

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

2019



Índice

Presentación	3
Sobre esta Memoria	4
01. Grupo Catalana Occidente	5
1.1 Introducción	5
1.2 Modelo de negocio	7
1.3 Gobierno corporativo	9
02. Responsabilidad corporativa	15
2.1 Materialidad	17
2.2 Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	18
2.3 Plan director de responsabilidad corporativa	20
03. Compromiso con nuestros grupos de interés	22
3.1 Empleados: el activo más importante	23
3.2 Clientes: el eslabón central de la actividad	31
3.3 Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad	35
3.4 Mediadores: agentes y corredores	35
3.5 Proveedores: prestadores de servicios	37
3.6 Sociedad	39
04. Nuestro entorno	42
Índice de contenidos GRI	45
Tabla materialidad - GRI - ODS	51

Presentación 102-14

Presentamos, por tercer año consecutivo, la Memoria de responsabilidad corporativa del Grupo Catalana Occidente, que tiene como objetivo mostrar la información más relevante de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en 2019. Este documento se ha elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial. La información que aparece en esta Memoria corresponde al Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo conforman, empresas líderes del sector asegurador español y del seguro de crédito internacional.

Nuestro negocio, el seguro, tiene un claro valor social intrínseco, ya que favorece el bienestar de la sociedad al proteger a los particulares y a las empresas ante los riesgos de su vida y su actividad cotidiana.

A lo largo de nuestra historia centenaria hemos demostrado nuestra capacidad de adaptación a las más diversas circunstancias históricas, políticas y sociales. Podríamos decir que hemos sabido ser sostenibles en el tiempo sin desvirtuar nuestra naturaleza genuinamente aseguradora y la vocación de servicio a nuestros clientes en todas las etapas que nos ha tocado vivir. Desde hace décadas, el Grupo Catalana Occidente integra en su estrategia de negocio criterios de responsabilidad corporativa, centrados principalmente en una gestión ética que abarca toda nuestra cadena de valor.

Hoy vivimos en un mundo sin fronteras, operamos en una economía global y compartimos espacio con instituciones públicas y privadas que, junto con el resto de la sociedad, manifiestan una clara preocupación por la sostenibilidad de nuestro planeta. Por ello, promovemos acciones encaminadas a contribuir a la consecución de aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que más podemos impactar como empresa. Lo hacemos de manera voluntaria y también a través del apoyo a los trabajos que se están desarrollando en UNESPA o Finresp (Centro de finanzas responsables y sostenibles en España).

En 2019 hemos renovado nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y nos hemos adherido a nuevas iniciativas como la Red Ewi, que tiene como objetivo impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo de las empresas aseguradoras. Me gustaría también anunciar que en 2020 el Grupo Catalana Occidente ha suscrito los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y los Principios para la inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas, que serán objeto de atención y rendición de cuentas en la Memoria del próximo año, reforzando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transparencia.

Durante 2019 hemos seguido avanzando en la construcción del modelo interno de *reporting* de información no financiera, pro-

fundizando en la homogeneización de conceptos entre las distintas entidades que conforman el Grupo y la trazabilidad de los datos.

Por su parte, la Fundación Jesús Serra continúa con un crecimiento sólido y sostenido en sus líneas de acción de investigación, empresa y docencia, acción social, deporte y promoción de las artes.

Les animo a la lectura de esta Memoria de responsabilidad corporativa que recoge, de manera simple y transparente, nuestra realidad como Grupo. Por último, aprovecho este espacio para agradecer el esfuerzo realizado por nuestros empleados y colaboradores durante este año, el apoyo de nuestros accionistas y la confianza depositada en nosotros por parte de todos nuestros clientes.

José M.^a Serra
Presidente



Memoria de responsabilidad corporativa Grupo Catalana Occidente, S.A. 2019

102-1, 102-5

Sobre esta Memoria

102-50,102-52, 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Atendiendo a estos criterios, el documento presenta los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos para el Grupo Catalana Occidente durante el ejercicio anual 2019 desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

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

Perímetro de la información

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

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

La información financiera que se incluye procede de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019.

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

01

El Grupo Catalana Occidente

1.1 Introducción

102-1, 102-6

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

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

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

Las marcas del Grupo

102-2

Seguros Catalana Occidente



Plus Ultra Seguros



Seguros Bilbao



NorteHispana Seguros



Atradius



Atradius Reinsurance



Crédito y Caución



01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa

04 Nuestro entorno

2019 en cifras

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


7.668
empleados*


17.327
mediadores

1.612
oficinas 


4 millones
de clientes

Volumen de negocio

4.547,7M€ +4,7%

Resultado consolidado

424,5M€ +9,9%

Resultado recurrente negocio tradicional**

212,1 M€ +8,4%



Resultado recurrente negocio del seguro de crédito

238,2 M€ +18,6%

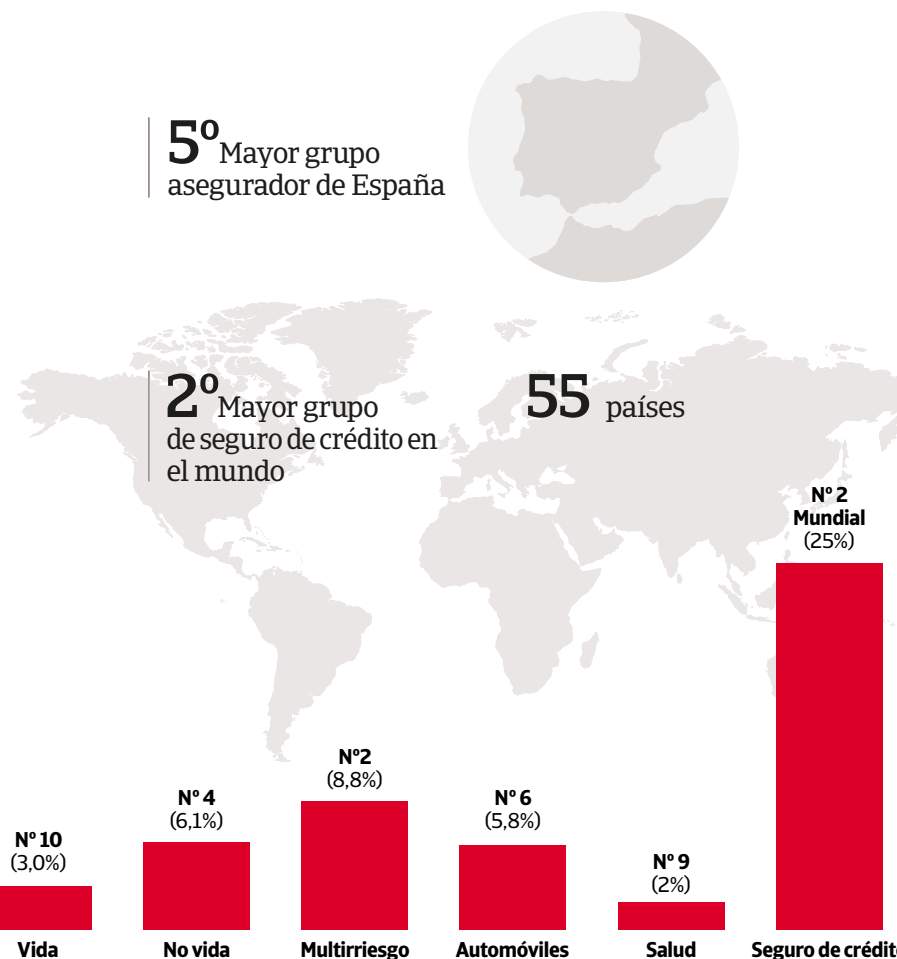


Remuneración al accionista

105,9M€ +7,3%

*Contratos laborales vigentes a 31/12/2019

** En el negocio tradicional



1.2 Modelo de negocio

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

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

Negocio tradicional

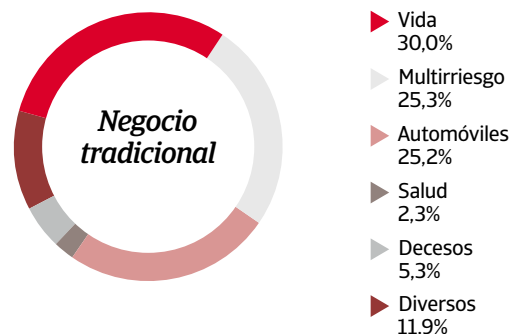
El negocio tradicional pone a disposición de familias y pymes una amplia gama de productos aseguradores para cubrir cualquier necesidad, en cualquier etapa de la vida. Se desarrolla por parte de las empresas Seguros Catalana Occidente, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao y NorteHispana Seguros, que dan servicio a sus clientes a través de una red de mediadores profesionales y de más de 1600 oficinas.

Las líneas que incluye el negocio tradicional son las siguientes:

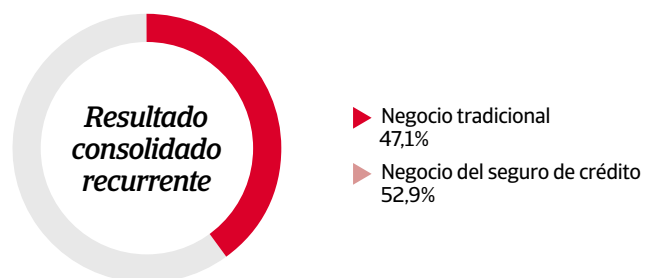
Multirriesgos	Automóviles
Familia-hogar, comercios, comunidades, oficinas y pymes.	Productos y servicios relacionados con el automóvil o las flotas de transporte.
Diversos	Vida
Productos industriales, ingeniería, accidentes y responsabilidad civil.	Productos de vida riesgo, vida ahorro, planes de pensiones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

El volumen del negocio tradicional asciende a 2.612,4 millones de euros y supone el 57,4% del total del Grupo y se distribuye como se indica a continuación:

Distribución de primas facturadas



Distribución por resultado consolidado



Negocio del seguro de crédito

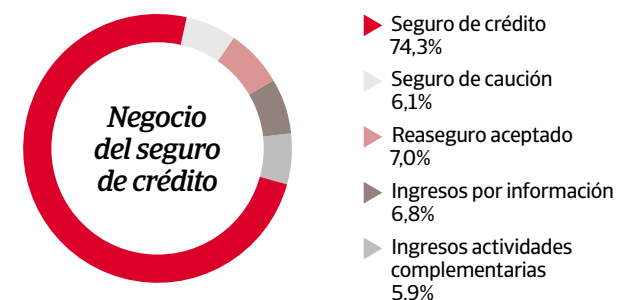
En el seguro de crédito, la compañía Atradius Crédito y Caución, del Grupo Catalana Occidente, ofrece productos y servicios que contribuyen al crecimiento de las empresas por todo el mundo, protegiéndolas de los riesgos de impago asociados a la venta de productos y servicios con pago aplazado. Este negocio está es-

tructuralmente vinculado a la evolución económica y, en particular, a la evolución de los impagos y del volumen del comercio a nivel mundial.

Sus líneas de negocio son:

Seguro de crédito	Seguro de caución	Reaseguro
Protege ante las pérdidas financieras de la incapacidad de un comprador de pagar por bienes comprados a crédito.	Protege al beneficiario si el proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales.	Amplia gama de soluciones de reaseguros para las principales aseguradoras del mundo.

Distribución de primas adquiridas en el seguro de crédito



El volumen del negocio del seguro crédito para el año 2019 representa el 42,6% del total del Grupo, ascendiendo esta cifra a 1.935,3 millones de euros.

