grup i les seves entitats.

Claus culturals.

- Persones.
- Compromís.
- Austeritat.
- Visió a llarg termini.
- Autocrítica.
- Innovació

En l'exercici 2019 el Grup va continuar acostant les claus culturals al conjunt de l'organització. En particular, s'han dut a terme jornades que han implicat la participació de més de 250 empleats dels primers nivells de responsabilitat. El 2019 es van tractar les claus de persones i autocrítica.

És un exemple de bona pràctica dins del Grup el projecte Evolve+, que es desenvolupa a Atradius Crédito y Caución amb els objectius de potenciar la innovació i millorar la connexió amb els clients d'una manera personal i significativa. Evolve+ és la continuació de la iniciativa Evolve, que es va llançar el 2012 amb la finalitat de donar suport a l'estratègia comercial de l'entitat, encoratjar el seu personal a participar en la millora contínua, augmentar l'eficiència i elevar la qualitat del servei al client.

Relacions laborals 102-41, 402-1, 407-1

Per afavorir la regulació de les condicions de treball dels seus empleats, el Grup s'esforça a garantir la cobertura per mitjà d'acords de negociació col·lectiva a la proporció més gran possible de les seves plantilles arreu del món.

Les empreses del Grup promouen la participació dels representants dels treballadors en els processos de negociació col·lectiva i informen sobre les qüestions que puguin afectar els treballadors, així com sobre la situació de l'empresa i l'evolució de la seva ocupació.

En el negoci tradicional totes les companyies es regeixen per algun conveni. Dins del Grup, només queda fora de conveni el negoci funerari.

En el negoci de l'assegurança de crèdit el percentatge d'empleats sota conveni està molt lligat a les diferents legislacions nacionals.

Cobertura per conveni col·lectiu en el negoci de l'assegurança de crèdit

País	%
Espanya	100%
Holanda	97%
Alemanya	99%
Itàlia	100%
França	97%
Regne Unit	89%
Benelux	100%
Països nòrdics	96%
Altres països	0%

Les empreses del negoci de l'assegurança de crèdit estan cobertes per un acord amb el Comitè d'Empresa Europeu (European Works Council). Aquest acord implica la creació de consells laborals operatius en l'àmbit local a la majoria de localitzacions on el Grup és present. Aquests consells estan orientats principalment a promoure i complir les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT).

Igualtat d'oportunitats

103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 406-1

En la mateixa línia que el Codi ètic del Grup, no s'admet cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Així mateix, es garanteix el respecte pels drets humans.

A més, diverses de les entitats tenen un pla d'igualtat i un protocol per a la prevenció i el tractament de l'assetjament sexual i l'assetjament moral. La Comissió d'Igualtat és l'encarregada de vetllar perquè es compleixi.

Els objectius generals d'aquests plans són:

- a) Promoure el principi d'igualtat de tracte entre dones i homes i garantir les mateixes oportunitats professionals en l'ocupació, selecció, retribució, formació, desenvolupament, promoció i condicions de treball.
- b) Garantir l'absència de discriminació, directa o indirecta, per raó de gènere, especialment les derivades de la maternitat, paternitat, l'assumpció d'obligacions familiars, l'estat civil i condicions laborals.
- c) Prevenir tot tipus d'assetjament, especialment l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de gènere, i implantar un codi de conducta que protegeixi tot l'equip humà.

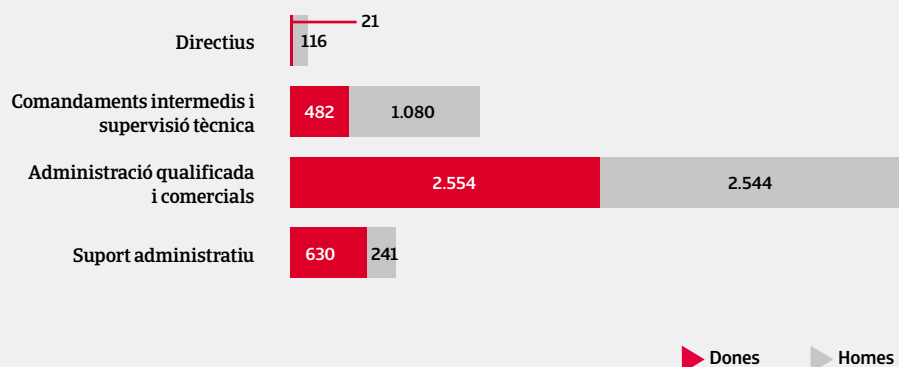
- d) Promoure mitjançant accions de comunicació la sensibilitat en tots els nivells organitzatius cap a la igualtat d'oportunitats.
- e) Afavorir la conciliació de la vida professional, personal i familiar en l'equip humà.

Cal destacar que la composició de la plantilla és en general equilibrada pel que fa al gènere. A més, durant els darrers anys s'aprecia una tendència positiva cap a la paritat en termes de gènere. Recentment el Grup s'ha adherit a la Xarxa EWI, que impulsa la presència de dones en l'àmbit directiu assegurador.

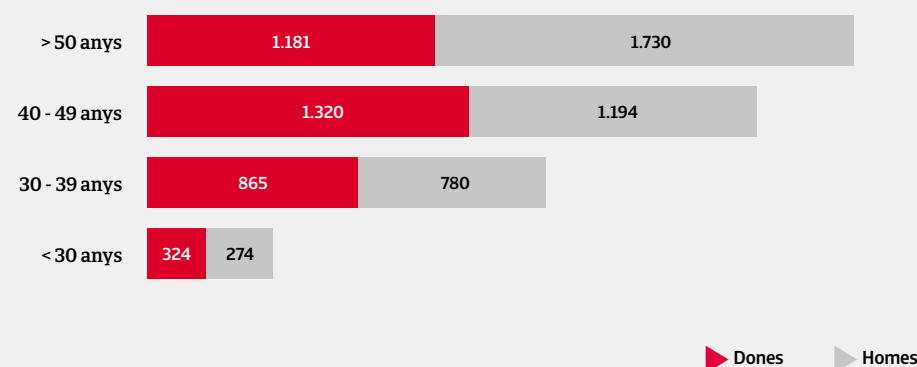
Així, encara que les funcions de més responsabilitat del Grup estan majoritàriament ocupades per homes, el propòsit és que aquestes diferències en la distribució es redueixin durant els pròxims exercicis a mesura que es vagin fent contractacions.

El Grup també aposta per la integració laboral de les persones

Distribució de la plantilla per classificació professional i gènere 102-8, 405-1



Distribució de la plantilla per edat i gènere



amb discapacitat. Al tancament de l'exercici, 92 persones amb capacitats diferents formen part de la plantilla del Grup (enfront de les 16 al tancament del 2018). Diverses entitats que componen el Grup disposen del certificat d'excepcionalitat que atorga el Servei Públic d'Ocupació Estatal, a l'empara del que estableix el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor dels treballadors amb discapacitat.

El 2019 el Grup no va registrar per mitjà dels canals disponibles cap cas relacionat amb la discriminació. 406-1

Desenvolupament professional

103-1, 103-2, 103-3, 404-1

El Grup Catalana Occident es compromet amb el desenvolupament professional dels seus empleats i impulsa les capacitats de les noves generacions de professionals que a mitjà i llarg termini ocuparan llocs de responsabilitat. A més, també se centra a actualitzar les habilitats dels professionals més veterans per garantir que s'adhereixen als nous reptes de l'entorn del negoci. En definitiva, el Grup garanteix la dotació d'una formació contínua a les seves plantilles professionals per mitjà de les metodologies més adequades.

Durant l'exercici 2019 el Grup va mantenir les accions formatives orientades al desenvolupament professional, en la mateixa línia que el que estableix el pla de formació. El pla de formació del negoci tradicional s'estableix anualment en virtut de reunions mantingudes amb els responsables de cada unitat i s'elabora a partir de tres fonts complementàries:

- El pla estratègic del Grup.
- Els resultats de les consultes remeses a cada subdirecció i equips respecte a les seves necessitats formatives.
- Necessitats formatives específiques derivades de les avaluacions professionals que es van començar a implantar el desembre del 2018.

En el cas del negoci de l'assegurança de crèdit, disposem d'Atradius Academy, una plataforma d'aprenentatge a disposició de tots els empleats del negoci de crèdit en què poden trobar una àmplia selecció de cursos en línia. La plataforma rep actualitzacions periòdiques que comprenen la introducció de nous cursos.

En total, s'han impartit més de 150.000 hores de formació, la qual cosa és un total de 19 hores i mitja per empleat (un 8% més que el 2018).

Hores de formació 2019

	2017	2018	2019
Directius	5.886	9.251	5.716
% dones	25,50%	33,20%	19,80%
Comandaments intermedis	30.521	32.611	38.446
% dones	26,60%	39,10%	31,50%
Tècnics i administratius	47.664	69.089	86.894
% dones	47,80%	33,60%	52,41%
Funcions de suport	17.002	25.841	18.898
% dones	64,40%	57,20%	70,62%
Total	101.073	136.792	149.954

El Grup té un model d'anivellament de llocs de treball, comú per a totes les companyies i d'elaboració pròpia. Aquesta eina de gestió es considera clau en l'establiment d'itineraris de desenvolupament professional.

