

---

# UNEP-FI Principis per a la sostenibilitat en assegurances (PSI)

---

Grup Catalana Occident

# Índex

<b>Introducció .....</b>	<b>3</b>
<b>Principi 1. Integrar els criteris ambientals, socials i de governança (ASG) en l'activitat asseguradora. ....</b>	<b>4</b>
<b>Principi 2. Col·laborar amb clients i socis comercials per conscienciar sobre la importància d'aquests criteris a l'hora de gestionar el risc i desenvolupar solucions.....</b>	<b>6</b>
<b>Principi 3. Col·laborar amb els governs, els reguladors i altres grups d'interès fonamentals, amb la finalitat de promoure una acció àmplia en tota la societat sobre temes ambientals, socials i de governança. ....</b>	<b>8</b>
<b>Principi 4. Divulgar de manera pública i periòdica els avenços en l'aplicació dels principis d'una manera transparent.....</b>	<b>9</b>

## Introducció

El gener de 2020 el Grup Catalana Occident es va adherir als Principes for Sustainable Insurance (PSI, d'ara endavant *Principis per a la sostenibilitat en assegurances*) de la United Nations Environment Programme Finance Initiative. Aquesta adhesió manifesta el nostre compromís amb l'observació i el seguiment d'aquests principis i el desenvolupament voluntari de pràctiques d'empresa alineades amb aquests principis, un compromís present a totes les nostres entitats (Assegurances Catalana Occident, Seguros Bilbao, Plus Ultra Seguros, NorteHispana Seguros i Atradius Crédito y Caución, entre d'altres).

Des de 2002 som socis signants del Pacte Mundial i promovem accions que afavoreixen la consecució d'Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides (ODS) a través de bones pràctiques que alineem amb la nostra materialitat, a fi de contribuir amb la nostra activitat als reptes ambiciosos que a què ens enfrontem. El Grup Catalana Occident també és signatari dels Principes for Responsible Investment (PRI, Principis per a la inversió responsable).

Som un grup amb més de 150 anys d'història, un temps en què ens hem adaptat a canvis polítics, socials i culturals i en tot moment hem mantingut una clara vocació de sostenibilitat i de servei. El nostre propòsit es basa en el lideratge en la protecció i previsió a llarg termini de famílies i empreses a Espanya i en la cobertura de riscos de crèdit comercial en l'àmbit internacional.

Per al Grup Catalana Occident la sostenibilitat és el compromís voluntari d'integrar en la seva estratègia els riscos i la gestió responsable de les qüestions econòmiques, socials i de medi ambient, fomentar un comportament ètic amb els nostres 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 nostra activitat no solament a obtenir uns bons resultats financers sinó també a afavorir el benestar dels grups d'interès a què responen les entitats del grup. Aquest valor esdevé sostenible quan s'integra a l'estratègia de negoci no solament en el curt termini sinó també en el mitjà i llarg.

La verificació del compliment normatiu i dels nostres compromisos en l'àmbit de la sostenibilitat es materialitza de manera transparent per mitjà de la nostra comunicació corporativa.

Aquest informe recull les estratègies, els projectes i les fites alineades amb els quatre Principis per a la sostenibilitat en assegurances en l'últim any.

## Principi 1. Integrar els criteris ambientals, socials i de governança (ASG) en l'activitat asseguradora.

Estratègia/projecte del Grup	Fites
Integració de la gestió de riscos i assumptes ASG en el Consell d'Administració, pel que fa a direcció i de negoci.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comitè de Direcció ha nomenat un nou Comitè de Sostenibilitat format per membres de l'alta direcció i presidit per la Direcció General Adjunta a Presidència, que reportarà al CEO i aquest, al seu torn, al Consell d'Administració del Grup Catalana Occident. Aquest nou Comitè substitueix l'anterior, que exercia les seves funcions des de 2017, de caràcter més tàctic.</li> <li>• El Comitè de Sostenibilitat assumeix funcions consultives i decisòries sobre el desenvolupament de la sostenibilitat i la seva integració en l'estratègia del Grup.</li> </ul>
Identificació dels afers materials i definició d'un pla d'actuació en matèria de sostenibilitat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 2020 s'ha actualitzat la materialitat després d'una anàlisi interna i externa que inclou la ponderació de factors com ara els nous requeriments legals, les demandes d'analistes i inversors i els reptes sectorials i del mateix Grup.</li> <li>• Afers materials del Grup Catalana Occident: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Experiència del client.</li> <li>○ Ètica i transparència.</li> <li>○ Gestió de riscos ASG.</li> <li>○ Atracció, desenvolupament i retenció del talent.</li> <li>○ Canvi climàtic i gestió ambiental.</li> <li>○ Inversió responsable.</li> <li>○ Productes responsables o ESG.</li> <li>○ Protecció de dades. Ciberseguretat.</li> <li>○ Innovació.</li> <li>○ Ocupació de qualitat.</li> <li>○ Seguretat i salut.</li> <li>○ Govern corporatiu.</li> <li>○ Compromís amb la societat.</li> <li>○ Gestió dels proveïdors de serveis.</li> <li>○ Ètica, integritat i transparència.</li> <li>○ Desenvolupament de comunitats locals.</li> <li>○ Drets humans.</li> </ul> </li> </ul>
Desenvolupament d'inversions i productes responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Grup Catalana Occident és signatari dels Principis per a la inversió responsable (PRI) des de gener de 2020.</li> <li>• Les companyies del Grup Catalana Occident comercialitzen productes i presten serveis responsables: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assegurances per a vehicles elèctrics, edificis amb certificats energètics, plantes fotovoltaïques, empreses de reciclatge, etc.</li> <li>○ Serveis prestats per la xarxa de Prepersa (pèrits, tallers, reparadors, etc.), com ara el d'unitat mínima d'assignació o AutoPresto, basats en la proximitat al client per escurçar distàncies, evitar desplaçaments i reduir l'ús del vehicle i les emissions a l'atmosfera, alhora que es millora l'eficiència i l'atenció al client. Un altre servei és</li> </ul> </li> </ul>