Estrategia

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

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

Pilares estratégicos	Logros 2019	Directrices 2020
Crecimiento Definición de los mercados a los que el Grupo se dirige, desarrollo de los productos y servicios apropiados y establecimiento de los canales de distribución adecuados para llegar al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de un 4,7% del volumen de negocio, alcanzando los 4.547,7 millones de euros. Adquisición e integración de Antares, ganando presencia en el ramo de salud. La oferta aseguradora se ha incrementado y reforzado en distintos ramos de negocio, p.ej. con novedosos productos de ciberriesgos e incorporando nuevas garantías en los seguros de hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y eficiencia de las redes de distribución: plan de expansión de agencias y aumento del número de corredores estratégicos. Adaptación de la oferta a las nuevas tendencias del mercado, incluyendo la revisión de la oferta de salud y decesos. Priorización del concepto cliente en la gestión y orientación a su satisfacción.
Rentabilidad Rentabilidad recurrente y sostenida a través del rigor técnico-actuarial, diversificación en las inversiones y procesos que permiten ajustados ratios de costes y un servicio de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de un 9,9% en el resultado consolidado, alcanzando los 424,5 millones de euros. El resultado técnico se incrementa un 15,2%, alcanzando los 538, 2 millones de euros gracias a la aplicación de sólidos criterios de suscripción y la continua mejora de la eficiencia. Excelente ratio combinado: <ul style="list-style-type: none"> - 90,4% en el negocio tradicional (no vida). - 73,4% en el negocio del seguro de crédito. El Grupo se ha mantenido activo en la diversificación y búsqueda de rentabilidad, realizando diversas inversiones en inmuebles. 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento del resultado técnico y financiero por encima del incremento de la facturación. Avances en la simplicidad de productos, procesos y sistemas. Evolución del Contact center en el que se implementará nueva tecnología y se revisará la gestión comercial.
Solvencia Priorizar la generación y continuo crecimiento de los recursos propios con el fin de financiar la expansión del Grupo, garantizar un holgado cumplimiento de los compromisos asumidos y velar por un adecuado retorno a los accionistas.	<ul style="list-style-type: none"> El ratio de solvencia estimado a cierre de 2019 es del 213%. AM Best mantiene el <i>rating</i> de las principales entidades operativas tanto de seguro tradicional como del seguro de crédito en A excelente con perspectiva estable para las entidades de seguro de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevas capacidades de interacción con el cliente a través de la implantación de pólizas electrónicas, autoservicio <i>mobile</i> y e-cliente. Desarrollo del talento y gestión de la productividad a nivel de recursos humanos. Mantener la fortaleza financiera, las capacidades de gestión de riesgo y los sistemas de control.

Innovación

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

El Grupo Catalana Occidente enfoca su plan de transformación en torno a tres ejes principales: la cultura, la oferta y el cliente.

El Grupo considera que una cultura que abraza el cambio y que al mismo tiempo fomenta y motiva la innovación entre los empleados es el pilar fundamental para poder adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de todo tipo de clientes. Por ello desde 2016 se han puesto en marcha distintas iniciativas destinadas a este objetivo.

En 2019 se ha potenciado la innovación con un aumento del 41% de la inversión en I+D+i, respecto al año anterior, alcanzando los 66,6 millones de euros. Desde el Grupo, se han impulsado diversos proyectos dirigidos a la mejora de la experiencia de sus clientes, la optimización de procesos y la minimización de los riesgos gracias al tratamiento de macro datos.

En los últimos meses se ha trabajado en la construcción de un marco que identifique las principales tendencias en innovación y sobre el que se ha definido el plan 2020-2023.

En 2019 se ha establecido un plan de colaboración con universidades con el fin de desarrollar estudios vinculados a las necesidades de negocio. Este proyecto implica a instituciones tan prestigiosas como la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Barcelona o la Universidad de Deusto para temáticas diversas como seguros de vida, tercera y cuarta edad, seguros generales-riesgos, ciberseguridad de particulares o movilidad.

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

Resultados agregados desde el inicio del proyecto:



1.661 usuarios

Más de
300 ideas

18 retos

100 ideas
soportadas

3 en fase proyecto

1 en fase
realización

El progreso de Xplora

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

La plataforma funciona como una herramienta de *crowdfunding* en la que los empleados pueden proponer ideas que son validadas por el resto de compañeros a través de monedas virtuales. Si las ideas logran la inversión mínima, pasan a ser valoradas por el Comité de innovación, quien analiza cómo se pueden llevar a cabo y trata de poner en marcha una prueba piloto.

El centro de la estrategia: el cliente

Para el Grupo Catalana Occidente el cliente está en el centro de su estrategia, es el motor de todos los procesos de innovación. A lo largo de 2019 se ha avanzado en el proyecto CX, definiendo una nueva segmentación en base al modelo matemático de unidades familiares. En el próximo ejercicio se pondrá el foco en dotar a los clientes de una capacidad de gestión autónoma, inmediata y digital desde una perspectiva de omnicanalidad.

En este sentido, el proyecto de transformación del Contact Center se ha consolidado en 2019 con el objetivo de responder a las nuevas necesidades de comunicación de los clientes.

Mejora continua de las operaciones: ciberseguridad, *big data* y tecnología

A lo largo de 2019 se ha reforzado la estrategia de ciberseguridad a fin de brindar un sólido nivel de protección a la información del Grupo, garantizar el control y la seguridad de sus redes internas y minimizar la exposición.

Asimismo se ha continuado avanzando en la unificación de plataformas, un proyecto que permite dotar de un marco tecnológico común a todas las empresas del negocio tradicional, del Grupo para mejorar la eficiencia de los procesos y favorecer sinergias tecnológicas.

Por su parte Atradius hace una utilización efectiva de negocio, gestionando una exposición de 650.000 millones de euros y suscribiendo más de 4,1 millones de límites de crédito. Con nuevas tecnologías de minería de datos, *machine learning* y redes neuronales se mejora constantemente el proceso de suscripción de riesgos con soluciones para sus clientes.

1.3 Gobierno corporativo

El Grupo mantiene en 2019 un modelo de gobierno corporativo alineado con las mejores prácticas internacionales que se basa en la transparencia, el rigor y la rendición de cuentas

Modelo de gobierno corporativo

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

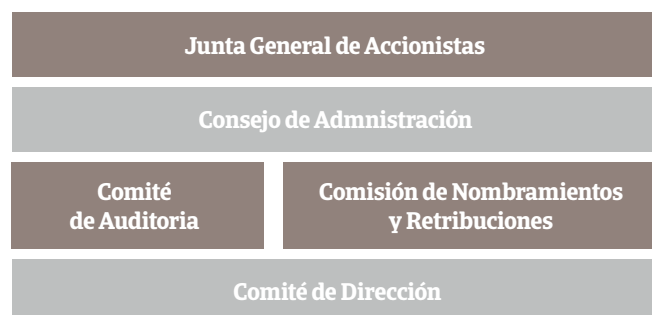
Los órganos de gobierno del Grupo Catalana Occidente tienen el objeto de proveer estructuras de gestión y control apropiadas para proteger los intereses de los accionistas, supervisar el cumplimiento de la estrategia y velar por la creación de valor y el uso eficiente de los recursos en un marco transparente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

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

Estructura accionarial

El accionista de referencia del Grupo Catalana Occidente es INOC, S.A., que controla aproximadamente un 61,42% del capital social. El Grupo tiene en autocartera 2.095.017 de títulos, lo que representa un 1,75% de acciones propias, a través de Sociedad Gestión Catalana Occidente, S.A. (Sogesco). Un 33,91% es capital flotante, cerca de la mitad de este porcentaje está en manos de inversores institucionales.

Órganos de gobierno



Junta General de Accionistas

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

Consejo de Administración

405-1

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

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

Su funcionamiento y actuación están regulados por los estatutos sociales y el reglamento del Consejo de Administración, ambos disponibles en la página web corporativa del Grupo Catalana Occidente.

A cierre del ejercicio 2019, el Consejo de Administración está formado por 16 consejeros de los cuales 10 son dominicales, 2 son independientes y 4 son ejecutivos. La representación de mujeres es de un 6%.

Nombre o denominación social del consejero (representante)	Cargo	Categoría	Primer nombramiento	Comisiones Comités a los que pertenece
José María Serra Farré	Presidente	Ejecutivo	1975	
GESTIÓN DE ACTIVOS Y VALORES, S.L. (Javier Juncadella Salisachs)	Vicepresidente	Dominical	2017	Vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
José Ignacio Álvarez Juste	Consejero delegado	Ejecutivo	2012	
Francisco José Arregui Laborda	Consejero secretario	Ejecutivo	1998	
Federico Halpern Blasco	Consejero	Dominical	1993	
Francisco Javier Pérez Farguell	Consejero	Independiente	2015	Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones Vocal del Comité de Auditoría
Juan Ignacio Guerrero Gilabert	Consejero	Independiente	2011	Presidente del Comité de Auditoría Vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
María Assumpta Soler Serra	Consejera	Dominical	2009	
Hugo Serra Calderón	Consejero	Ejecutivo	2013	
Jorge Enrich Izard	Consejero	Dominical	1993	
JUSAL, S.L. (José María Juncadella Sala)	Consejero	Dominical	2010	
COTYP, S.L. (Alberto Thiebaut Estrada)	Consejero	Dominical	2012	
VILLASA, S.L. (Fernando Villavecchia Obregón)	Consejero	Dominical	1997	
Enrique Giró Godó	Consejero	Dominical	2007	
ENSIVEST BROS 2014, S.L. (Jorge Enrich Serra)	Consejero	Dominical	2015	
LACANUDA CONSELL, S.L. (Carlos Federico Halpern Serra)	Consejero	Dominical	2010	Vocal de la Comisión de Auditoría

Comisiones delegadas

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

Comité de Auditoría

Aparte de las responsabilidades asignadas previamente y recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración, desde el ejercicio 2016 y en relación con la Política de Responsabilidad Corporativa, el Grupo ha atribuido al Comité de Auditoría el seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento. El Comité de Auditoría se ha reunido en 11 ocasiones durante el ejercicio 2019.

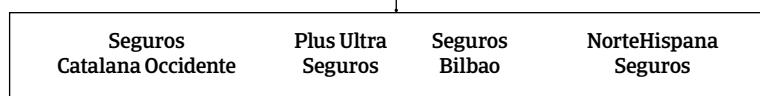
Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

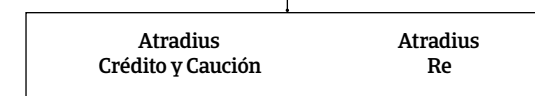
La información correspondiente a las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración se puede encontrar en el Informe anual sobre remuneraciones facilitado a la CNMV que se somete a la votación consultiva de la Junta General de Accionistas y que está disponible en la [web corporativa del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

Comité de Dirección Grupo Catalana Occidente

Negocio tradicional



Negocio del seguro de crédito



Evaluación del Consejo y de las Comisiones

Siguiendo las recomendaciones de buen gobierno de la CNMV de realizar una evaluación externa cada tres años, durante el ejercicio 2018 se llevó a cabo este trabajo por parte de KPMG en su calidad de experto independiente del funcionamiento del Consejo de Administración, de las comisiones delegadas y sobre el desempeño del presidente. El resultado fue positivo, destacando tanto la idoneidad de los procedimientos como el funcionamiento de los citados órganos. Durante el ejercicio 2019 dicha evaluación se realizó internamente mediante la autoevaluación de los miembros de dichos órganos.

Más información sobre gobierno corporativo disponible en el Informe Anual 2019 (p. 40-43).

Comité de Dirección

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

El gobierno corporativo del Grupo no sólo implica al Consejo de Administración y otros órganos directivos, sino que se extiende

de a todos los aspectos de la organización y equipos gestores. Para asegurar que los puestos son desarrollados por las personas adecuadas, el Grupo cuenta con la Política de remuneraciones y la Política de aptitud y honorabilidad.

Marco ético

102-16, 103-1, 103-2, 103-3

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

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

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

Principios generales

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

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

En 2019, el Grupo Catalana Occidente ha continuado difundiendo su Código ético entre todos los empleados, siendo de obligada lectura y aceptación para todas las personas que trabajan en sus compañías.

Para completar el conocimiento de los empleados en esta materia, durante el ejercicio 2019 el Grupo ha impulsado el curso Responsabilidad penal de personas jurídicas a 1.686 empleados.

Canal de denuncias 419-1

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

Las denuncias por vulneración del Código ético están reguladas en la normativa relativa al procedimiento de actuación en casos de irregularidades y fraudes (canal de denuncias). Una vez se recibe la comunicación, se procede a efectuar un primer análisis de su pertinencia por parte del área de Auditoría interna, que remitirá el caso al área de Recursos Humanos si corresponde cuando implique a empleados.

Los primeros principios recogidos en el Código ético del Grupo son la integridad y la honestidad, lo que implica que se evitará

cualquier forma de corrupción, implementándose las medidas necesarias para luchar contra la misma.