També s'ha treballat en un model de competències directives, en què s'han identificat nou competències clau que concreten l'estil de lideratge que s'adapta més bé a les claus culturals del Grup. Aquests patrons defineixen el desenvolupament de programes de formació directiva. El 2019 es van dur a terme dues jornades directives en què es van treballar aspectes relacionats amb la gestió de les persones totalment d'acord amb les claus culturals del Grup.

Durant l'any 2020 es continuarà treballant per millorar el Pla de desenvolupament, amb l'objectiu de reforçar el sistema de gestió del talent i de les carreres professionals, i es prioritzarà la identificació del potencial professional i la millora de les competències que requereix l'organització, a més d'afavorir una cultura de col·laboració.

Atradius: Shaping Tomorrow Together

Aquest projecte és una crida a tots els empleats d'Atradius perquè s'involucrin en la transformació digital de la companyia, a fer-se responsables del seu propi desenvolupament personal, a adaptar-se als nous sistemes i a formar-se en les noves tecnologies.

Avaluació professional

El Grup disposa d'una sistemàtica d'avaluació professional en el negoci tradicional adreçada a directius, tècnics, personal amb potencial de desenvolupament i noves incorporacions.

El procés consta de quatre fases: autoavaluació, avaluació pel responsable, entrevista personal i pla de millora personalitzat. Es disposa també d'un model de competències directives que s'han aplicat al col·lectiu de directors.

Retribució justa 201-1

La política retributiva comuna en el negoci tradicional es caracteritza per posar a disposició dels empleats una àmplia varietat de productes de retribució flexible, entre els quals destaca l'oferta anual de retribució per accions per a la plantilla de l'activitat asseguradora. Al llarg de l'any 2019, un total de 119 empleats del Grup es van adherir a aquesta oportunitat, per la qual els van lliurar 24.681 accions.

A més, els empleats del Grup tenen un ampli programa de beneficis socials, entre els quals destaquen els plans de pensions, el menjador d'empresa, el finançament de la formació d'empleats (formació universitària, MBA, idiomes), l'ajuda per a familiars discapacitats, préstecs personals, etc.

En els diversos convenis aplicables, segons l'entitat, s'estableixen

bandes salarials per assegurar l'equitat interna i que siguin competitives per fomentar l'atracció de talent.

Fons de pensions responsable

La política d'inversió del Grup és aplicable als fons de pensions dels empleats i inclou una clàusula d'inversió socialment responsable.

La Comissió de Control de Grup Catalana Occident Pensions Empleats, Fons de Pensions concep la inversió socialment responsable com un compromís a llarg termini amb les polítiques d'inversió que provoquin un impacte positiu en la societat i en el medi ambient. Es vol consolidar progressivament una línia d'actuació que avanci en aquest sentit.

La Comissió de Control té en consideració criteris extrafinancers per al control, el mesurament i la gestió dels riscos en les decisions d'inversió de la seva cartera, i pren consciència de la seva responsabilitat social com a inversor institucional. Des del 2018 s'inclouen clàusules d'inversió socialment responsable als plans de pensions del País Basc (EPSV) comercialitzats per Assegurances Catalana Occident i Seguros Bilbao.

Conciliació laboral i familiar

103-1, 103-2, 103-3, 401-3

El Grup Catalana Occident, d'acord amb el seu compromís amb la igualtat d'oportunitats i la conciliació de la vida personal i professional, aplica les polítiques de conciliació de la vida laboral i familiar que es descriu en els convenis en vigor, així com la normativa espanyola i europea. A més, ofereix un horari flexible que permet acumular hores per a una futura lliure disposició.

L'objectiu d'aquestes polítiques és facilitar l'equilibri entre l'àmbit laboral i el personal i familiar dels treballadors, alhora que s'afavoreix la productivitat i l'eficiència.

Amb aquesta finalitat hi ha un seguit de protocols interns que procuren el compliment dels criteris de conciliació de la vida laboral i familiar, així com d'horaris raonables, ergonomia en el lloc de treball, condicions laborals higièniques i respectuoses amb el medi ambient, facilitats per a la formació dels empleats, observació estricta de la legalitat vigent i, per acabar, un clima laboral sa i uns nivells de confort que reverteixin en una millora de la gestió de cadascun dels llocs de treball dels empleats del Grup.

A Atradius NV, les mesures destinades a facilitar i encoratjar la conciliació laboral estan subjectes a la regulació de cada país.

Com a reforç del seu compromís, el Grup reconeix per mitjà d'una política interna el dret de desconnexió laboral per a tots els empleats fora de l'horari habitual de treball regulat en conveni o contracte, així com durant els períodes de descans, baixes i permisos. Entre altres conceptes, aquesta política recull el dret

dels empleats a no respondre a correus electrònics, missatges i trucades de caràcter professional, així com recomanacions per promoure l'ús responsable i efectiu de les eines digitals.

Els empleats del Grup reben al llarg de l'any entrenament i capacitat en relació amb l'ús de dispositius electrònics i recursos digitals.

Així mateix, els empleats del Grup de tots dos gèneres tenen dret a acollir-se a un permís per maternitat o paternitat sense perjudici de la seva trajectòria professional. Durant l'any 2019, un total de 222 empleats es van acollir al permís parental.

	Homes	Dones	Total
Empleats que han tingut dret a permís parental.	176	221	397
Empleats que s'han acollit al permís parental.	87	135	222
Empleats que han tornat a la feina en el període objecte de l'informe després d'acabar el permís parental.	71	110	181
Empleats que han tornat a la feina després d'acabar el permís parental i que continuaven sent empleats dotze mesos després de tornar a la feina.	74	98	172
Taxa de retorn a la feina.	82%	81%	82%
Taxa de retenció.	85%	73%	77%

Seguretat i salut

Les entitats del Grup Catalana Occident disposen d'un servei de prevenció d'acord amb la normativa laboral vigent. A més, hi ha procediments i normativa interna relacionats amb la prevenció de riscos laborals entre els quals destaquen els plans d'autoprotecció de tots els edificis, les avaluacions de risc i la planificació anual d'accions.

Des del punt de vista corporatiu, hi ha un servei de prevenció mancomunat que abasta la majoria de les entitats d'assegurances del Grup i permet una gestió més homogènia. Les entitats que no queden cobertes per aquest servei en mantenen un de propi o externalitzat, segons els criteris d'eficiència i d'especialitat.

Els objectius en matèria de prevenció de riscos laborals que es pretenen aconseguir són:

- Complir la legislació vigent de prevenció de riscos laborals i les condicions de treball dels empleats.
- Reduir i eliminar els accidents de treball i les malalties professionals a tots els centres de treball.
- Desenvolupar una cultura preventiva basada en la consideració de les persones com a principal valor.

Considerant l'activitat del Grup, cap empleat no desenvolupa activitats professionals amb risc elevat de contreure determinades malalties; només s'ha registrat una malaltia relacionada amb l'activitat del Grup durant el 2019.

Així mateix, s'ha registrat un total de 74 accidents durant l'any objecte de la notificació.

Encara que no hi hagi una política específica de seguretat i salut d'aplicació general, el compromís del Grup amb la seguretat i la salut dels seus empleats es materialitza amb l'elabo-

ració de protocols de malaltia i la inclusió en els acords de negociació col·lectiva dels beneficis davant de casos d'incapacitat de qualsevol tipus per dur a terme el treball.

	Homes	Dones	Total
Hores teòriques treballades	6.284.427	5.654.904	11.939.330,12
Hores d'absentisme	150.927	190.175	341.102,6
Taxa d'absentisme (Hores d'absentisme * 100) / Nre. d'hores treballades)	2,4	3,4	2,9
Nre. accidents totals No inclou <i>in itinere</i> .	46	28	74
Nre. malalties professionals	0	1	1
Índex de freqüència Nombre d'accidents ocorreguts per cada milió d'hores treballades.	7,32	4,95	6,20
Índex de gravetat Nombre de dies perduts per cada 1.000 hores de treball.	0,14	0,17	0,16

Objectiu: una empresa saludable

El Grup Catalana Occident es preocupa pel benestar dels seus empleats i per això fomenta l'esport i la vida saludable. El 2019 es va posar en marxa la iniciativa "Empresa saludable" amb la fita destacada de la remodelació del Club Esportiu Catalana Occident, situat a la zona d'oficines centrals de Sant Cugat del Vallès. L'objectiu és ampliar aquest tipus d'iniciatives a la resta d'ubicacions on es troben les entitats del Grup.

3.2 Clients: la baula central de l'activitat

El compromís del Grup amb la millora contínua de l'experiència dels seus clients ha tornat a mostrar uns alts nivells de satisfacció i fidelitat.