	<p>la intervenció no invasiva en reparacions a la llar que redueix el dany al medi ambient.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pòlissa digital, projecte de reducció del plàstic en l'emissió de pòlisses i altres àmbits.</li> <li>○ Participació amb 2,27 milions d'euros en el fons creat pel sector per protegir els sanitaris enfront de la COVID-19.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació activa en <i>pools</i> d'asseguradores relacionats amb els riscos mediambientals, els riscos nuclears i l'impacte del canvi climàtic en el sector d'agroassegurances.</li> </ul>
<p>Implementació de principis de sostenibilitat en l'ocupació.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Grup Catalana Occidente ha multiplicat la seva plantilla en els últims anys a causa de les adquisicions de companyies (Atradius, NorteHispana, Seguros Bilbao i Plus Ultra, entre d'altres) que anaven acompanyades de l'absorció del seu capital humà. La preservació de l'ocupació ha estat una prioritat en tots els casos.</li> <li>• El Grup procura ocupació estable a gairebé la totalitat de la plantilla: l'ocupació fixa representa un 97% i la temporal, un 3%.</li> <li>• Actualment conviuen dues generacions dins de les companyies del Grup: una de formada per persones amb una antiguitat de vint a trenta anys i una altra d'integrada per professionals més joves que s'hi han anat incorporant en els últims anys. La col·laboració entre tots dos és clau per a l'èxit del negoci.</li> <li>• Els empleats reben formació i subscriuen el Codi ètic del Grup en el negoci tradicional i el particular del negoci de crèdit. De la mateixa manera, han de cursar un temari que inclou blanqueig de capitals, responsabilitat penal de persones jurídiques, protecció de dades de caràcter personal, seguretat informàtica, prevenció de riscos laborals i consells de seguretat viària.</li> </ul>

## Principi 2. Col·laborar amb clients i socis comercials per conscienciar sobre la importància d'aquests criteris a l'hora de gestionar el risc i desenvolupar solucions.

Estratègia/projecte del Grup	Fites						
<p>Relació amb els grups d'interès, especialment amb clients i socis comercials.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p>Aquests compromisos es defineixen en el Codi ètic i en la Política de responsabilitat corporativa. El seu acompliment es recull a la Memòria de responsabilitat corporativa 2019.</p> <table border="1" data-bbox="507 920 1430 1592"> <thead> <tr> <th data-bbox="507 920 871 994">Grups d'interès</th> <th data-bbox="876 920 1430 994">Compromisos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="507 1001 871 1308">Clients</td> <td data-bbox="876 1001 1430 1308"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament de productes competitius</li> <li>Assessorament personal</li> <li>Excel·lència en el servei</li> <li>Preservació de la confidencialitat de les dades personals</li> </ul> <p>Canals de comunicació: web, xarxes socials, servei d'atenció al client, enquestes de satisfacció i oficina de mediadors.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 1314 871 1592">Col·laboradors i proveïdors</td> <td data-bbox="876 1314 1430 1592"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectivitat i imparcialitat en la selecció i contractació</li> <li>Transparència en la gestió</li> <li>Igualtat de tracte</li> </ul> <p>Canals de comunicació: intranet, reunions anuals i canal de denúncies</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Grups d'interès	Compromisos	Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament de productes competitius</li> <li>Assessorament personal</li> <li>Excel·lència en el servei</li> <li>Preservació de la confidencialitat de les dades personals</li> </ul> <p>Canals de comunicació: web, xarxes socials, servei d'atenció al client, enquestes de satisfacció i oficina de mediadors.</p>	Col·laboradors i proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectivitat i imparcialitat en la selecció i contractació</li> <li>Transparència en la gestió</li> <li>Igualtat de tracte</li> </ul> <p>Canals de comunicació: intranet, reunions anuals i canal de denúncies</p>
Grups d'interès	Compromisos						
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament de productes competitius</li> <li>Assessorament personal</li> <li>Excel·lència en el servei</li> <li>Preservació de la confidencialitat de les dades personals</li> </ul> <p>Canals de comunicació: web, xarxes socials, servei d'atenció al client, enquestes de satisfacció i oficina de mediadors.</p>						
Col·laboradors i proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectivitat i imparcialitat en la selecció i contractació</li> <li>Transparència en la gestió</li> <li>Igualtat de tracte</li> </ul> <p>Canals de comunicació: intranet, reunions anuals i canal de denúncies</p>						
<p>Projecte Experiència de Client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <i>customer journey</i> o itinerari del client i garantir una experiència òptima, consistent i homogènia amb independència del canal de contacte.</li> <li>Les accions que s'han emprès es classifiquen en quatre blocs: sistemàtica comercial, gestió de sinistres, comunicacions i canals, i experiència del client.</li> </ul>						