En 2019 se ha registrado una única denuncia fundamentada en todo el Grupo a causa por cuestiones éticas o de violación de los derechos humanos, que se encuentra actualmente en fase de resolución judicial.

Cumplimiento y prevención

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

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

Atradius Crédito y Caución cuenta con su propia estructura que comprende tanto la función de cumplimiento a nivel de la entidad como las funciones de cumplimiento local y respalda a la entidad en el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Prevención del blanqueo de capitales

El Grupo cuenta con un manual de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, también con procesos de control que integran los procedimientos informáticos de contratación de productos susceptibles de ser utilizados para el blanqueo de capitales, siendo aplicables a todos los empleados y mediadores de las entidades del Grupo Catalana Occidente sujetas a dicha normativa domiciliadas en territorio español. La última versión de dicho documento fue aprobada en enero de 2019.

Las medidas implantadas por el Grupo son objeto de análisis anual por parte de un experto externo que elabora un informe y que ha considerado que el Grupo tiene un sistema de prevención del blanqueo de capitales satisfactorio. El Consejo de Administración examina dicho informe junto con las propuestas de posibles mejoras. Asimismo, el Grupo ha continuado realizando acciones formativas sobre esta materia. Anualmente, todas las entidades del Grupo sujetas a la Ley 10/2010 elaboran un Plan de Formación y se someten al examen de un externo independiente, el cual debe reflejar los resultados de dicho examen en un informe anual. Durante el 2019 el Grupo ha impartido el curso Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo a 2.554 empleados.

Lucha contra el fraude y corrupción 205-3, 419-1

El Grupo dispone de procedimientos para luchar contra el fraude que contribuyen a identificar posibles acciones u omisiones malintencionadas en la contratación del seguro, en la declaración de siniestros o en la acreditación de los daños y perjuicios, que tengan como finalidad la obtención de beneficios impropios, el blanqueo de capitales o el enriquecimiento injusto.

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

Durante el año 2019 se han comunicado a Auditoría Interna Corporativa 51 casos de incumplimientos, irregularidades y fraudes, un 29% menos que el curso anterior.

La distribución de las denuncias por tipología fue la siguiente:

Fraude suscripción	26
Fraude siniestros	4
Apropiación indebida	8
Otros	13

Las 51 están resueltas y han significado un 29% menos de casos respecto 2018.

Respecto a casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, durante el año 2019 el Grupo no ha registrado ninguno.

Control interno

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

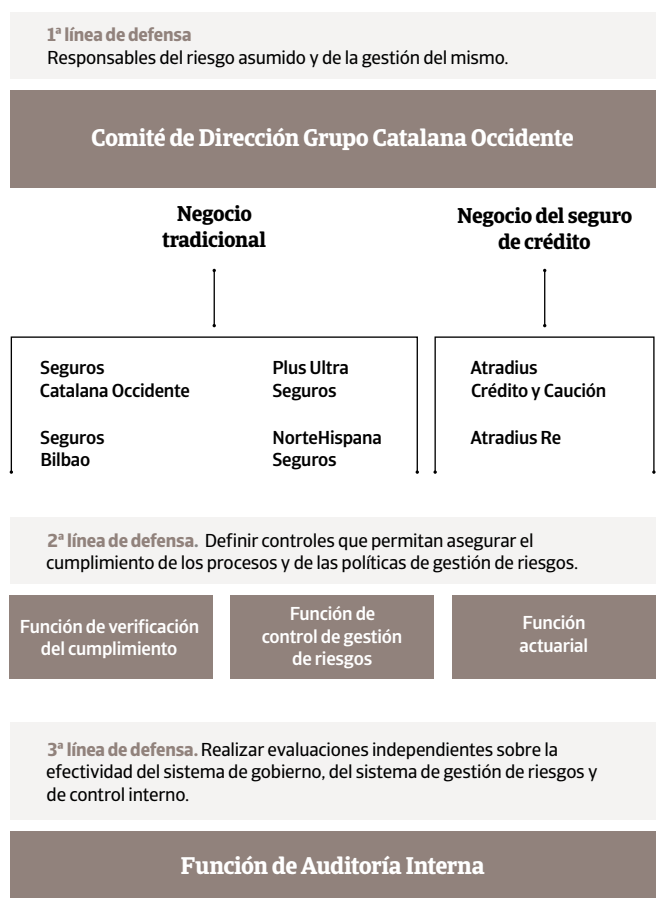
Dentro del entorno de control el Grupo hace hincapié en los controles sobre las inversiones financieras e inmobiliarias. En este sentido, mensualmente se controla la concentración y dispersión de renta fija y renta variable, *rating* medio de la cartera, exposiciones por *rating* (sus cambios y motivos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

Adicionalmente, en el 2019 se ha seguido avanzando en mejorar la calidad del mapa de riesgos. En total, el Grupo dispone de más de 5.000 controles internos.

Modelo de gestión de riesgos

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

La estrategia y las políticas de gestión de riesgos de Grupo Catalana Occidente estan bajo la responsabilidad de su Consejo de Administración.



Sistema de gestión de riesgos

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

Mediante la aplicación de este principio, la propia estructura organizativa del Grupo lleva a cabo una clara asignación y segregación de responsabilidades con respecto a la gestión del riesgo.

Una estructura de gobierno similar se repite dentro de cada una de las entidades del Grupo, garantizando que las decisiones relacionadas con el riesgo se toman de una manera controlada y que su gestión está presente en toda la organización.

Estrategia de riesgos

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

Políticas para la gestión de riesgos

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

Para más información sobre la gestión de riesgos consultar las p. 46-47. del Informe Anual 2019.

01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa

04 Nuestro entorno

Transparencia

103-1, 103-2, 103-3

De cara a rendir cuentas ante sus grupos de interés, el Grupo Catalana Occidente facilita tanto información financiera como no financiera a través de diferentes documentos disponibles en la [web corporativa www.grupocatalanaoccidente.com](http://www.grupocatalanaoccidente.com). Adicionalmente, la información referente a Gobierno Corporativo se facilita anualmente a la Comisión Nacional del Mercado de valores y está disponible en la web de dicho regulador.

Por su parte, la información no financiera se aloja principalmente en la Memoria de responsabilidad corporativa.

Informe Anual

El Grupo Catalana Occidente publica cada año su Informe anual, elaborado de conformidad con el marco de información del Consejo Internacional de Informe Integrado (IIRC) y basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF).

El Informe contiene las cuentas anuales consolidadas, el Informe de gobierno corporativo y el Informe de gestión, que por segundo año incluye el estado de información no financiera en cumplimiento con la Ley 11/2018.

Informe trimestral de resultados

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

Transparencia fiscal

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

Dicha política se revisa anualmente por el Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose actualizado por última vez en enero de 2020.

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

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

02

Responsabilidad corporativa en el Grupo Catalana Occidente

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

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

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

Política de responsabilidad corporativa

102-16

En febrero de 2018 fue aprobada por el Consejo de Administración la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Catalana Occidente. Sus principios esenciales son los mismos que se recogen en el Código ético. A través de esta política, el Grupo quiere contribuir a los siguientes objetivos:

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

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

El Consejo de Administración del Grupo Catalana Occidente, S.A. es el responsable de fijar y orientar la estrategia de la responsabilidad corporativa, que actúa de forma transversal e implica a todas las áreas de negocio. Existe un comité de responsabilidad corporativa que se vincula al Comité de Dirección a través del director general adjunto a la Presidencia. Este comité está integrado por responsables de las diferentes áreas que representan a los grupos de interés.

La función se integra en el departamento de relación con analistas, inversores, agencias de *rating* y responsabilidad corporativa, que depende de la Dirección Financiera.

01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa

04 Nuestro entorno

Atradius Crédito y Caución, además de integrar la política del Grupo, publica en su web la declaración de responsabilidad corporativa que recoge sus propios compromisos con la sociedad.

Desde su creación, el Comité de Responsabilidad Corporativa se ha reunido en 7 ocasiones, en las que, entre otros asuntos, ha definido la materialidad y el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2019-2021.

Iniciativas externas

102-12 , 102-13

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

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

En 2020 se han suscrito los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y los Principios para la inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas, que serán objeto de desarrollo en el Grupo y de rendición de cuentas en la Memoria del próximo año. El Grupo Catalana Occidente formaliza de esta manera el

compromiso de anticiparse a los riesgos para prevenir el impacto que éstos puedan tener en la sociedad y su responsabilidad como inversor financiero.

En España, además, las entidades del Grupo participan en las principales asociaciones sectoriales (ICEA y UNESPA) que cuen-

tan con programas de responsabilidad corporativa. En 2019 se puso en marcha también Finresp (Centro de finanzas responsables y sostenibles en España), que aglutina al sector de la banca y los seguros. El Grupo también se ha adherido a la Red Ewi, que tiene como objetivo impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo de las empresas aseguradoras.

Adhesión a los PSI y PRI

El Grupo Catalana Occidente se ha adherido a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) elaborados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), que constituyen un marco de referencia para el sector asegurador en el intento de hacer frente a los riesgos y oportunidades sociales, ambientales y de gobernanza.

- Integrar en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a la actividad de seguros.
- Colaborar en la concientización sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
- Colaborar con los grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- Rendir cuentas y mostrar transparencia divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los Principios.

Por otro lado, el Grupo es consciente de que el ejercicio de su responsabilidad empresarial puede contribuir a una economía global integral y estable que ayude a proteger los activos del mundo. Por este motivo, desde su papel como inversor, ha decidido adherirse a los Principios para la Inversión Responsable (PRI) acordados por la ONU en 2005

- Incorporar las cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
- Actuar como propietarios activos incorporando las cuestiones ASG en sus políticas de inversión.
- Publicar la información apropiada sobre las cuestiones ASG.
- Promover la aceptación y aplicación de los Principios de inversión socialmente responsable entre la comunidad inversora.
- Colaborar entre las entidades adheridas para mejorar la eficacia de la aplicación de los Principios.
- Informar sobre los progresos que obtengan en la aplicación de los Principios.

2.1 Materialidad

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

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

Los asuntos relevantes para el Grupo se identificaron a través del análisis de diferentes fuentes de información de referencia para el sector.

Una vez identificados estos asuntos relevantes, se llevó a cabo una valoración interna a partir de entrevistas a directivos y miembros del Comité de Dirección del Grupo, se realizó también una valoración externa a partir de los criterios y aspectos evaluados en el cuestionario de Dow Jones Sustainability Index y el análisis de la madurez de los aspectos en ocho compañías del sector. En la fase final, el Comité de Responsabilidad Corporativa validó los resultados del análisis realizado, llegando a un consenso sobre 10 aspectos materiales, que posteriormente fueron presentados y aprobados por el Comité de Dirección del Grupo Catalana Occidente.

Se prevé una revisión de los asuntos materiales en 2020, con especial atención al factor medioambiental.

Determinación de contenidos

102-44, 102-46, 102-47

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

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

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

*Cobertura: Indica donde se produce el impacto, dentro de la organización, fuera de ésta o en ambas
**Implicación: Indica la involucración de la organización respecto al impacto.

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

2.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible

La aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 en 2015 implican el compromiso no sólo de los gobiernos sino también a la sociedad civil, las instituciones educativas y a las empresas para contribuir a su consecución.

El negocio de las compañías del Grupo Catalana Occidente y los proyectos de la Fundación Jesús Serra impactan en los ODS de manera intrínseca por la propia naturaleza de sus actividades core. Estas entidades están impulsando nuevas iniciativas que se concretan en acciones, programas e información publicada. En 2020 se prevé avanzar en la definición de los objetivos prioritarios, así como en la alineación de los ODS con las iniciativas de acción social que desarrolla la Fundación, incluyendo en ambos casos la medición de los impactos.

En materia de reporting, en la Memoria de responsabilidad corporativa de 2018 ya se incluyó una tabla de correlación entre los contenidos GRI, los asuntos materiales y los ODS, que mantenemos en la Memoria de 2019, completando la información en el presente capítulo con la inclusión de las metas.