El principal objectiu de la relació de les entitats del Grup Catalana Occident amb els seus més de quatre milions de clients és oferir-los productes competitiu i un servei de qualitat, basat en un assessorament personal, transparent i íntegre.

El Grup també es compromet a facilitar als assegurats informació simplificada i clara, així com a resoldre qualsevol dubte que els pugui sorgir sobre el contingut de les seves pòlisses i serveis o davant una incidència.

Aquest compromís es correspon amb la naturalesa de l'assegurança, que porta implícit el concepte de responsabilitat social. La missió és facilitar als seus clients un acompanyament continu tant en la vida professional com en la personal i anticipar-se als riscos per protegir-los.

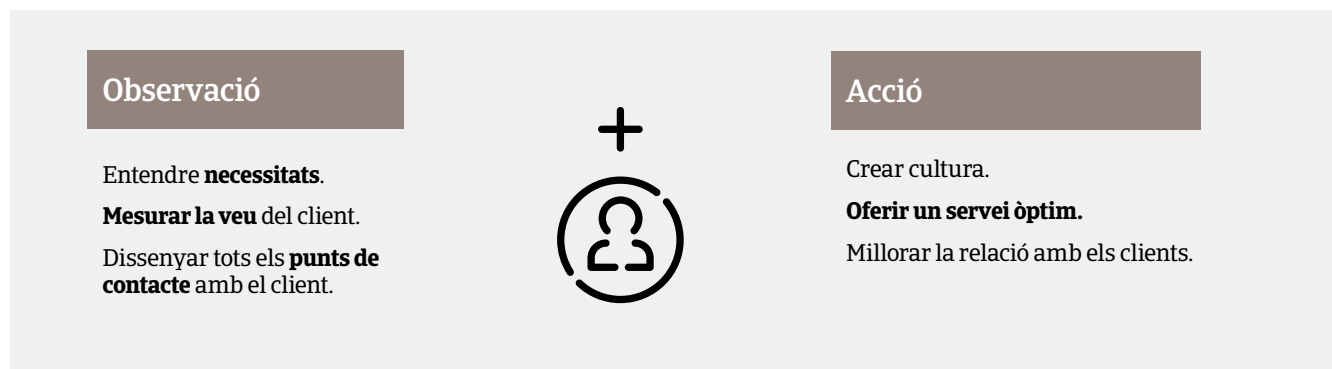
Les entitats del Grup estan adherides a la *Guia de bones pràctiques de transparència en la comercialització de l'assegurança d'UNESPA*.

Projecte Experiència de Client

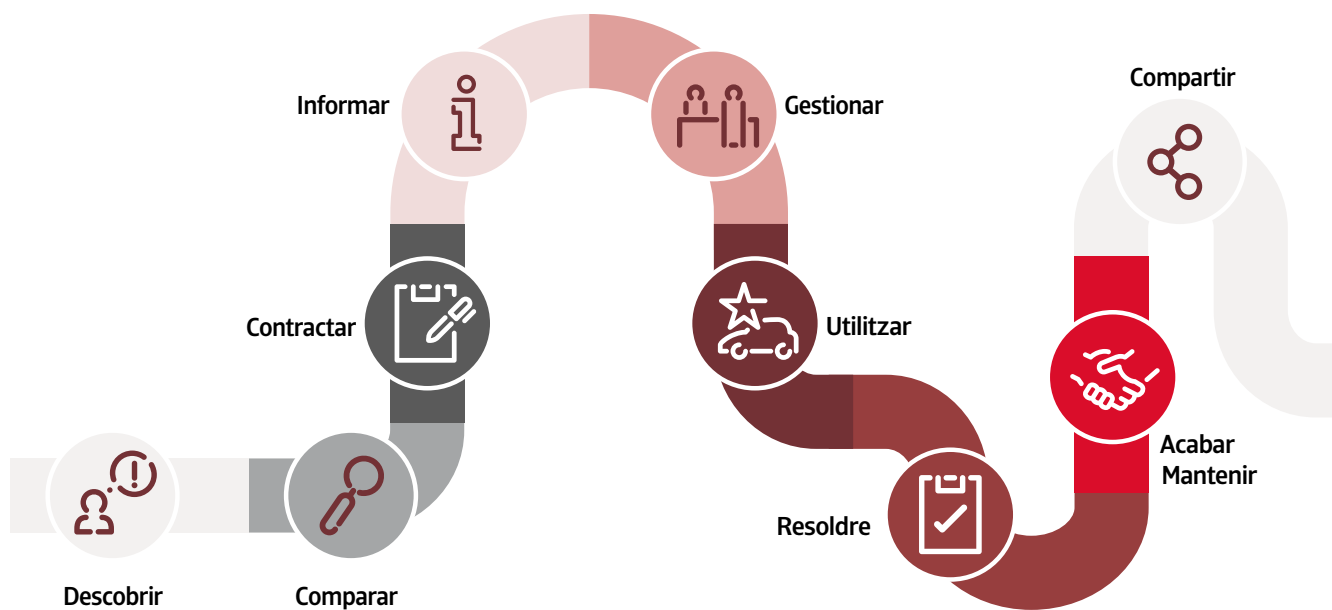
103-1, 103-2, 103-3

El 2016 es va iniciar el projecte Experiència de Client, una iniciativa transversal dins del negoci tradicional l'objectiu principal de la qual és crear una cultura enfocada al client, entendre les seves necessitats, mesurar la seva opinió en totes les fases de l'anomenat *customer journey* o itinerari del client i garantir una experiència òptima, consistent i homogènia amb independència del canal de contacte.

Com a palanques per identificar les iniciatives que cal desenvolupar es va representar gràficament el *customer journey*, un recorregut que descriu les fases en què el client interactua amb les companyies del Grup Catalana Occident, amb especial atenció a les interaccions de sinistres. La finalitat és conèixer més bé el client en cadascuna d'aquestes etapes, de manera que es puguin atendre les seves diverses necessitats.



Customer journey



Les accions que s'han emprès es classifiquen en quatre blocs: sistemàtica comercial, gestió de sinistres, comunicacions i canals, i experiència del client.

En els darrers exercicis s'han desenvolupat i implantat noves funcionalitats d'autoservei en l'eina e-client. Ara l'usuari pot consultar en viu l'estat del seu sinistre i fer un seguiment de les fases relacionades. El 2019 es va avançar en la proposta de valor d'autoservei amb la finalitat de continuar dotant els clients d'una capacitat de gestió autònoma, immediata i digital.

Per garantir la satisfacció dels clients, els professionals que els presten servei durant un sinistre disposen de guies d'experiència del client. Aquestes guies estableixen protocols clars sobre com han de relacionar-se i interactuar amb els clients, de tal manera que homogeneïtzen els processos per oferir el nivell més elevat de servei per mitjà dels seus professionals

Per analitzar l'impacte d'aquestes iniciatives es recull la veu del client per mitjà de diverses enquestes fetes en diferents moments clau de l'itinerari del client.

Experiència del client del negoci tradicional

NPS
39,6% (+5,5%)
Nivell de promoció suggerida (promotors - detractors)

ISS
65,5% (+3,0%)
Índex de satisfacció amb el servei (satisfets - insatisfets)

Índex de retenció
89%
Índex de retenció del client

Atenció al client

Una bona gestió de les queixes i reclamacions dels clients és un element bàsic en la qualitat del servei. El Grup Catalana Occident té un reglament per a la defensa del client adaptat a les exigències de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres i els compromisos assumits pel sector assegurador per mitjà de la *Guia de bones pràctiques de resolució interna de reclamacions*, impulsada per la Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA).

El primer pas per resoldre les queixes i reclamacions és oferir al client una atenció immediata prestada per qui directament es relaciona amb ell. El personal, així com totes les sucursals i els centres operatius que presten servei al client, s'ha d'esforçar a atendre aquestes queixes i reclamacions amb amabilitat i rapidesa i a propiciar la resolució en favor del client en tots els casos en què les reclamacions siguin fundades i el seu àmbit de competència li ho permeti. El professional ha d'adoptar les

mesures que minimitzin el risc de reincidència i s'ha d'esforçar a proporcionar un servei ajustat als estàndards que el client espera de l'entitat.