<p>Satisfacció dels mediadors.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurament anual dels indicadors de satisfacció dels seus mediadors en les seves entitats del negoci tradicional. Per mitjà de l'<i>Estudi d'opinió de l'agent exclusiu</i>, elaborat per ICEA (Servei d'estadístiques i estudis del sector assegurador espanyol), l'última edició del qual és d'octubre de 2019, el Grup comprova el nivell de benestar laboral general dels seus agents.</li> <li>• 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. 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.</li> </ul>
<p>Satisfacció de proveïdors i pràctiques ASG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepersa (Peritación de Seguros y Prevención, AIE) és l'empresa del Grup Catalana Occidente que gestiona els proveïdors especialitzats per a la solució de sinistres, excepte la xarxa d'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.</li> <li>• La seva activitat disposa de la certificació de qualitat UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durant l'any 2018, que garanteix que els seus processos s'orienten cap a la millora contínua i que té una organització eficient quant a planificació, control i anàlisi de resultats.</li> <li>• Dues vegades a l'any a Prepersa es fan enquestes 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Desenvolupament de pràctiques ASG, com ara la unitat mínima d'assignació o el servei AutoPresto, que es basen en la proximitat per escurçar distàncies i reduir l'ús del vehicle i les emissions a l'atmosfera, alhora que es millora l'eficiència i l'atenció al client. Un altre servei és la intervenció no invasiva en reparacions a la llar que redueix el dany al medi ambient.</li> </ul>

### **Principi 3. Col·laborar amb els governs, els reguladors i altres grups d'interès fonamentals, amb la finalitat de promoure una acció àmplia en tota la societat sobre temes ambientals, socials i de governança.**

<b>Estratègia/projecte del Grup</b>	<b>Fites</b>
<p>Support a les iniciatives nacionals i sectorials en matèria de sostenibilitat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Espanya, a més, les entitats del Grup participen en les principals associacions sectorials (UNESPA –Associació Empresarial de l'Assegurança– i ICEA –Servei d'Estudis del Sector Assegurador Espanyol–), que apliquen programes de responsabilitat corporativa. UNESPA exerceix la funció de lobista en representació de les companyies asseguradores espanyoles davant les administracions públiques.</li> <li>• A través d'UNESPA, el Grup Catalana Occident dona suport als treballs i Finresp (Centre de Finances Responsables i Sostenibles a Espanya). Aquesta organització va participar en la 25a Cimera pel Clima, celebrada a Madrid el 2019, en representació del sector financer espanyol, incloent-hi el sector assegurador.</li> <li>• Adhesió a la xarxa EWI, l'objectiu de la qual és impulsar la presència de les dones en l'àmbit directiu assegurador.</li> </ul>
<p>Compromís amb el marc internacional definit per les Nacions Unides i la Unió Europea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesió als deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, que implica el compromís d'alinejar les estratègies i operacions de les entitats del Grup amb aquests principis universalment acceptats en quatre àrees: drets humans, estàndards laborals, medi ambient i corrupció, així com reportar els avenços amb caràcter anual.</li> <li>• Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per fomentar aspectes com el creixement econòmic i el progrés, la igualtat d'oportunitats, l'aprenentatge de qualitat, l'eficiència energètica i 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.</li> <li>• Adhesió als UNEP-FI Principis per a la sostenibilitat en assegurances des de gener de 2020.</li> <li>• Adhesió als UN Principis per a la sostenibilitat en assegurances (PRI) des de gener de 2020.</li> </ul>



## Principi 4. Divulgar de manera pública i periòdica els avenços en l'aplicació dels principis d'una manera transparent.

Estratègia/projecte del Grup	Fites
Compromís de transparència i verificació de la informació.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les principals eines per informar sobre l'estat de compliment dels Principis per a la sostenibilitat en assegurances que recull aquest informe són la web corporativa del Grup Catalana Occidente i de la seva principal entitat d'assegurança de crèdit, Atradius. Aquest informe s'enviarà a la UNEP-FI i es podrà consultar a la seva pàgina web.</li><li>• Ens comprometem a integrar una actualització de la informació sobre els Principis per a la sostenibilitat en assegurances en la Memòria de sostenibilitat 2020, que elaborarem segons el model GRI Standards i serà verificada per un servei extern independent.</li></ul>