*GCO: Grupo Catalana Occidente
FJS: Fundación Jesús Serra



ODS y metas	Entidad	Buenas prácticas
1. Fin de la pobreza		
1.2. Reducir a la mitad la proporción de personas que viven en la pobreza conforme estándares nacionales	FJS	Proyecto de centro de día en Almería con Aldeas infantiles para menores en situación de riesgo. Proyecto con banco de alimentos FESBAL y banco de alimentos de Tenerife. Proyecto Euro solidario.
3. Salud y bienestar		
3.1. Reducir la tasa de mortalidad materna	FJS	Proyecto de mejora de la salud materno-infantil en la localidad de Meki, Etiopía, en colaboración con la Fundación Pablo Horstmann.
3.2. Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años	FJS	Proyecto "Ser madre, ser mujer" en Senegal orientado a la formación de personal sanitario y prevención de complicaciones que derivan en alta mortalidad materna y neonatal.
3.7. Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva	FJS	Proyecto Hospital Simao Mendes de Guinea Bissau para reducir la mortalidad infantil y mejorar la formación médica, en colaboración con Médicos sin Fronteras.
3b. Apoyar la investigación y el desarrollo de vacunas y medicamentos	FJS	Premios a la Investigación Fundación Jesús Serra en alimentación y nutrición, con impacto en la salud.
4. Educación de calidad		
4.1. Asegurar que todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria gratuita, equitativa.	FJS	Proyecto de construcción y rehabilitación de escuelas en zonas desfavorecidas para impulsar el acceso a la educación. Programa "Tomando conciencia" de formación en hábitos saludables.
4.3. Asegurar el acceso igualitario a una formación técnica, profesional y superior de calidad	FJS	Programa de formación para dentistas en Mauritania con Acción planetaria (Dentistas sobre ruedas).
4.5. Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a la enseñanza	FJS	Programa "África digna" de becas para chicas estudiantes sin recursos en Kenia. Programa "Empujando hacia el futuro" de formación en nuevas tecnologías para personas con discapacidad.
4b. Aumentar el número de becas disponibles para los países en desarrollo	FJS	Programa "Aula emprendedores" y programa de becas universitarias para personas con discapacidad en colaboración con la Fundación Prevent.

01 Grupo Catalana Occidente

03 Compromiso con nuestros grupos de interés

02 Responsabilidad corporativa

04 Nuestro entorno

5. Igual de género

5.5. Igualdad a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	GCO	Adhesión a la Red EWI. Código ético de Grupo Catalana Occidente y de Atradius. Planes de igualdad.
5a. Reformas por la igualdad económica	GCO	Proyecto de nivelación de puestos . Reconocimiento del derecho a la desconexión.
5c. Políticas y leyes para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres		Trabajo flexible como forma de organización. Información pública sobre la brecha salarial en el Informe Anual (ver pág. 61).

8. Trabajo decente y crecimiento económico

8.1. Mantener el crecimiento económico per cápita	GCO	Pilares estratégicos: crecimiento, rentabilidad y solvencia. Continuo crecimiento que crea riqueza allí donde opera.
8.5. Lograr el empleo pleno y el trabajo decente en los colectivos desfavorecidos	GCO/FJS	92 empleados con discapacidad. Contratación en Centros Especiales de Empleo. Planes de igualdad. Proyecto “Servicio Análisis Ocupabilidad” para personas con discapacidad y proyecto teaming con empleados del grupo en favor de la asociación Femarec.
8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro (migrantes, mujeres...)	GCO	Planes de igualdad. Convenios colectivos. Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual por razón de sexo y acoso moral.
8.a. Ayuda para el comercio en los países de desarrollo	GCO/ Atradius	A través del negocio de seguro de crédito en 55 países, incluyendo países en vías de desarrollo en Oriente Medio, América, Asia y África.

10. Reducción de las desigualdades

10.2. Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas	GCO	Plan de igualdad. Contratación de Centros Especiales de Empleo. Proyecto Femarec.
10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades, eliminando políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo medidas adecuadas	GCO	Código ético. Plan de igualdad. Canal de denuncias.

11. Ciudades y comunidades sostenibles

11.3. Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas	GCO	Cartera de inmuebles sostenibles.
---	-----	-----------------------------------

16. Paz, justicia e instituciones sólidas

16.5. Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	GCO	Política contra la corrupción y el soborno. Protocolo en casos de irregularidades y fraudes. Canal de denuncias.
16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	GCO	Informe de gestión e Informe anual. Memoria de responsabilidad corporativa. Página web corporativa y webs de entidades.

17. Alianzas para lograr los objetivos

17.10 Promover un sistema de comercio multilateral universal, basados en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la OMC	GCO/ Atradius	A través del negocio del seguro de crédito en 55 países, incluyendo países en vías de desarrollo en Oriente Medio, América, Asia y África.
17.17. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil	GCO	UNESPA, ICEA. Pacto Mundial de Naciones Unidas. Adhesión a la Red EWI.
17.19. Aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible	GCO	Se sigue el modelo de <i>reporting</i> conforme al <i>Global Reporting Initiative</i> en su opción esencial de acuerdo a los GRI Standards.

2.3. Plan Director de Responsabilidad Corporativa

102-16

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Catalana Occidente previsto para el periodo 2019-2021 se basa en el propósito de ser un referente de buen gobierno y gestión responsable en el sector, reconocido por sus valores con los grupos de interés.

Los objetivos del plan director son los siguientes:

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

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

periodo 2019-2021.

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

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

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

De manera paralela, se ha definido un eje transversal denominado difusión y reporte que pretende una mejora de la comunicación tanto interna como externa. Para que este plan pueda desarrollarse, es necesario que se conozca y se impulse, por lo que su comunicación interna efectiva es clave para el éxito.

Asimismo, el reporte externo de la gestión de la responsabilidad corporativa y los resultados obtenidos con la puesta en marcha de los diferentes programas es importante para mantener la reputación y mejorar el posicionamiento en esta materia.

Principios base del Plan de responsabilidad corporativa



Plan responsabilidad corporativa 2019-2021



Ejes fundamentales

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

Eje transversal

Difusión y reporte a través de comunicación



Apoyar los pilares estratégicos de Grupo Catalana Occidente

Impulso hacia la situación deseada:

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

03

Compromiso con nuestros grupos de interés

102-40, 102-42

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

La relación con los distintos grupos de interés se materializa con la puesta en marcha de compromisos específicos basados en las claves culturales del Grupo, que definen su manera de ser y de hacer: personas, compromiso, autocrítica, austeridad, visión a largo plazo e innovación.

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

A lo largo de los diferentes apartados de este capítulo se describe la gestión llevada a cabo por el Grupo acorde con estos compromisos y se presentan los indicadores que permitirán medir el desempeño actual y establecer objetivos futuros.

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

Canales de comunicación, participación y diálogo

102-42, 102-43

El Grupo Catalana Occidente ha identificado seis grupos de interés basándose en el impacto que su actividad tiene sobre ellos y la relevancia de cada uno para la compañía.

Existen diversos canales de comunicación, participación y diálogo que se ponen a disposición de estos públicos para garantizar una atención adecuada. Entre ellos, se incluyen la página web del Grupo, así como la de cada una de sus compañías y de la Fundación Jesús Serra, donde se publican los documentos más relevantes como el Informe Anual, el Informe de Actividad de la Fundación o la presente Memoria de responsabilidad corporativa.

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

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

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

3.1 Empleados: el activo más importante

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

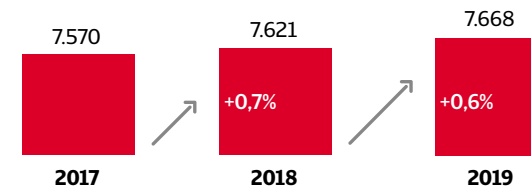
El equipo humano es el principal activo para crear valor a los clientes y accionistas de las entidades del Grupo. Por ello, el Grupo Catalana Occidente refuerza el aprendizaje continuo, la conciliación de la vida personal y profesional, la igualdad de oportunidades, el espíritu de equipo y el diálogo.

Los pilares de la política de recursos humanos son:

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

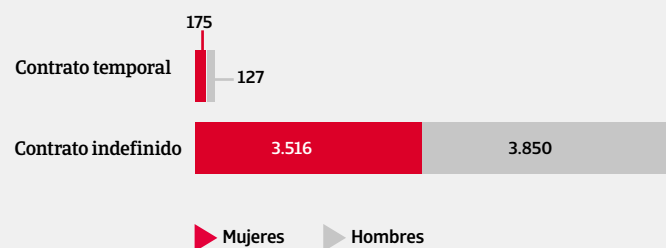
A finales de 2019, el Grupo contaba con 7.668 empleados, una cifra que mantiene un crecimiento estable durante los tres últimos años. Del total, aproximadamente el 52% corresponde a empleados de negocio tradicional frente al 48% del negocio del seguro de crédito. Por género, 52% de los empleados son hombres, frente al 48% de mujeres.

Número de empleados*

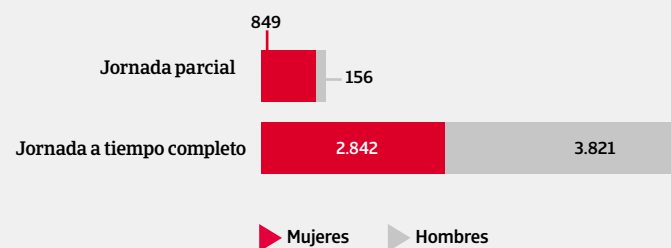


* Contratos laborales vigentes a 31/12/2019 excluyendo en Management Board de Atradius y contratos mercantiles del negocio tradicional

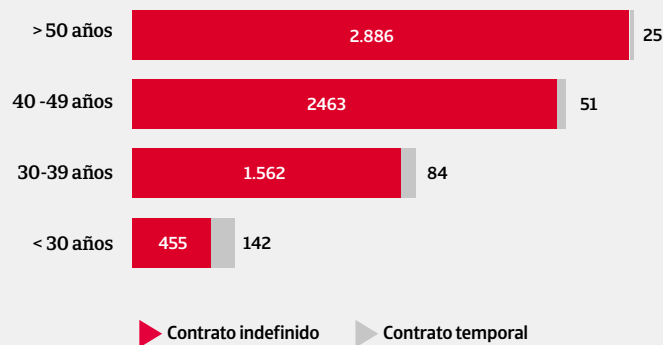
Total empleados por tipo de contrato y género



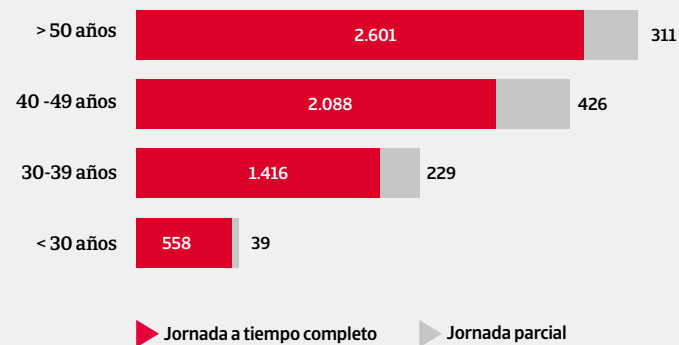
Total empleados por tipo de jornada y género



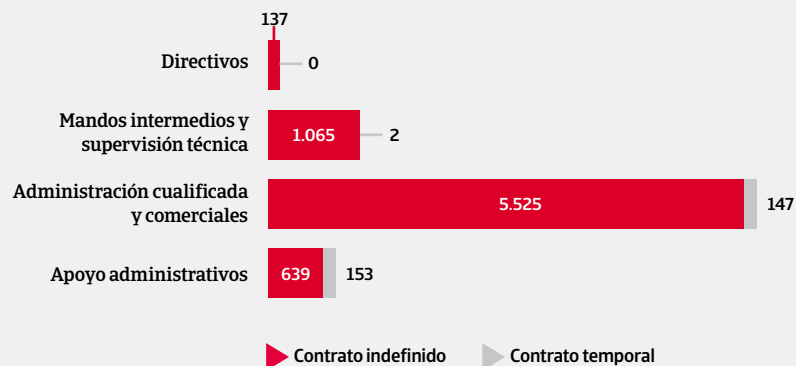
Total de empleados por tipo de contrato y edad



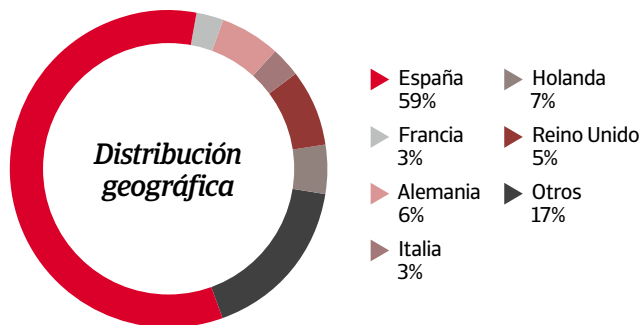
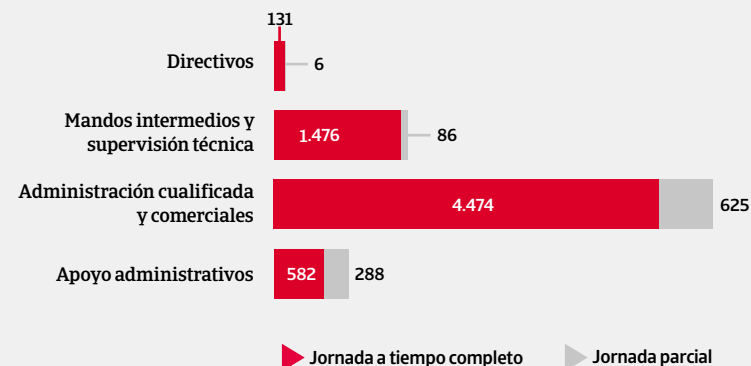
Total empleados por tipo de jornada y edad



Total empleados por clasificación profesional y tipo de contrato



Total por clasificación profesional y tipo de jornada



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

Durante el año 2019, el Grupo Catalana Occidente ha decidido poner fin a la relación contractual laboral mantenida con un total de 85 empleados.