En els casos de queixes i reclamacions que excedeixin les atribucions de les oficines i centres que presten el servei, o quan aquestes oficines i centres no les hagin pogudes solucionar de manera satisfactòria per al client, les entitats tenen un depar-

Reclamacions per mitjà dels diferents canals el 2019

Instància	Any	Situació admissió / Pendants							Resultat / Estat actual						
		Iniciades	Δ	No admeses a tràmit/desistiments	%	Pendants	%	Admeses a tràmit	%	A favor del client totalment / parcialment	%	Amb acord entre les parts	%	A favor de l'entitat	%
Reclamacions DAC/SAC	2019	4.636	18%	713	15%	130	3%	3.793	82%	1.269	33%	186	5%	2.338	62%
	2018	3.916		433	11%	206	5%	3.277	84%	1.026	31%	327	10%	1.924	59%
Reclamacions Defensor del Client/Particip	2019	378	7%	140	37%	16	4%	222	59%	20	9%	33	15%	169	76%
	2018	353		162	46%	12	3%	179	51%	22	12%	22	12%	135	75%
Requeriments DGSFP/CNMV/ Banc d'Espanya	2019	374	-9%	9	2%	300	80%	65	17%	17	26%	30	46%	18	28%
	2018	413		19	5%	240	58%	183	44%	30	16%	7	4%	117	64%

* L'increment en el nombre total de reclamacions respecte al 2018 s'ha degut, d'una banda, a la incorporació al Grup d'una nova companyia (Seguros de Vida y Pensiones Antares, SA) i, de l'altra, al fet que en aquest exercici s'han comptabilitzat, respecte a Assegurances Catalana Occident, SA d'Assegurances i Reassegurances, també les queixes que es reben per serveis externs/de tercers com a complement de l'activitat asseguradora i que anteriorment estaven disseminades pel que fa a la seva atenció i resolució entre els centres de servei i els mateixos mediadors

tament d'atenció al client i també un defensor del client que garanteix els seus drets.

Protecció de dades personals

103-1, 103-2, 103-3, 418-1

El Grup Catalana Occident considera la informació que recull, processa, emmagatzema i transmet com un actiu estratègic, essencial per garantir la continuïtat i evolució del negoci i assegurar el valor que ofereix als seus inversors, accionistes, clients i col·laboradors. Per tant, és un objectiu prioritari preservar la seva confidencialitat, la seva protecció i la dels sistemes que la gestionen i suporten.

Les entitats del Grup disposen d'una política de seguretat de la informació aprovada pel Consell d'Administració. Tots els empleats han de rebre formació en aquesta matèria.

Hi ha un comitè de protecció de dades personals en el negoci tradicional que coordina i actualitza les polítiques i els procediments per al compliment de la normativa en aquesta matèria. Aquest comitè està compost, entre d'altres, pels delegats de protecció de dades de les principals entitats del Grup.

Els potencials ciberatacs són considerats un dels principals riscos del sector. El Grup Catalana Occident disposa d'un *chief information security officer* (director de seguretat de la informació) responsable de planificar, desenvolupar i gestionar els procediments i les accions per tractar la seguretat de la informació.

Durant el 2019 Grup Catalana Occident no va rebre per mitjà dels seus canals de comunicació reclamacions relatives a la privadesa del client o la pèrdua de dades.

Atradius: Credit Business Transformation (CIBT)

Entre els principals projectes del negoci de crèdit el 2019 figura el programa *Atradius Business Transformation*, que té per objectiu millorar la seva oferta de serveis i el desenvolupament de productes per mantenir la seva sòlida proposta de valor per als seus clients. El CIBT reemplaçarà les eines actuals de gestió de l'assegurança de crèdit a Atradius. Aquest canvi radical es produeix en dues onades. D'una banda, s'aplicarà als elements de venda, productes i tarifació. La segona etapa englobarà la presa de requeriments de la gestió de riscos.

Noves solucions

Sobre la base d'un profund coneixement dels seus clients, el Grup treballa per dissenyar i oferir nous productes que s'adaptin a les seves necessitats i els aportin confiança. El 2019 desataquen les iniciatives següents:

La cultura de la innovació al servei del client

L'estratègia d'innovació del Grup se centra clarament en noves maneres de millorar o ampliar la seva proposta principal. No externalitzarem la innovació a un centre o incubadora separada; la nostra ambició és crear per a tota l'organització una cultura d'aprenentatge permanent i d'obertura al canvi.

El programa Atradius Business Transformation aborda la necessitat de cooperació i col·laboració entorn de noves tendències digitals (com ara les dades massives o la cadena de blocs) i ofereix al personal l'oportunitat d'exercir un paper en aquests nous reptes.

El 2019 es va introduir un seminari web obligatori per a tot el personal anomenat "Donant forma al demà plegats", la finalitat

del qual està lligada a la nova mentalitat oberta del Grup, que es considera necessària per afrontar els reptes que comporten la digitalització i la tecnologia.

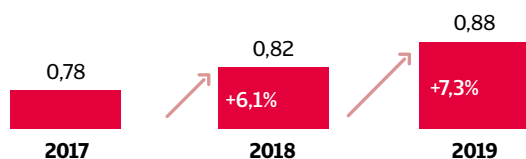
Avui dia, la disponibilitat en línia de serveis i productes és fonamental en una estratègia per atreure, captivar i retenir clients, corredors i agents.

Els esforços d'Atradius per innovar han començat a donar fruits i les innovacions incloses en la seva eina de gestió de crèdit Atrium i la seva plataforma en línia per a clients han estat reconegudes pel mitjà de comunicació Hong Kong Business, que ha atorgat a Atradius l'Insurance Technology Award.

3.3 Accionistes: la peça clau per a la sostenibilitat

El 2019 el Grup Catalana Occident ha obtingut un resultat favorable, i així es fa un pas més en el camí del creixement rendible. La confiança dels accionistes és clau per ser sostenibles a llarg termini. En conseqüència, la relació entre el Grup i els seus accionistes i inversors es basa a oferir-los la màxima informació, transparència i proximitat possibles.

Dividends: retorn atractiu a la seva inversió 201-1



El comportament històric de la distribució de dividend demostra el clar compromís del Grup amb la retribució a l'accionista. La retribució total amb càrrec a l'exercici 2019 ha estat de 0,8821 euros per acció; el Grup ha augmentat el seu dividend un 7,3%, cosa que es tradueix en un repartiment de 105,85 milions d'euros.

Durant l'exercici 2018, l'acció del Grup Catalana Occident es va comportar per sota de l'Eurostoxx Insurance i de l'IBEX-35. El preu mitjà de l'acció del Grup Catalana Occident el 2019 va ser de 32,09 euros.

El comportament històric de la distribució de dividend demostra el clar compromís del Grup amb la retribució a l'accionista,

i es manté una política creixent de dividendes durant els darrers deu anys.

Més informació sobre l'evolució de les accions al web corporatiu del Grup.

Transparència en la informació

El Grup Catalana Occident desenvolupa les seves activitats d'acord, entre d'altres, amb els principis de bon govern i responsabilitat corporativa, fet que comporta una millora contínua de l'accessibilitat, qualitat, freqüència i claredat en la relació amb els seus principals grups d'interès.

La política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que està publicada al lloc web corporatiu, descriu les eines i els canals de comunicació per garantir els principis d'integritat, transparència i igualtat en les relacions amb aquests públics.

El Grup té dues àrees específiques de l'organització que atenen les peticions dels accionistes i inversors institucionals, les seves propostes i expectatives sobre la gestió de manera individualitzada i pròxima.

Atenció a l'accionista: +34 915 661 302
accionistas@catalanaoccidente.com

Atenció a l'inversor institucional i analistes: +34 935 820 518.
analistas@catalanaoccidente.com.

Aquest darrer engloba la relació amb els analistes financers, borsaris i les agències de qualificació, atès que els informes i opinions de tots influeixen en el procés de presa de decisions dels inversors institucionals. Per això el seu paper és clau en la liquiditat i en la formació del preu de l'acció del Grup Catalana Occident.

Durant l'any 2019 el Grup va transmetre la seva proposta de valor als mercats financers per mitjà de la retransmissió trimestral dels resultats publicats, per mitjà del web en castellà i anglès, i altres accions:

+ de 750
trucades ateses

11
roadshows

5
fòrums i
conferències

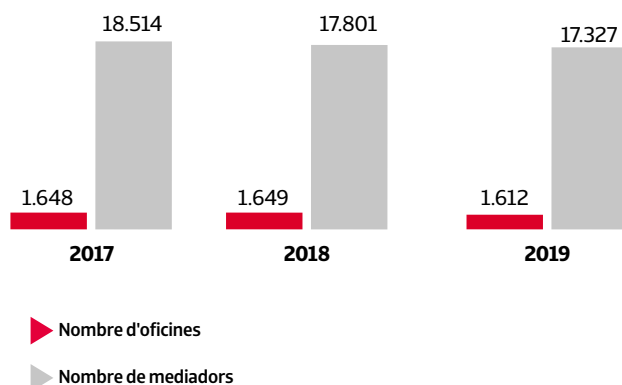
+ 200
reunions

3.4 Mediadors: agents i corredors

Els mediadors són una peça clau en la relació del Grup amb el seu entorn. Es posen en contacte amb els clients, creen confiança per entendre les necessitats particulars i aporten valor gràcies a la seva professionalitat i proximitat. Una bona comunicació i una relació de confiança amb els mediadors són bàsiques per prestar un bon servei als clients.

La xarxa comercial de les companyies del Grup Catalana Occident està composta per 1.612 oficines del negoci tradicional i 17.801 mediadors, fonamentalment agents exclusius i corredors d'assegurances.