Además de despidos y bajas voluntarias, también las nuevas contrataciones han supuesto cambios en la estructura de personal del Grupo. Para cuantificar el flujo de salidas y entradas de empleados respecto a la plantilla total, se ha calculado el índice de rotación de personal:

%Rotación 401-1	2019		
	Hombres	Mujeres	Total general
< 30 años	23%	25%	24%
Entre 30-39 años	8%	11%	10%
Resto	2%	1%	1%
Total general	4,6%	5,2%	4,9%

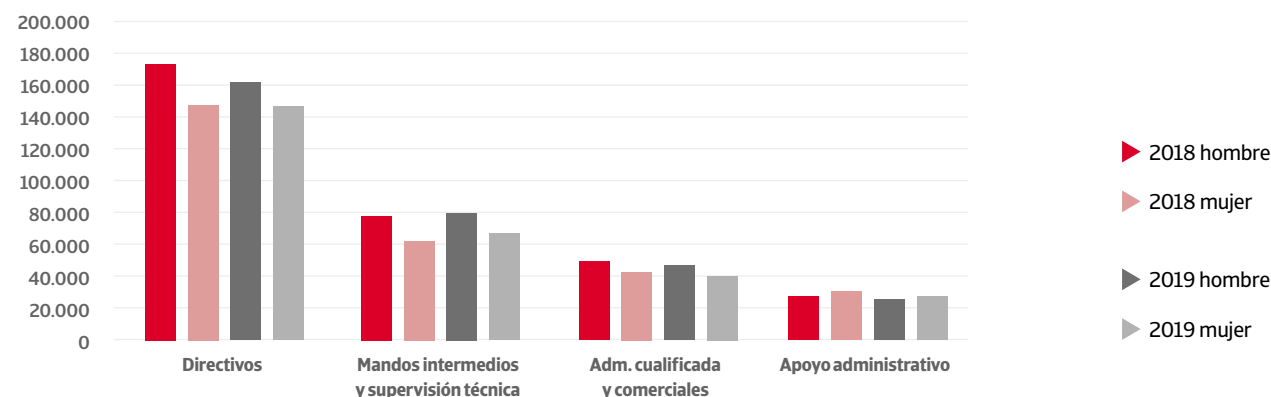
*La rotación se calcula como casos voluntarios / total empleados del año.

01 Grupo Catalana Occidente
02 Responsabilidad corporativa

03 Compromiso con nuestros grupos de interés
04 Nuestro entorno

En su compromiso con la generación de empleo de calidad, el Grupo Catalana Occidente ofrece remuneraciones competitivas a los integrantes de sus empresas.

Evolución remuneraciones medias 405-2



*Los datos reportados en 2019 tienen un alcance del 100% mientras que en 2018 fue del 91%

Proyecto Cultura 102-16

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

Claves culturales

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

En el ejercicio 2019, el Grupo ha seguido acercando las claves culturales al conjunto de la organización. En particular, se han llevado a cabo jornadas que han implicado la participación a más de 250 empleados de los primeros niveles de responsabilidad. En 2019 se trataron las claves de personas y autocrítica.

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

Relaciones laborales 102-41, 402-1, 407-1

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

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

En el negocio tradicional todas las compañías se rigen bajo algún convenio. Dentro del Grupo, sólo queda fuera de convenio el negocio funerario.

En el negocio del seguro de crédito el porcentaje de empleados bajo convenio está muy ligado a las distintas legislaciones nacionales.

Cobertura por convenio colectivo en el negocio del seguro de crédito

País	%
España	100%
Holanda	97%
Alemania	99%
Italia	100%
Francia	97%
Reino Unido	89%
Benelux	100%
Países nórdicos	96%
Otros países	0%

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

Igualdad de oportunidades

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

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

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

Los objetivos generales de estos planes son:

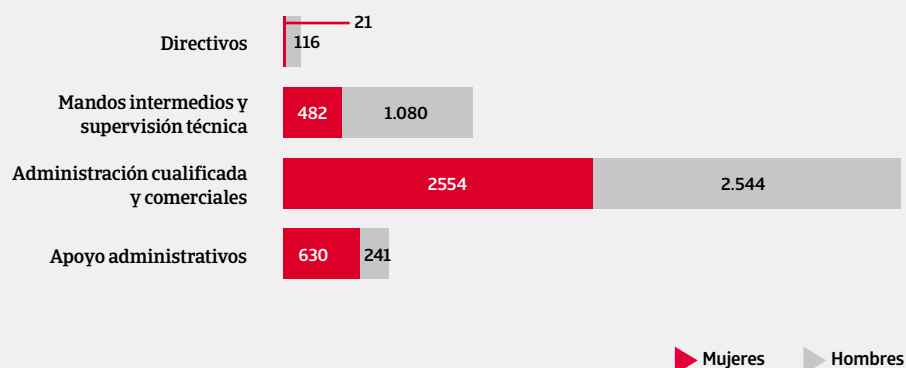
- a) Promover el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
- b) Garantizar la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de género, y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales.
- c) Prevenir todo tipo de acoso, especialmente el acoso sexual y acoso por razón de género, implantando un código de conducta que proteja a todo el equipo humano.

- d) Promover mediante acciones de comunicación la sensibilidad en todos los niveles organizativos hacia la igualdad de oportunidades.
- e) Favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar en el equipo humano.

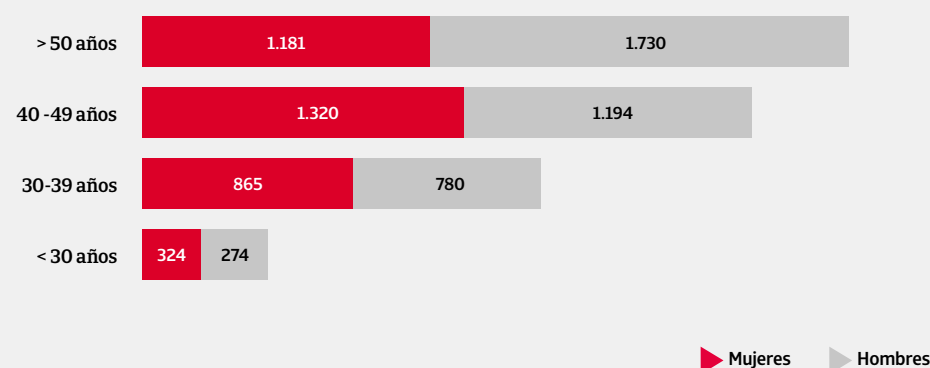
Cabe destacar que la composición de la plantilla es en general equilibrada en cuanto a género. Además, durante los últimos años, se aprecia una tendencia positiva hacia la paridad en términos de género. Recientemente el Grupo se ha adherido a la Red EWI que impulsa la presencia de mujeres en el ámbito directivo asegurador.

Así, aunque las funciones de mayor responsabilidad del Grupo están mayoritariamente ocupadas por hombres, el propósito es que estas diferencias en la distribución se reduzcan durante los próximos ejercicios conforme se vayan realizando contrataciones.

Distribución de plantilla por clasificación profesional y género 102-8, 405-1



Distribución de la plantilla por edad y género



El Grupo también apuesta por la integración laboral de las personas con discapacidad. Al cierre del ejercicio, 92 personas con capacidades diferentes forman parte de la plantilla del Grupo (frente a las 16 a cierre de 2018). Varias de las entidades que componen el Grupo, cuentan con el certificado de excepcionalidad que otorga el Servicio Público de Empleo Estatal, al amparo de lo establecido en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

En 2019 el Grupo no ha registrado a través de los canales disponibles ningún caso relacionado con la discriminación. 406-1

Desarrollo profesional

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

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

Durante el ejercicio 2019 el Grupo ha mantenido las acciones formativas orientadas al desarrollo profesional, en línea con lo establecido en el Plan de Formación. El plan de formación del negocio tradicional se establece anualmente en virtud de reuniones mantenidas con los responsables de cada unidad y se elabora a partir de tres fuentes complementarias:

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

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

En total se han impartido más de 150.000 horas de formación, lo que supone un total de 19 horas y media por empleado (un 8% más que en 2018).

Horas de formación 2019

	2017	2018	2019
Directivos	5.886	9.251	5.716
% mujeres	25,50%	33,20%	19,80%
Mandos intermedios	30.521	32.611	38.446
% mujeres	26,60%	39,10%	31,50%
Técnicos y administrativos	47.664	69.089	86.894
% mujeres	47,80%	33,60%	52,41%
Funciones de apoyo	17.002	25.841	18.898
% mujeres	64,40%	57,20%	70,62%
Total	101.073	136.792	149.954

El Grupo cuenta con un modelo de nivelación de puestos de trabajo, común para todas las compañías y de elaboración propia. Esta herramienta de gestión se considera clave en el establecimiento de itinerarios de desarrollo profesional.

También se ha trabajado en un modelo de competencias directivas, en el que se han identificado nueve competencias clave que concretan el estilo de liderazgo que mejor se adapta a las claves culturales del Grupo. Estos patrones definen el desarrollo de programas de formación directiva. En 2019 se han llevado a cabo dos jornadas directivas en las que se han trabajado aspectos relacionados con la gestión de las personas de forma totalmente alineadas con las claves culturales del Grupo.

Durante el año 2020 se continuará trabajando en mejorar el Plan de Desarrollo, con el objetivo de fortalecer el sistema de gestión del talento y de las carreras profesionales, priorizando la identificación del potencial profesional y la mejora de las competencias requeridas en la organización, mientras se favorece una cultura de colaboración.

Atradius: Shaping Tomorrow Together

Este proyecto es una llamada a todos los empleados de Atradius para involucrarse en la transformación digital de la compañía, haciéndose responsables de su propio desarrollo personal, adaptándose a los nuevos sistemas y formándose en las nuevas tecnologías.

Evaluación profesional

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

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

Retribución justa 201-1

La política retributiva común en el negocio tradicional se caracteriza por poner a disposición de los empleados una amplia variedad de productos de retribución flexible, destacando la oferta anual de retribución por acciones para la plantilla de la actividad aseguradora. A lo largo del año 2019, un total de 119 empleados del Grupo se han adherido a esta oportunidad por las que se les ha hecho entrega de 24.681 acciones.

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

En los diferentes convenios que aplican, según la entidad, se

establecen bandas salariales para asegurar la equidad interna y que sean competitivas para fomentar la atracción de talento.

Fondo de pensiones responsable

La política de inversión del Grupo aplica a los fondos de pensiones de los empleados e incluye una cláusula de inversión socialmente responsable.