Composició de la xarxa de distribució



Desenvolupament professional i formació

La formació dels agents és un valor fonamental perquè el Grup desenvolupi el seu negoci per mitjà de la qualitat del servei, la satisfacció i la permanència dels seus clients.

Les companyies que formen part del Grup posen a la disposició dels seus mediadors itineraris formatius i eines enfocades a facilitar la connectivitat i l'accés als serveis, per millorar així l'eficàcia en la seva tasca.

La formació a la xarxa de distribució en el negoci tradicional està orientada a desenvolupar la força de vendes i el creixement del negoci. Destaquen projectes com la formació en gestió i impuls empresarial. Així mateix, s'ha atorgat especial atenció a la venda associada, la contenció d'anul·lacions, la fidelització de clients i la utilització de noves eines i sistemes.

Assegurances Catalana Occident

El Programa d'Establiment d'Agents Professionals de Catalana Occident té com a objectiu el desenvolupament professional dels seus agents, i és pioner en el sector assegurador. El seu prestigi i excel·lent qualitat en el desenvolupament professional dels agents té un gran reconeixement. Està compost per:

- Programa de formació continuat individualitzat sobre productes, tècniques comercials i de gestió.
- Entrenament i supervisió des del primer dia. Un equip de persones els acompanyaran i ajudaran a aconseguir les seves fites.
- Suport econòmic durant set anys. Dissenyat per consolidar el seu nivell d'ingressos.

Confiança i seguretat

Les companyies del Grup materialitzen els valors de confiança, tranquil·litat i seguretat que volen prestar als seus clients per mitjà de la xarxa de mediació. Amb aquesta finalitat se'ls facilita un acompanyament que, a més de formació, inclou altres eines que tenen un impacte positiu en la seva activitat. N'és una la possibilitat de crear el seu propi web i perfil a les xarxes socials a l'empara de la marca amb què treballen o el material corporatiu necessari per presentar els seus serveis al públic final d'una manera visual.

Satisfacció dels mediadors

El Grup Catalana Occident mesura anualment els indicadors de satisfacció dels seus mediadors a les seves entitats del negoci tradicional. Per mitjà de l'Estudi d'opinió de l'agent exclusiu elaborat per ICEA, la darrera edició del qual és de l'octubre del 2019, el Grup comprova el nivell de benestar laboral general dels seus agents.

Les iniciatives relacionades amb el desenvolupament de l'agent (eines informàtiques, formació, jornades, clubs, etc.), seguides de les campanyes comercials, són les que tenen un impacte més gran en l'activitat comercial segons els agents del Grup en la seva valoració d'aquest any. Es valoren en positiu la formació i informació, el portafolis de productes i serveis, el suport informàtic, el personal de contacte i els serveis en el sinistre. Presenten aspectes que s'han de millorar en el suport comercial i el servei al client.

3.5 Proveïdors: prestadors de serveis

Les empreses del Grup Catalana Occident treballen amb dos tipus de proveïdors:

- Els generalistes, que subministren productes i serveis de caràcter general, no relacionats directament amb el negoci: neteja, manteniment i suport informàtic.
- Els especialitzats, el servei dels quals és essencial per dur a terme l'activitat asseguradora: pèrits d'autos, pèrits de diversos, advocats, pèrits mèdics, tallers i reparadors. Els tallers formen part de la xarxa anomenada AutoPresto i els reparadors del Servei Tècnic de Reparacions (STR).

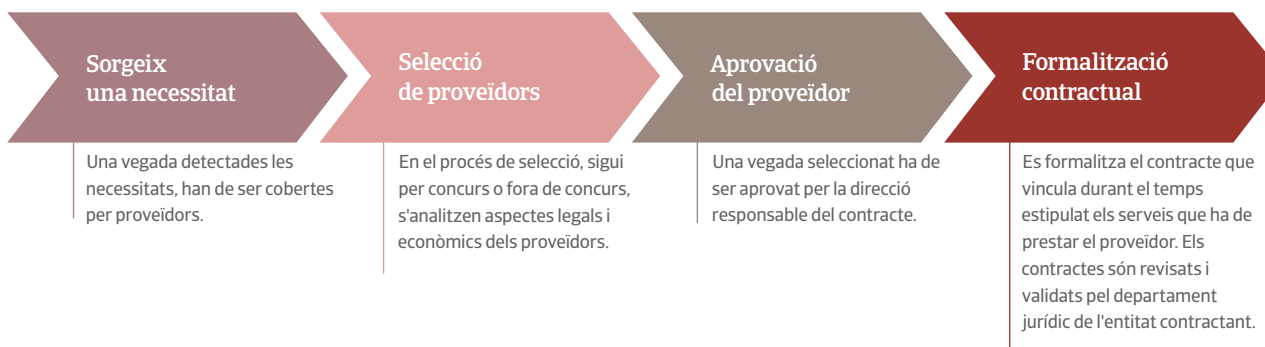
El Grup aplica els criteris que s'indiquen en la normativa interna i, en particular, en el *Manual de selecció de proveïdors*, que regulen l'adquisició de béns, serveis i subministraments, així com la selecció de proveïdors. Aquests criteris es basen en l'objectivitat, imparcialitat, transparència, igualtat de tracte i qualitat, i tracten d'evitar qualsevol tipus de conflicte d'interessos o vinculacions personals, familiars o econòmiques en la selecció de proveïdors.

Per seleccionar els pèrits no es fa cap mena de distinció per gènere, raça o religió. Com a dada, en el negoci tradicional durant l'any 2018 el percentatge de pèrits de diversos de gènere femení va ser 20%, mentre que l'any 2019 aquest percentatge va pujar fins a 22%. El Grup demostra així el seu compromís amb la igualtat d'oportunitats.

En el manual s'estableix una classificació de proveïdors segons la seva criticitat i es detallen els procediments de selecció segons les tipologies de proveïdors.

Tots els proveïdors es comprometen explícitament a complir

Procediments de selecció de proveïdors



un seguit de clàusules que, en resum, preveuen:

- El compliment del Codi ètic del Grup Catalana Occident.
- El compliment del Reglament europeu de protecció de dades.
- Les obligacions del col·laborador amb Hisenda i amb la Seguretat Social.
- El compliment de la Normativa de Prevenció de Riscos Laborals.
- La confidencialitat de la informació aplegada en la seva actuació.

Desenvolupament professional i formació

La majoria dels proveïdors estratègics del Grup, els que subministren productes o serveis amb característiques especials dins del sector, estan internalitzats o són serveis intragrup dins del mateix Grup Catalana Occident, fet que permet gestionar-los més bé.

Durant el 2019, els proveïdors del Grup Catalana Occident van rebre en total 7.994 hores de formació. D'aquesta manera, mit-

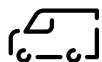
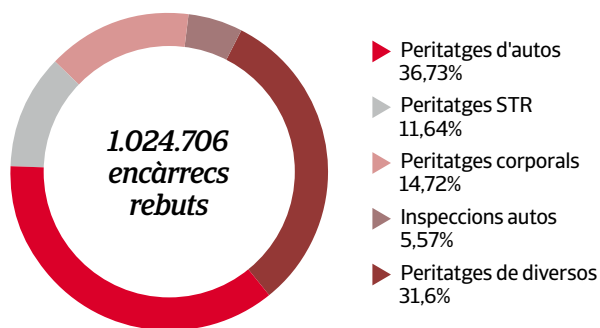
jançant el desenvolupament de competències en proveïdors, la companyia estén els seus compromisos amb la cadena de subministrament.

Gestió de proveïdors en el negoci tradicional 102-9

Prepersa (Peritación de Seguros y Prevención, AIE) és l'empresa del Grup Catalana Occident que gestiona els proveïdors especialitzats per a la solució de sinistres, excepte els advocats.

Els seus serveis tenen com a objectiu el peritatge o la reparació de sinistres, així com facilitar a les entitats informació tècnica relacionada amb riscos, sinistres i altres circumstàncies. Per això, les accions de Prepersa han d'estar sempre orientades a la qualitat. Amb aquesta comesa, la seva activitat disposa de la certificació de qualitat UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durant l'any 2019, que garanteix que els seus processos s'orienten cap a la millora contínua i que disposa d'una organitza-

ció eficient pel que fa a planificació, control i anàlisi de resultats. A més, la companyia vetlla perquè la seva extensa xarxa de col·laboradors respecti els compromisos de responsabilitat corporativa del Grup.



688 (+20)
pèrits diversos

257 (+4)
pèrits d'automòbils

127 (-5)
pèrits mèdics

811 (+70)
reparadors

325 (+34)
tallers AutoPresto

Els proveïdors són avaluats contínuament segons diversos paràmetres com ara l'activitat, els costos, el temps de gestió, el tracte a clients i les bones pràctiques. Els resultats es recullen en informes que reben els mateixos proveïdors i els facultatius de cada zona. En funció de les conclusions, si és necessari, es desenvolupa un pla d'acció, que inclou accions de control i supervisió; en concret, el 2019 es van dur a terme 10.775 accions de supervisió, un 30% més que durant el 2018.

	2017	2018	2019
Clients satisfets STR*	72%	77%	86%
Clients satisfets AutoPresto*	89%	90%	94%

* En relació amb el mesurament fet el 2017, s'ha modificat l'origen de les dades, que es basava en enquestes externes per un model de mesurament propi. D'altra banda, les dades que es van reportar el 2017 responien a la fórmula clients satisfets-insatisfets/total, que no corresponen amb el literal de clients satisfets, que seria clients satisfets/total, aplicada aquest any.

En matèria de formació, destaca el programa Experiència de Client impartit a les xarxes de pèrits de diversos i de STR sobre els valors que cal transmetre i els comportaments que cal mantenir en la interrelació personal amb els clients.

Quant a innovació, durant el 2019 es van desplegar les millores següents:

- Un nou formulari de peritatge d'autos per a ús de mobilitat.
- Un nou sistema d'identificació biomètrica dels usuaris per al procés de signatura de contractes.
- S'han desenvolupat tècniques no invasives de reparació de l'STR.
- Un nou curs del Reglament general de protecció de dades.
- Publicació de la nova pàgina web.

Satisfacció dels proveïdors

Dues vegades a l'any Prepersa fa una enquesta per conèixer l'opinió que tenen els col·laboradors sobre els facultatius de la companyia, responsables de la gestió i supervisió de la qualitat del treball de la xarxa de col·laboradors. Gràcies als seus resultats es poden prendre mesures per millorar en diversos aspectes relacionats amb aquesta activitat.

Impuls a les empreses locals

El model de negoci implantat, que se segueix des de fa dècades, afavoreix la contractació d'autònoms o petites empreses locals. D'aquesta manera el Grup contribueix al desenvolupament del teixit empresarial a les àrees geogràfiques en què opera.

Període mitjà de pagament a proveïdors

El Grup no té cap saldo pendent de pagament a proveïdors amb ajornament superior al legal (trenta dies, si no hi ha pacte de les parts), i el període mitjà és disset dies.

En el cas de Prepersa, les companyies abonen els imports de les intervencions dels col·laboradors de la xarxa dues vegades al mes, amb terminis molt àgils i rigorosos. Els proveïdors tenen a la seva disposició una aplicació en què poden consultar i conciliar els pagaments dels encàrrecs i les factures emeses a les entitats del Grup. D'aquesta manera s'evita que el col·laborador hagi de canalitzar les seves necessitats d'informació als departaments de les companyies.

Durant l'any 2019 el total de pagaments fets a proveïdors ha pujat a 346 milions d'euros.

Impuls de la responsabilitat corporativa

A Prepersa s'impulsen bones pràctiques relacionades amb l'eficiència i la minimització de recursos entre els seus proveïdors, entre les quals hi ha les polítiques de reparació *versus* substitució o l'aplicació de noves tecnologies que permetin localitzar i reparar danys per aigua amb més eficiència.

A més, s'han dut a terme accions per assegurar la qualitat dels serveis, entre les quals es distingeixen:

- Controls de revisió de sinistres.
- Controls de gestió.
- Controls de formació.
- Controls de pla de carrera.
- Controls d'avaluació de coneixements.
- Entrevistes de seguiment.

També es van fer controls de verificació d'imatge corporativa i de primer contacte amb el client amb la finalitat de garantir l'adhesió dels proveïdors i els estàndards de qualitat impulsats pel Grup Catalana Occident.

3.6 Societat

103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203-1, 203-2, 413-1

El Grup Catalana Occident basa el seu model de negoci en el respecte de les persones i a contribuir positivament a l'entorn i als seus grups d'interès. El compromís assumit amb les societats en què opera està vinculat al desenvolupament econòmic, el benestar i l'ocupació de qualitat des de fa més d'un segle.

Paral·lelament, la seva acció social s'articula per mitjà de la Fundació Jesús Serra. En els seus estatuts es declaren i defineixen tant les seves línies d'actuació com el seu compromís d'adhesió i compliment de totes les polítiques establertes en l'àmbit del grup.

El 2019 el Grup ha aportat 4.034 milions d'euros a la societat. Els clients són el principal grup d'interès, amb 54% del total.

Valor econòmic generat i distribuït 201-1	2017	2018	2019	Milers d'euros
Valor econòmic generat	4.225	4.345	4.548	
Valor econòmic distribuït	2.255	3.724	4.034	
Prestacions satisfetes a clients	388	2.252	2.462	
Administracions públiques	471	407	465	
Mediadors	479	489	506	
Treballadors	88	481	500	
Accionistes	584	95	101	
Valor econòmic retingut	584	621	513	

És destacable el paper de l'assegurança de crèdit en benefici de la societat, per mitjà del seu suport a l'activitat empresarial pel fet d'assegurar les operacions comercials fins i tot en temps d'inestabilitat i, en conseqüència, estimular el creixement econòmic. Al voltant del 2% del valor del comerç d'exportació mundial té lloc a causa de la cobertura d'assegurança de crèdit. Més de 60.000 empreses poden operar, mobilitzar i comercialitzar arreu del món prop de 800.000 milions d'euros en béns i serveis gràcies a aquesta funció asseguradora.

Compromisos de les entitats del Grup

L'acció social del Grup Catalana Occident s'articula per mitjà de la Fundació Jesús Serra i, a més, les seves entitats inverteixen cada any en iniciatives relacionades amb les comunitats locals, amb el seu passat històric i la seva pròpia identitat. A Atradius també es duen a terme accions que contribueixen a la societat per mitjà dels empleats, com ara la recaptació de donatius per a diverses causes o carreres benèfiques.

Quant al negoci tradicional, destaca en el cas d'Assegurances Catalana Occident el suport a l'Orquestra Simfònica Sant Cugat i al mateix Auditori d'aquesta localitat, on se situen les seves oficines centrals. Plus Ultra Seguros es focalitza en el foment de disciplines esportives com ara el pàdel i en la col·laboració amb la Federació Espanyola d'Esports de Persones amb Discapacitat Física (FEDDF). Per la seva banda, Seguros Bilbao s'enfoca en patrocinis culturals de caràcter local com ara el del Museu Guggenheim o el Museu Naval. Atradius Crédito y Caución inverteix en projectes estretament lligats al seu negoci, com ara iniciatives de suport al desenvolupament empresarial. En conjunt, l'import destinat a aquests projectes el 2019 ha pujat a 952.000 euros.

A Atradius els empleats articulen campanyes a fi de maximitzar la seva contribució social. Entre les accions impulsades hi

ha recaptacions de donatius per a diverses causes o curses benèfiques sota la iniciativa Atradius Cares. Aquesta iniciativa neix amb el propòsit que el personal local d'Atradius comparteixi i guanyi reconeixement pels projectes socials locals fets. Algunes de les iniciatives d'aquest any inclouen el suport a emprenedors en països en vies de desenvolupament o la donació de l'import dels regals nadalencs per destinar-lo a la plantació d'arbres.

Fundació Jesús Serra

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

La Fundació Jesús Serra és una entitat privada sense ànim de lucre creada en memòria de Jesús Serra Santamans, reconegut empresari i mecenes, fundador del Grup Catalana Occident, que té com a finalitat donar suport a iniciatives en els àmbits de recerca, empresa i docència, acció social, esport i promoció de les arts.

Actualment la Fundació desenvolupa projectes amb la finalitat de fer una societat millor per a tothom i sempre es guia per valors com la solidaritat, l'esforç i el treball en equip.

La Fundació Jesús Serra aprova de manera anual el seu pla d'actuació i detalla el conjunt d'activitats que cal desenvolupar, els seus potencials beneficiaris i els recursos humans i materials necessaris. Per assegurar-ne l'objectivitat, es disposa d'un protocol formal en què s'especifiquen els criteris de selecció de les iniciatives i els programes proposats. El Comitè de Valoració de Projectes és l'òrgan responsable, per mitjà de reunions bimensuals, de seleccionar el conjunt de nous projectes i valorar l'estat dels que estan en curs, entre altres funcions.

Així mateix, la Fundació Jesús Serra participa en iniciatives en benefici de determinats col·lectius i fa avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament específics. El 2019 el 84% van ser directes i només el 16%, indirectes. La majoria d'aquests projectes i iniciatives van disposar de programes de participació, avaluació d'impactes i programes de desenvolupament.

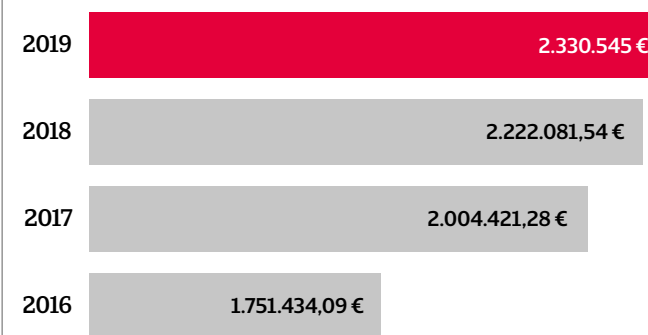
N'és un bon exemple el projecte Luisa Farré de salut maternoinfantil als països en vies de desenvolupament. Aquesta iniciativa sorgeix com a resposta als danys obstètrics i ginecològics que cada dia pateixen moltes dones durant els embarassos i els parts als països en vies de desenvolupament i que, en molts casos, arriben a provocar la mort.