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

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

Conciliación laboral y familiar

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

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

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

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

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

Como refuerzo de su compromiso, el Grupo reconoce a través de una política interna el derecho de desconexión laboral para todos los empleados fuera del horario habitual de trabajo regulado en convenio o contrato, así como durante los periodos de descanso, bajas y permisos. Entre otros conceptos, dicha política recoge el derecho de los empleados a no responder correos

electrónicos, mensajes y llamadas de carácter profesional, así como recomendaciones para promover el uso responsable y efectivo de las herramientas digitales.

Los empleados del Grupo reciben a lo largo del año entrenamiento y capacitación en relación al uso de dispositivos electrónicos y recursos digitales.

Asimismo, los empleados del Grupo de ambos géneros tienen derecho a acogerse a un permiso por maternidad o paternidad sin perjuicio de su trayectoria profesional. Durante el año 2019, un total de 222 empleados se han acogido al permiso parental.

	Hombres	Mujeres	Total
Empleados que han tenido derecho a permiso parental.	176	221	397
Empleados que se han acogido al permiso parental.	87	135	222
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	71	110	181
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	74	98	172
Tasa de regreso al trabajo.	82%	81%	82%
Tasa de retención.	85%	73%	77%

Seguridad y salud

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

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

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

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

Considerando la actividad del Grupo, ningún empleado desarrolla actividades profesionales con riesgo elevado de contraer determinadas enfermedades, habiendo registrado solamente 1 enfermedad relacionada con la actividad del Grupo durante el 2019.

Asimismo, se han registrado un total de 74 accidentes durante el año objeto del reporte.

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

	Hombres	Mujeres	Total
Horas teóricas trabajadas	6.284.427	5.654.904	11.939.330,12
Horas de absentismo	150.927	190.175	341.102,6
Tasa de absentismo (Horas de absentismo*100)/Nº de horas trabajadas)	2,4	3,4	2,9
Nº accidentes totales No incluye in itinere.	46	28	74
Nº enfermedades profesionales	0	1	1
Índice de frecuencia Número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.	7,32	4,95	6,20
Índice de gravedad Número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.	0,14	0,17	0,16

Objetivo: una empresa saludable

El Grupo Catalana Occidente se preocupa por el bienestar de sus empleados, fomentando el deporte y la vida saludable. En 2019 se puso en marcha la iniciativa “Empresa saludable” con el hito destacado de la remodelación del Club deportivo Catalana Occidente, ubicado en la zona de oficinas centrales de Sant Cugat del Vallès. El objetivo es ampliar este tipo de iniciativas al resto de ubicaciones en las que se encuentran las entidades del Grupo.

3.2 Clientes: el eslabón central de la actividad

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

El principal objetivo de la relación de las entidades del Grupo Catalana Occidente con sus cuatro millones de clientes es ofrecerles productos competitivos y un servicio de calidad, basado en un asesoramiento personal, transparente e íntegro.

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

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

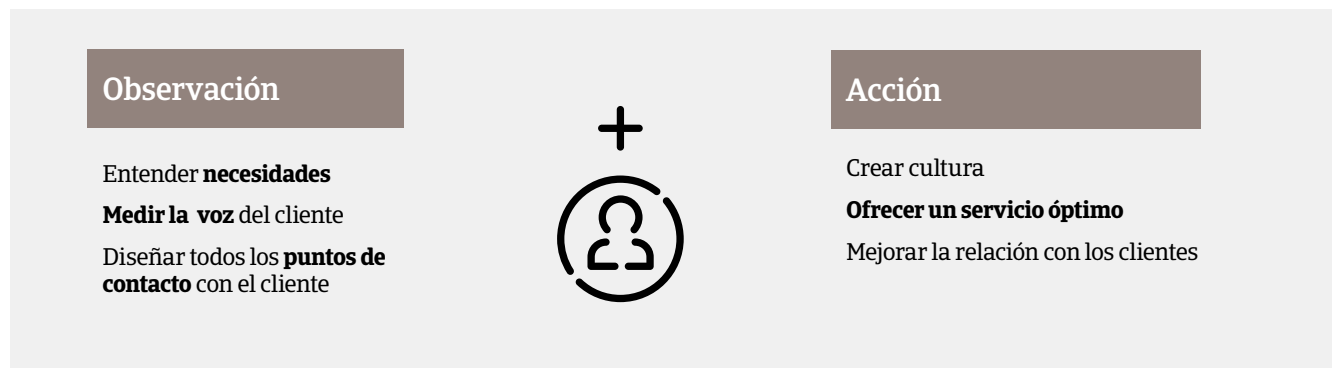
Las entidades del Grupo están adheridas a la Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro de UNESPA.

Proyecto Experiencia de Cliente

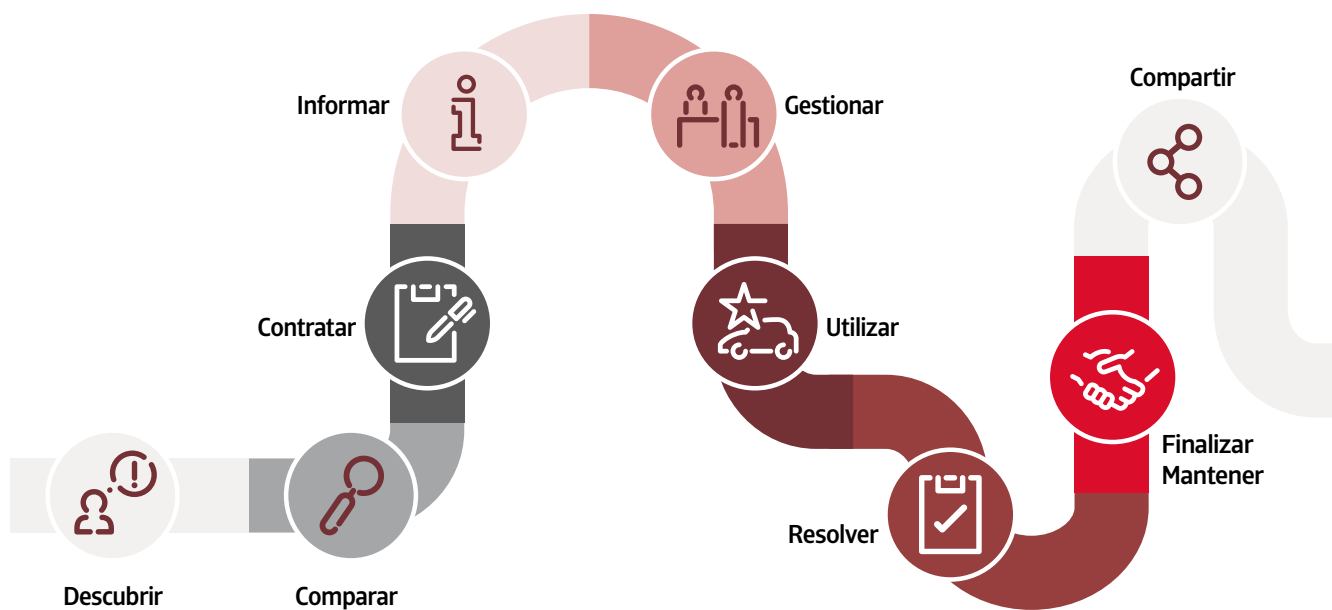
103-1, 103-2, 103-3

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

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



Customer journey



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

En los últimos ejercicios se han desarrollado e implantado nuevas funcionalidades de autoservicio en la herramienta e-cliente. Ahora el usuario puede consultar en vivo el estado de su siniestro y realizar un seguimiento de las distintas fases relacionadas con el mismo. En 2019 se ha avanzado en la propuesta de valor de autoservicio con la finalidad de seguir dotando a los clientes de una capacidad de gestión autónoma, inmediata y digital.

Para garantizar la satisfacción del cliente, los profesionales que prestan servicio a los mismos durante un siniestro disponen de guías de experiencia del cliente. Estas guías establecen protocolos claros sobre cómo deben relacionarse e interactuar con los clientes, homogeneizando así los procesos a fin de ofrecer el más elevado nivel de servicio por medio de sus profesionales

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

Experiencia cliente del negocio tradicional

NPS
39,6% (+5,5%)
Nivel de promoción sugerida (promotores - detractores)

ISS
65,5% (+3,0%)
Índice satisfacción con el servicio (satisfechos - insatisfechos)

Índice de retención
89%
Índice de retención del cliente

Atención al cliente

Una buena gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes es un elemento básico en la calidad del servicio. El Grupo Catalana Occidente cuenta con un Reglamento para la defensa del cliente adaptado a las exigencias de la Orden ECO/734/2004 del 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y los compromisos asumidos por el sector asegurador a través de la Guía de buenas prácticas de resolución interna de reclamaciones impulsada por la Unión Española de entidades aseguradoras y reaseguradoras (UNESPA).

El primer paso para resolver las quejas y reclamaciones es ofrecer al cliente una atención inmediata por quien directamente se relaciona con él. El personal, así como todas las sucursales y centros operativos que prestan servicio al cliente debe esforzarse en atender estas quejas y reclamaciones con amabilidad y prontitud, propiciando la resolución en favor del cliente en todos aquellos casos en los que las mismas sean fundadas y su ámbito de competencia se lo permita. El profesional

debe adoptar aquellas medidas que minimicen el riesgo de reincidencia y esforzarse en proporcionar un servicio ajustado a los estándares que el cliente espera de la entidad.

En los casos de quejas y reclamaciones que excedan las atribuciones de las oficinas y centros que presten el servicio, o cuando estos no hayan podido dar solución de manera satisfactoria para el cliente, las entidades cuentan con un

Reclamaciones a través de los distintos canales en 2019

Instancia	Año	Situación admisión / Pendientes							Resultado / Estado actual						
		Iniciadas	Δ	No Admitidas a trámite / desistimientos	%	Pendientes	%	Admitidas a trámite	%	A favor del Cliente total / parcialmente	%	Con acuerdo entre las partes	%	A favor de la Entidad	%
Reclamaciones 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%
Reclamaciones Defensor del Cliente/Partícipe	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%
Requerimientos DGSFP/CNMV/ Banco de España	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%

* El incremento en el número total de reclamaciones respecto a 2018 es debido, por una parte, a la incorporación de una nueva compañía al Grupo (Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.) y, por otra parte, al hecho de que en el presente ejercicio se han contabilizado, respecto a Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros, también las quejas que se reciben por servicios externos/de terceros como complemento a la actividad aseguradora y que anteriormente estaban diseminadas en cuanto a su atención y resolución entre los Centros de Servicio y los propios mediadores

Departamento de atención al cliente y también con un Defensor del cliente que garantiza sus derechos.

Protección de datos personales

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

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

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

Existe un comité de protección de datos personales en el negocio tradicional que coordina y actualiza las políticas y procedimientos para el cumplimiento de la normativa en esta materia. Dicho comité está compuesto, entre otros, por los delegados de protección de datos de las principales entidades del Grupo.

Los potenciales ciberataques son considerados uno de los principales riesgos del sector. El Grupo Catalana Occidente dispone de un *Chief information security officer* (Director de la seguridad de la información) responsable de planificar, desarrollar y gestionar los procedimientos y acciones para manejar la seguridad de la información.

Durante 2019, Grupo Catalana Occidente no ha recibido a través de sus canales de comunicación reclamaciones relativas a privacidad del cliente o pérdida de datos.

Atradius: Credit business transformation (CIBT)

Entre los principales proyectos del negocio de crédito en 2019 se encuentra el programa *Atradius business transformation* que tiene como objetivo mejorar su oferta de servicios y desarrollo de productos para mantener su sólida propuesta de valor para sus clientes. El CIBT reemplazará las actuales herramientas de gestión del seguro de crédito en Atradius. Este cambio radical se está produciendo en dos oleadas. Por un lado, se aplicará a los elementos de venta, productos y tarificación. La segunda etapa abarcará la toma de requerimientos de la gestión de riesgos.

Nuevas soluciones

Sobre la base de un profundo conocimiento de sus clientes, el Grupo trabaja para diseñar y ofrecer nuevos productos que se adapten a sus necesidades y les aporten confianza. En 2019 destacan las siguientes iniciativas:

La cultura de la innovación al servicio del cliente

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

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

En 2019 se ha introducido un seminario web obligatorio para todo el personal llamado "Dando forma al mañana juntos" cuya

finalidad está ligada a la nueva mentalidad abierta del Grupo, considerada necesaria para afrontar los retos que suponen la digitalización y la tecnología.