Entre les entitats a les quals la Fundació Jesús Serra dona suport hi ha la Fundació d'Investigació Cardiovascular, el Centre Nacional de Recerques Oncològiques (CNIO), la Federació Espanyola d'Esports de Persones amb Discapacitat Física (FEDDF), el Centre d'Esports d'Hivern Adaptats (CDIA), Mans Unides, Metges Sense Fronteres, la Fundació Prevent o el Banc dels Aliments.

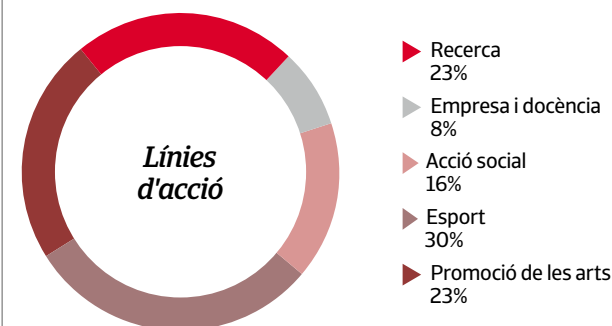
L'increment anual del pressupost de la fundació és un exemple del compromís i l'impacte positiu efectiu que el Grup Catalana Occident té en la societat.

Inversió de la Fundació Jesús Serra en projectes socials

Per a més informació consultin el web de la Fundació Jesús Serra: <https://www.fundacionjesusserra.org/>.



Distribució del pressupost en les diferents línies d'acció



3a edició de la Xpress Tennis Cup per fomentar el tennis base

El campionat està adreçat a infants d'edats compreses entre cinc i dotze anys que formin part d'un club de tennis. La tercera edició, celebrada el 2019, es va dividir en diverses fases classificatòries de les categories sub-10 i sub-12 i la fase provincial de minitennis. Com a novetat, aquest any el torneig ha tingut tres circuits diferenciats (Catalunya, Comunitat de Madrid i el País Valencià), en què els participants han representat els equips dels seus clubs respectius en l'innovador format de partits de 20 minuts.

A més, al voltant del torneig es van organitzar activitats amb l'objectiu de fomentar els valors de l'esport, el treball en equip i la solidaritat entre els infants i adolescents participants, que també van poder gaudir d'una exhibició de tennis en cadira de rodes a càrrec de Quico Tur i Lola Ochoa.

En total, el torneig va tenir 1.500 participants únics; els equips guanyadors de les fases provincials van competir al Cercle Sabadellès, a Barcelona, al Complex Esportiu RACE, a Madrid i al Club Espanyol de Tennis de València.

04

El nostre entorn

Medi ambient

103-1, 103-2, 103-3, 307-1

L'impacte mediambiental de l'activitat corrent del Grup Catalana Occident és limitat. Així i tot, les entitats del Grup estan compromeses amb la reducció de la generació de residus, el foment de l'ús de materials biodegradables i del paper reciclat, l'optimització de consum energètic, el consum racional d'aigua i, en la mesura del possible, la reutilització d'equips per mitjà de donacions.

El Grup duu a terme les seves activitats per complir la legislació vigent en matèria de medi ambient així com amb els compromisos adquirits voluntàriament, de manera que fomenta bones pràctiques mediambientals, incloent-hi energètiques i d'ecoeficiència. Com a mostra d'aquest compromís, durant els darrers tres anys, el Grup no ha rebut reclamacions de caràcter mediambiental.

Les empreses del negoci de l'assegurança de crèdit han formalitzat el seu compromís mitjançant l'elaboració de la seva pròpia política ambiental, en què recullen els principis del procés de millora contínua en termes d'activitat ambiental i prevenció de la contaminació en què estan immerses.

L'impacte ambiental de la cadena de subministrament del negoci és reduït. Malgrat això, les entitats del Grup tenen en compte

aspectes ambientals en les seves relacions amb els proveïdors:

- En el negoci tradicional, s'exigeix als tallers AutoPresto el compliment de certes disposicions de compliment ambiental relacionades amb el reciclatge de plàstics i la recollida d'oli.
- Atradius ha incorporat en el diàleg amb proveïdors aspectes com la minimització de residus o la cerca de solucions ecoeficients. L'entitat disposa, a més, d'una política ambiental que estableix el seu enfocament de gestió enfront dels principals reptes del negoci.

Materials

301-1, 301-2

En un esforç per aconseguir una gestió documental eficient i reduir el consum de paper, s'ha impulsat la implantació de documentació electrònica en els processos de negoci, inclosos els processos en què participa el client.

En un esforç per aconseguir una gestió documental eficient i reduir el consum de paper, al Grup Catalana Occident s'ha impulsat l'ús de paper reciclat. Durant el darrer any, gairebé el 25% del paper consumit provenia d'origen reciclat, 5,3% més que el 2018.

Consum de materials*	2017	2018	2019
Consum de paper (kg)	1.504.458	1.616.209	1.413.535
Tant per cent de paper reciclat	24,5%	19,4%	24%

* Inclou informació d'Assegurances Catalana Occident, Plus Ultra Seguros, NorteHispana Seguros, Seguros Bilbao i Atradius Crédito y Caución, i se n'exclouen Graydon, Gestifatura, Informes i Iberinform Portugal.

* El consum de paper d'Atradius Crédito y Caución s'ha estimat a partir del nombre de fulls, considerant un pes de 70 g per full.

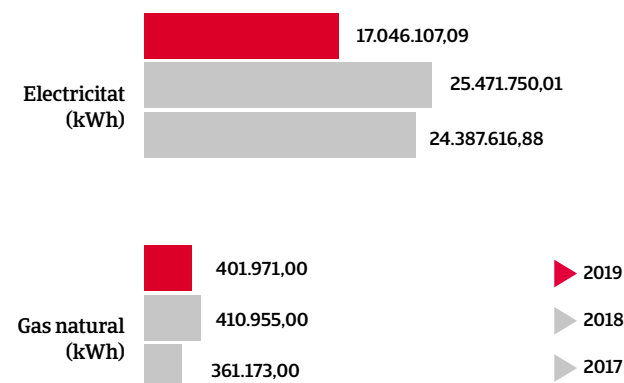
Energia

301-1, 301-2, 302-4

El Grup Catalana Occident fomenta bones pràctiques energètiques entre les seves entitats i promou el consum d'energies renovables. Així, per exemple, el 29% del consum elèctric en el negoci de l'assegurança de crèdit prové el 2019 de fonts renovables.

El manteniment i la rehabilitació d'edificis del Grup es regeixen per principis d'eficiència energètica, amb l'objectiu de reduir-ne els consums i les emissions de CO₂. Avui dia, un total de sis edificis del Grup disposen de certificats d'edifici sostenible. Les noves obres i reformes inclouen detectors de presència, regulació automàtica de la intensitat lumínica i substitució d'instal·lacions de climatització per d'altres de més eficients des d'un punt de vista energètic. Aquestes accions han aconseguit reduir el consum energètic dels principals edificis del Grup en el negoci tradicional.

Consum energètic



El compromís amb el medi ambient també es vincula al dia a dia dels empleats de les entitats del Grup. Per això s'han instal·lat estacions de càrrega elèctrica per a vehicles en alguns dels seus edificis més emblemàtics.

Emissions

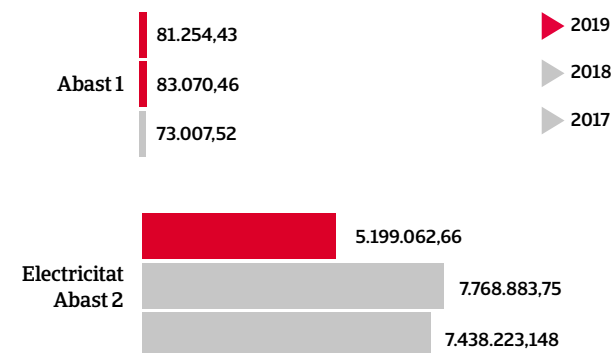
305-1, 305-2, 305-3

El Grup Catalana Occident calcula les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle directes (*scope 1*, associades a la combustió de gas natural) i indirectes (*scope 2*, associades a la generació de l'energia elèctrica adquirida) d'acord amb les directrius internacionals del *World Resources Institute (GHG Protocol, 2004)*. A més, promou bones pràctiques energètiques entre les seves entitats per fomentar-ne la reducció.

Les emissions totals

Durant el 2019 el Grup va aconseguir reduir respecte a l'any anterior les seves emissions de CO₂ a l'atmosfera en un 33%.

Emissions (kg CO₂ e)



* Emissions calculades a partir dels consums energètics reportats (nota 1). Font de factors d'emissió utilitzats per a l'energia elèctrica adquirida: World Resources Institute (2017). GHG Protocol Tool for Purchased Electricity V.4.9, Espanya, per al consum de gas natural: World Resources Institute (2015). GHG Protocol Tool for Stationary Combustion. V.4.1.

La política ambiental elaborada per Atradius NV inclou el compromís de reduir l'efecte sobre el medi ambient resultant del transport dels seus empleats. A aquest efecte, promouen alternatives que redueixin el consum de combustible, com ara iniciatives de *carsharing* o d'ús del cotxe elèctric.

Residus

306-2

El Grup disposa de pràctiques d'aplicació general sobre el reciclatge de material d'oficina a les seves seus i sucursals. A més, en la política ambiental del negoci de l'assegurança de crèdit es considera que la minimització dels residus generats és un principi clau per millorar-ne l'impacte ambiental.

En el Grup es fa un esforç constant per millorar l'activitat en la gestió de residus; com a exemple, durant l'any 2019, en el negoci de l'assegurança de crèdit se'n van produir 51% menys que l'any anterior. En el negoci tradicional la potencial generació d'una part dels residus electrònics es minimitza amb la donació d'equips a escoles i centres socials; en concret, el 2019 es van cedir 585 unitats.

Residus generats al Grup el 2019

Residus perillosos (t)
14,8

Residus no perillosos (t)
688

Bones pràctiques en matèria de lluita contra el canvi climàtic

- Control de la temperatura dels edificis tot l'any segons els estàndards de bones pràctiques
- El 100% de les inversions immobiliàries fetes els darrers anys amb destinació a ús d'oficines s'han fet incorporant edificis amb qualificació energètica LEED. L'import de la inversió gestionada puja a 216 milions d'euros.
- S'ha iniciat un producte per reduir la utilització de plàstics a tot el Grup que està en fase d'estudi.
- A les xarxes de pèrits i tallers col·laboradors es fomenta la proximitat per disminuir la contaminació en els desplaçaments, i també es promouen les reparacions ràpides d'automòbils per reduir el temps d'estada a les cabines d'assecatge i, en conseqüència, consumir menys energia.

Índex de continguts GRI 102-55



Per al Content Index Service, GRI Services ha confirmat que l'índex de continguts de GRI en la notificació és clar i que les referències per a cada contingut inclòs es corresponen amb les seccions indicades de la notificació.

Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissions
Continguts generals			
GRI 101: Fonaments 2016			
GRI 102: Continguts generals 2016	Perfil de l'organització		
	102-1 Nom de l'organització	4, 5 Grup Catalana Occident, SA	
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	5, 7	
	102-3 Localització de la seu	Passeig de la Castellana, núm. 4, 28046 (Madrid)	
	102-4 Localització de les operacions	6	
	102-5 Propietat i forma jurídica	4	
	102-6 Mercats servits	5,6	
	102-7 Mida de l'organització	6,7	
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	6, 23	
	102-9 Cadena de subministrament	7, 37	
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	4	
	102-11 Principi o enfocament de precaució	13	
	102-12 Iniciatives externes	16	
	102-13 Afiliació a associacions	16	
	Estratègia		
	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	3,8	
	Ètica i integritat.		
	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	11, 15, 20,26	
	Governança		
	102-18 Estructura de governança	9	

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissions	
Continguts generals				
GRI 102: Continguts generals 2016	Participació dels grups d'interès			
	102-40	Llista de grups d'interès	22	
	Perfil de l'organització			
	102-41	Acords de negociació col·lectiva	26	
	102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	22,23	
	102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	17,23	
	102-44	Temes i preocupacions clau esmentats	17	
	Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
	102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	4	
	102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	16,17	
	102-47	Llista dels temes materials	16,17	
	102-48	Reexpressió de la informació	4	
	102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	4	
	102-50	Període objecte de l'informe	De l'1/1/2019 al 31/12/2019	
	102-51	Data del darrer informe	2018	
	102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual	
	102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Grup Catalana Occident comunicacion@atalanaoccidente.com	
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI	4		
102-55	Índex de continguts GRI	45		
102-56	Verificació externa	Actualment la Memòria de responsabilitat corporativa del Grup Catalana Occident no és verificada per un tercer independent		

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Estàndard GRI	Contingut	Númers de pàgina o URL	Omissions
Temes materials			
Activitat econòmica, rendibilitat i solvència (GRI 201 activitat econòmica 2016)			
GRI 103: enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	8	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	8	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	8	
GRI 201: Activitat econòmica 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	6,7,29,35,39	
Gestió de riscos i compliment normatiu (GRI 307 compliment ambiental 2016, GRI 419 compliment socioeconòmic 2016)			
GRI 103: enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	12,13	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	12,13	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	12,13	
GRI 307: compliment ambiental 2016	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	42	
GRI 419: compliment socioeconòmic 2016	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	12,13	
Govern corporatiu (GRI 405 Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016)			
GRI 103: enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	9	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	9	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9	
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	10,27	
Ètica, integritat i transparència, GRI 205 Anticorrupció 2016, GRI 203 Impactes econòmics indirectes 2016			
GRI 103: enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	11,12,14,31	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	11,12,14,31	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	11,12,14,31	

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissions
Temes materials			
GRI 205: anticorrupció 2016	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	12	
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	12	
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016	203-2 Impactes indirectes significatius	8	
Protecció de dades ciberseguretat (GRI 418 Privacitat del client 2016)			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	34	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	34	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	34	
GRI 418: privadesa del client 2016	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privadesa del client i pèrdua de dades del client	34	
Innovació			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	8	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	8	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	8	

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissions
Temes materials			
Ocupació de qualitat (GRI 401: Ocupació 2016, GRI 402: Relacions treballador-empresa 2016, GRI 405: diversitat i igualtat d'oportunitats 2016, GRI 406: no-discriminació 2016, GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016)			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	23,27	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	23,27	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	23,27	
GRI 401: Ocupació 2016	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	25	
	401-3 Permís parental	30	
GRI 402: relacions treballador - empresa 2016	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	26	
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	10,27	
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes	26	
GRI 406: No-discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctores que s'han emprès	27	
GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016	407-1 Operacions i proveïdors el dret dels quals a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva podria estar en risc	26	

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissions
Temes materials			
Desenvolupament professional (GRI 404: formació i ensenyament 2016)			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	28	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	28	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	28	
GRI 404: Formació i ensenyament 2016	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	28	
Compromís amb la societat (GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016, GRI 413: comunitats locals 2016)			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	39, 40	
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	39, 40	
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	39, 40	
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016	203-1 Inversions en infraestructures i serveis suportats	39, 40	
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	39	
GRI 413: Comunitats locals 2016	413-1 Operacions en què participa la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	39, 40	

01 Grup Catalana Occident
02 Responsabilitat corporativa

03 Compromís amb els nostres grups d'interès
04 El nostre entorn

Taula materialitat - GRI - ODS

Temes materials	Estàndards GRI		ODS relacionat	
Activitat econòmica, rendibilitat i solvència	GRI 201	Activitat econòmica 2016	ODS 8	Treball decent i creixement econòmic
Gestió de riscos i compliment normatiu	GRI 102 GRI 307 GRI 419	Continguts generals 2016 Compliment ambiental 2016 Compliment socioeconòmic 2016	ODS 16	Pau, justícia i institucions sòlides
Govern corporatiu	GRI 102 GRI 405	Continguts generals 2016 Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	ODS 16	Pau, justícia i institucions sòlides
Ètica, integritat i transparència	GRI 102 GRI 205 GRI 206	GRI 102: continguts generals 2016 GRI 205: anticorrupció 2016 GRI 206: competència deslleial 2016	ODS 8 ODS 12 ODS 16	Treball decent i creixement econòmic Producció i consum responsables Pau, justícia i institucions sòlides
Experiència del client	n. a.		ODS 3 ODS 12	Salut i benestar. Producció i consum responsables
Protecció de dades. Ciberseguretat	GRI 418	Privadesa del client 2016	n. a.	
Innovació	n. a.		ODS 9	Indústria, innovació i infraestructura
Ocupació de qualitat	GRI 401 GRI 402 GRI 405 GRI 406 GRI 407	Ocupació 2016 Relacions entre els treballadors i la direcció 2016 Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016 No-discriminació 2016 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016	ODS 5 ODS 8 ODS 10	Igualtat de gènere Treball decent i creixement econòmic Reducció de les desigualtats
Desenvolupament professional	GRI 404	Formació i ensenyament 2016	ODS 4	Educació de qualitat
Compromís amb la societat	GRI 203 GRI 203 GRI 413	Fi de la pobresa Impactes econòmics indirectes 2016 Comunitats locals 2016	ODS 1 ODS 3 ODS 11	Fi de la pobresa Salut i benestar. Ciutats i comunitats sostenibles

17 objectius per transformar el món



www.grupcatalanaoccident.com