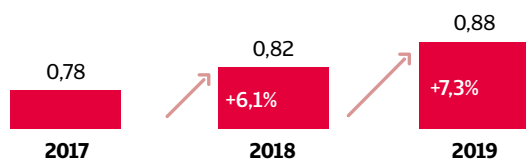
Hoy en día, la disponibilidad online de servicios y productos es fundamental en una estrategia para atraer, cautivar y retener clientes, corredores y agentes.

Los esfuerzos de Atradius por innovar han comenzado a dar sus frutos, las innovaciones incluidas en su herramienta de gestión de crédito "Atrium" y su plataforma *on-line* para clientes han sido reconocidas por el medio de comunicación HongKong Business, otorgando a Atradius el *Insurance Technology Award*.

3.3 Accionistas: la pieza clave para la sostenibilidad

En 2019, el Grupo Catalana Occidente ha obtenido un resultado favorable, dando así un paso más en la senda del crecimiento rentable. La confianza de los accionistas es clave para lograr ser sostenibles a largo plazo. En consecuencia, la relación entre el Grupo y sus accionistas e inversores se basa en brindarles la mayor información, transparencia y proximidad posibles.

Dividendos: retorno atractivo a su inversión 201-1



El comportamiento histórico de la distribución de dividendo demuestra el claro compromiso del Grupo con la retribución al accionista. La retribución total con cargo al ejercicio 2019 ha sido de 0,8821 euros por acción, el Grupo ha aumentado su dividendo un 7,3%, lo que se traduce en un reparto de 105,85 millones de euros.

Durante el ejercicio 2018, la acción del Grupo Catalana Occidente se ha comportado por debajo del Eurostoxx Insurance y del Ibex 35. El precio medio de la acción del Grupo Catalana Occidente en 2019 fue de 32,09 euros.

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

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

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

Transparencia en la información

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

La política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, que está publicada en la página web corporativa, describe las diferentes herramientas y canales de comunicación para garantizar los principios de integridad, transparencia e igualdad en las relaciones con estos públicos.

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

Atención al accionista: +34 915 661 302
accionistas@catalanaoccidente.com

Atención al inversor institucional y analistas: +34 935 820 518
analistas@catalanaoccidente.com

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

Durante el año 2019, el Grupo transmitió su propuesta de valor a los mercados financieros a través de la retransmisión trimestral de los resultados publicados, vía web en castellano e inglés, y otras acciones:

+ de 750
Llamadas atendidas

11
Roadshows

5
Foros y conferencias

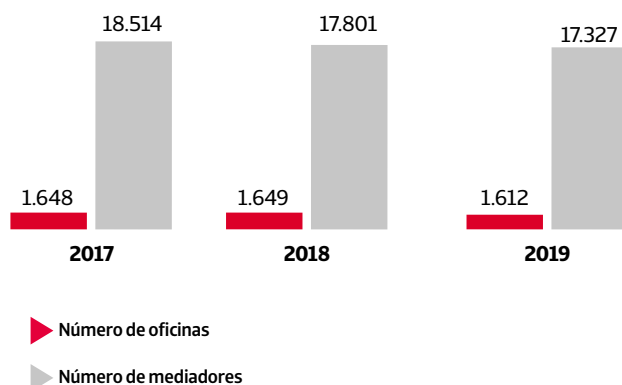
+ 200
Reuniones

3.4 Mediadores: agentes y corredores

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

La red comercial de las compañías del Grupo Catalana Occidente está compuesta por 1.612 oficinas del negocio tradicional y 17.801 mediadores, fundamentalmente agentes exclusivos y corredores de seguros.

Composición red de distribución



Desarrollo profesional y formación

La formación de los agentes es un valor fundamental para que el Grupo desarrolle su negocio a través de la calidad del servicio, la satisfacción y la permanencia de sus clientes.

Las distintas compañías que forman parte del Grupo ponen a disposición de sus mediadores itinerarios formativos y herramientas enfocadas a facilitar la conectividad y el acceso a los servicios, mejorando así la eficacia en su labor.

La formación a la red de distribución en el negocio tradicional está orientada a desarrollar la fuerza de ventas y el crecimiento del negocio. Destacan proyectos como la formación en gestión e impulso empresarial. Asimismo, se ha otorgado especial atención a la venta cruzada, la contención de anulaciones, la fidelización de clientes y la utilización de nuevas herramientas y sistemas.

Seguros Catalana Occidente

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

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

Confianza y seguridad

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

Satisfacción de mediadores

El Grupo Catalana Occidente mide anualmente los indicadores de satisfacción de sus mediadores en sus entidades del negocio tradicional. A través del Estudio de opinión del agente exclusivo realizado por ICEA, cuya última edición se realizó en octubre de 2019, el Grupo se cerciora del nivel de bienestar laboral general de sus agentes.

Las iniciativas relacionadas con el desarrollo del agente (herramientas informáticas, formación, jornadas, clubs etc), seguidas de las campañas comerciales, son las que tienen un mayor impacto en la actividad comercial según los agentes del Grupo en su valoración de este año. Se valoran en positivo la formación e información, el portfolio de productos y servicios, el apoyo informático, el personal de contacto y los servicios en el siniestro. Presentan aspectos a mejorar el apoyo comercial y el servicio al cliente.

3.5 Proveedores: prestadores de servicios

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

- Los generalistas, que suministran productos y servicios de carácter general, no relacionados directamente con el negocio: limpieza, mantenimiento y soporte informático.
- Los especializados, cuyo servicio es esencial para la realización de la actividad aseguradora: peritos de autos, peritos de diversos, abogados, peritos médicos, talleres y reparadores. Los talleres forman parte de la red denominada AutoPresto y los reparadores del Servicio técnico de reparaciones (S.T.R.).

El Grupo aplica los criterios recogidos en la normativa interna y, en particular, en el Manual de selección de proveedores, que regulan la adquisición de bienes, servicios y suministros, así como la selección de proveedores. Estos criterios se basan en la objetividad, imparcialidad, transparencia, igualdad de trato y calidad, y tratan de evitar cualquier tipo de conflicto de intereses o vinculaciones personales, familiares o económicas en la selección de proveedores.

Para la selección de peritos no se realiza ningún tipo de distinción por género, raza o religión. Como dato, en el negocio tradicional durante el año 2018 el porcentaje de peritos de diversos de género femenino fue del 20%, mientras que en el año 2019 este porcentaje ha ascendido al 22%. Así, el Grupo demuestra su compromiso con la igualdad de oportunidades.

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

Procedimientos de selección de proveedores



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

- El cumplimiento del Código ético del Grupo Catalana Occidente.
- El cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos.
- Las obligaciones del colaborador con Hacienda y con la Seguridad Social.
- El cumplimiento de la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales.
- La confidencialidad de la información recogida en su actuación.

Desarrollo profesional y formación

La mayoría de los proveedores estratégicos del Grupo, aquellos que suministran productos o servicios con especiales características dentro del sector, están internalizados o son servicios intragrupo dentro del propio Grupo Catalana Occidente, lo que permite una mejor gestión de los mismos.

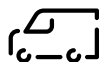
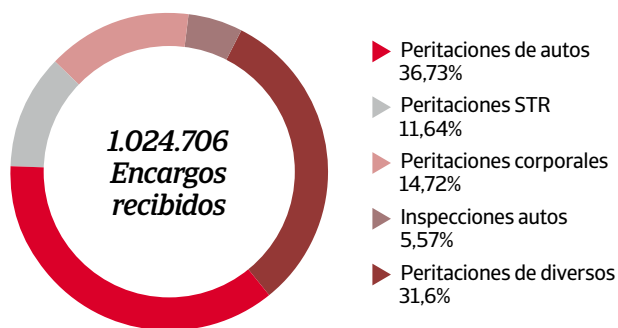
Durante el 2019, los proveedores del Grupo Catalana Occidente han recibido en total 7.994 horas de formación. De esta forma, y mediante el desarrollo de competencias en proveedores, la compañía extiende sus compromisos con la cadena de suministro.

Gestión de proveedores en el negocio tradicional 102-9

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

Sus servicios tienen como objetivo la peritación o reparación de siniestros, así como el facilitar a las entidades información técnica relacionada con riesgos, siniestros y otras circunstancias. Por ello, las acciones de Prepersa deben estar siempre orientadas a la calidad. Con este cometido, su actividad dispone de la certificación de calidad UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durante el año 2019, que garantiza que sus procesos se orientan hacia la mejora continua y que cuenta con una orga-

nización eficiente en cuanto a planificación, control y análisis de resultados. Además, la compañía vela por el respeto de los compromisos de responsabilidad corporativa del Grupo por parte de su extensa red de colaboradores.



688 (+20)
peritos diversos

257 (+4)
peritos automóviles

127 (-5)
peritos médicos

811 (+70)
reparadores

325 (+34)
talleres AutoPresto

Los proveedores son evaluados continuamente según diferentes parámetros como la actividad, costes, tiempos de gestión, trato a clientes y buenas prácticas. Los resultados se recogen en informes que son recibidos por los propios proveedores y los facultativos de cada zona. En función de las conclusiones, si es necesario, se desarrolla un plan de acción, que incluye acciones de control y supervisión, en concreto, en 2019 se realizaron 10.775 acciones de supervisión, un 30% más que durante 2018.

	2017	2018	2019
Cientes satisfechos STR*	72%	77%	86%
Cientes satisfechos AutoPresto*	89%	90%	94%

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

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

A modo de innovación, durante el 2019 se han desplegado las siguientes mejoras:

- Un nuevo formulario de peritación de autos para uso de movilidad.
- Un nuevo sistema de identificación biométrica de los usuarios para el proceso de firma de contratos.
- Se han desarrollado técnicas no invasivas de reparación del STR.
- Un nuevo curso del Reglamento General de Protección de Datos.
- Publicación de la nueva página web.

Satisfacción de los proveedores

Dos veces al año Prepersa lanza una encuesta para conocer la opinión que tienen los colaboradores sobre los facultativos de la compañía, responsables de la gestión y supervisión de la calidad del trabajo de la red de colaboradores. Sus resultados permiten tomar medidas para mejorar en diferentes aspectos relacionados con esta actividad.

Impulso a las empresas locales

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

Periodo medio de pago a proveedores

El Grupo no tiene ningún saldo pendiente de pago a proveedores con aplazamiento superior al legal (30 días salvo existencia de pacto de las partes), siendo el periodo medio de 17 días.

En el caso de Prepersa, las compañías abonaban los importes de las intervenciones de los colaboradores de la red dos veces al mes, siguiendo plazos muy ágiles y rigurosos. Los proveedores tienen a su disposición una aplicación donde pueden consultar y conciliar los pagos de los encargos y las facturas emitidas a las entidades del Grupo. De esta manera se evita que el colaborador tenga que canalizar sus necesidades de información a los diferentes departamentos de las compañías.

Durante el año 2019, el total de pagos realizados a proveedores ha ascendido a 346 millones de euros.

Impulso de la responsabilidad corporativa

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

Además, se han llevado a cabo acciones para asegurar la calidad de los servicios, entre las que se distinguen:

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

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

3.6 Sociedad

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

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

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

En 2019, el Grupo ha aportado 4.034 millones de euros a la sociedad siendo los clientes el principal grupo de interés con 54% del total.

Valor económico generado y distribuido 201-1	2017	2018	2019	Miles de euros
Valor económico generado	4.225	4345	4.548	
Valor económico distribuido	2.255	3724	4.034	
Prestaciones satisfechas a clientes	388	2252	2.462	
Administraciones públicas	471	407	465	
Mediadores	479	489	506	
Empleados	88	481	500	
Accionistas	584	95	101	
Valor económico retenido	584	621	513	

Es destacable el papel del seguro de crédito en beneficio de la sociedad, a través de su apoyo a la actividad empresarial al asegurar las operaciones comerciales incluso en tiempos de inestabilidad y, en consecuencia, estimular el crecimiento económico. Alrededor del 2% del valor del comercio de exportación mundial tiene lugar debido a la cobertura de seguro de crédito. Más de 60.000 empresas pueden operar, movilizar y comercializar en todo el mundo cerca de 800 mil millones de euros en bienes y servicios gracias a esta función aseguradora.

Compromisos de las entidades del Grupo

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

Por parte del negocio tradicional, destaca en Seguros Catalana Occidente el apoyo a la Orquesta Simfónica Sant Cugat y al propio Auditorio de esta localidad donde se ubican sus oficinas centrales. Plus Ultra Seguros se focaliza en el fomento de disciplinas deportivas como el pádel o la colaboración con la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FEDDF). Por su parte, Seguros Bilbao se enfoca en patrocinios culturales de carácter local como el del Museo Guggenheim o el Museo Naval. Atradius Crédito y Caucción invierte en proyectos fuertemente ligados a su negocio, como iniciativas de apoyo al desarrollo empresarial. En conjunto, el importe destinado a estos proyectos en 2019 ascendió a 952.000 euros.

En Atradius los empleados articulan campañas con la finalidad de maximizar su contribución social. Entre las acciones impulsadas se pueden encontrar recaudaciones de donativos para

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

Fundación Jesús Serra

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

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

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

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

Asimismo, la Fundación Jesús Serra participa en iniciativas en beneficio de determinados colectivos y realiza evaluaciones de impacto y programas de desarrollo específicos. En 2019, el 84% fueron directos y sólo el 16% indirectos. La mayoría de estos proyectos e iniciativas contaron con programas de participación, evaluación de impactos y programas de desarrollo.

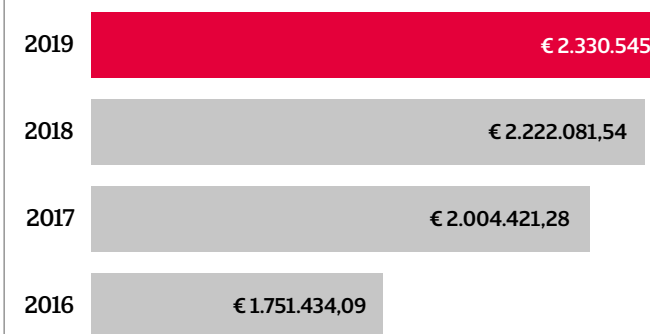
Un buen ejemplo es el Proyecto de Salud Materno Infantil en países en vías de desarrollo Luisa Farré. Esta iniciativa surge como respuesta a los daños obstétricos y ginecológicos que sufren muchas mujeres cada día durante los embarazos y los partos en los países en vía de desarrollo y que, en muchos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

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

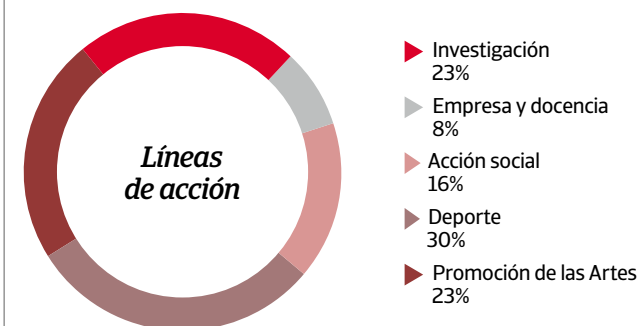
El incremento anual del presupuesto de la Fundación es un ejemplo del compromiso y el impacto positivo efectivo que el Grupo Catalana Occidente tiene en la sociedad.

Inversión de la Fundación Jesús Serra en proyectos sociales

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



Distribución del presupuesto en las distintas líneas de acción



3.ª edición de la Xpress Tennis Cup para fomentar el tenis base

El campeonato está dirigido a niños y niñas de edades comprendidas entre 5 y 12 años que formen parte de un club de tenis. La tercera edición, celebrada en 2019, se dividió en distintas fases clasificatorias de las categorías sub-10 y sub-12 y la fase provincial de minitenis. Como novedad este año, el torneo contó con tres circuitos diferenciados (Cataluña, Comunidad de Madrid y Comunidad Valenciana) en los que los participantes representaron a los equipos a sus respectivos clubs en el innovador formato de partidos de 20 minutos.

Además, alrededor del torneo se organizaron actividades con el objetivo de fomentar los valores del deporte, el trabajo en equipo y la solidaridad entre los niños y adolescentes participantes, que pudieron también disfrutar de una exhibición de tenis en silla de ruedas por parte de Quico Tur y Lola Ochoa.

En total, el torneo contó con 1.500 participantes únicos, los equipos ganadores de las fases provinciales compitieron en el Cercle Sabadellès, en Barcelona, en el Complejo Deportivo RACE, en Madrid y en el Club Español de Tenis de Valencia.

04

Nuestro entorno

Medioambiente

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

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

El Grupo realiza sus actividades cumpliendo con la legislación vigente en materia de medioambiente así como con los compromisos adquiridos voluntariamente de forma que fomenta buenas prácticas medioambientales, incluyendo energéticas y de eco-eficiencia. Como muestra de este compromiso, durante los últimos 3 años, el Grupo no ha recibido reclamaciones de carácter medioambiental.

Las empresas del negocio del seguro de crédito han formalizado su compromiso mediante la elaboración de su propia política ambiental, en la que recogen los principios del proceso de mejora continua en términos de desempeño ambiental y prevención de la contaminación en el que están inmersas.

El impacto ambiental de la cadena de suministro del negocio es reducido, no obstante, las entidades del Grupo tienen en con-

sideración aspectos ambientales en sus relaciones con los proveedores:

- En el negocio tradicional, se les exige a los talleres AutoPresto el cumplimiento de ciertas disposiciones de cumplimiento ambiental relacionadas con el reciclaje de plásticos y las recogidas de aceites.
- Atradius, ha incorporado en el diálogo con proveedores aspectos como la minimización de residuos o la búsqueda de soluciones eco-eficientes. La entidad dispone además, de una política ambiental que establece su enfoque de gestión frente a los principales retos del negocio.

Materiales

301-1, 301-2

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

En un esfuerzo por lograr una gestión documental eficiente y reducir el consumo de papel, desde Grupo Catalana Occidente se ha impulsado el uso de papel reciclado. Durante el último año, casi un 25% del papel consumido provenía de origen reciclado, lo que supone un 5,3% más que en 2018.

Consumo de materiales*	2017	2018	2019
Consumo de papel (Kg)	1.504.458	1.616.209	1.413.535
% papel reciclado	24,5%	19,4%	24%

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

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

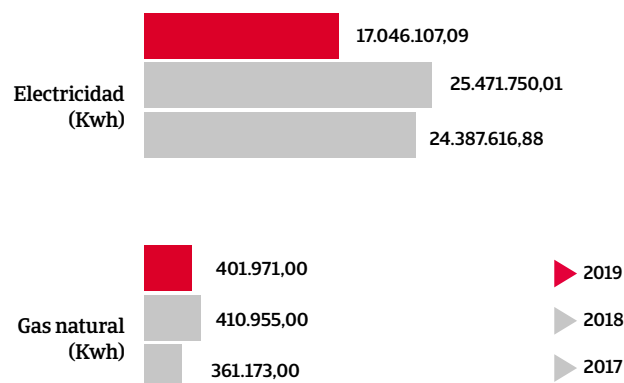
Energía

301-1, 301-2, 302-4

El Grupo Catalana Occidente fomenta buenas prácticas energéticas entre sus entidades, promocionando el consumo de energías renovables. Así, por ejemplo, el 29% del consumo eléctrico realizado en el negocio del seguro de crédito proviene en 2019 de fuentes renovables.

El mantenimiento y la rehabilitación de edificios del Grupo se rigen por principios de eficiencia energética, con el objetivo de reducir sus consumos y sus emisiones de CO2. A día de hoy, un total de 6 edificios del Grupo cuentan con certificados de edificio sostenible. Las nuevas obras y reformas incluyen detectores de presencia, regulación automática de la intensidad lumínica y sustitución de instalaciones de climatización por otras más eficientes desde un punto de vista energético. Estas acciones han logrado reducir el consumo energético de los principales edificios del Grupo en el negocio tradicional.

Consumo energético



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

Emisiones

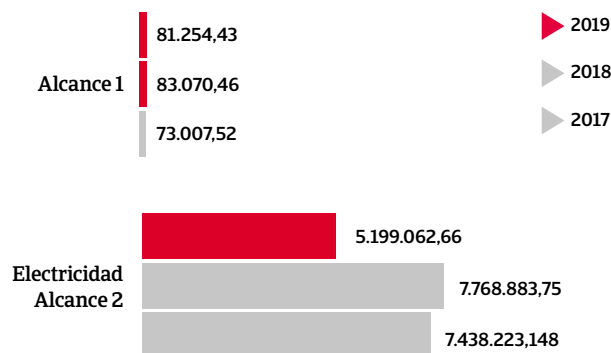
305-1, 305-2, 305-3

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

Las emisiones totales

Durante 2019, el Grupo ha conseguido reducir respecto al año anterior sus emisiones de CO2 a la atmósfera en un 33%.

Emisiones (kgCO2e)



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

La política ambiental elaborada por Atradius N.V. incluye un compromiso de reducir el efecto sobre el medio ambiente resultante del transporte de sus empleados. Con este fin, promueven alternativas que reduzcan el consumo de combustible, como iniciativas de *car-sharing* o de uso del coche eléctrico.

Residuos

306-2

El Grupo cuenta con prácticas de aplicación general sobre el reciclaje de material de oficina en sus diferentes sedes y sucursales. Además, en la política ambiental del negocio del seguro de crédito se considera la minimización de los residuos generados como un principio clave para la mejora de su desempeño ambiental.

En el Grupo se realiza un continuo esfuerzo por mejorar el desempeño en la gestión de residuos, como ejemplo, durante el año 2019, en el negocio de seguro de crédito se originaron un 51% menos que en el año anterior. En el negocio tradicional la potencial generación de parte de los residuos electrónicos se minimiza con la donación de equipos a escuelas y centros sociales, en concreto, en 2019 se cedieron 585 unidades.

Residuos generados en el Grupo en 2019

Residuos peligrosos (t)
14,8

Residuos no peligrosos (t)
688

Buenas prácticas en materia de lucha contra el cambio climático

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

Índice de contenidos GRI 102-55



Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas del reporte.

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Contenidos Generales			
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización		
	102-1 Nombre de la organización	4, 5 Grupo Catalana Occidente, S.A.	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5, 7	
	102-3 Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana nº4 28046 (Madrid)	
	102-4 Ubicación de las operaciones	6	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4	
	102-6 Mercados servidos	5,6	
	102-7 Tamaño de la organización	6,7	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	6, 23	
	102-9 Cadena de suministro	7, 37	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	13	
	102-12 Iniciativa externas	16	
	102-13 Afiliación a asociaciones	16	
	Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3,8	
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 15, 20,26	
	Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	9	

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

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Participación de los grupos de interés		
	102-40	Lista de grupos de interés	22
	Perfil de la organización		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	26
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22,23
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17,23
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	16,17
	102-47	Lista de los temas materiales	16,17
	102-48	Reexpresión de la información	4
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	4
	102-50	Periodo objeto del informe	Del 1/1/2019 al 31/12/2019
	102-51	Fecha del último informe	2018
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Grupo Catalana Occidente comunicacion@atalanaoccidente.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	4	
102-55	Índice de contenidos GRI	45	
102-56	Verificación externa	Actualmente la Memoria de responsabilidad corporativa del Grupo Catalana Occidente no es verificada por un tercero independiente	

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

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia (GRI 201 Desempeño económico 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	6,7,29,35,39	
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo (GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016, GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	12,13	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	12,13	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	12,13	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	42	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	12,13	
Gobierno corporativo (GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016)			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	9	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10,27	
Ética, integridad y transparencia, GRI 205 Anticorrupción 2016, GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11,12,14,31	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11,12,14,31	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11,12,14,31	

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

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	12	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	12	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos indirectos significativos	8	
Protección de datos ciberseguridad (GRI 418 Privacidad del cliente 2016)			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	34	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	34	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	34	
Innovación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	

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

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Empleo de calidad (GRI 401: Empleo 2016, GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016, GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016, GRI 406: No discriminación 2016, GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016)			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	23,27
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23,27
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23,27
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	25
	401-3	Permiso parental	30
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	26
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10,27
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	26
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	27
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	26

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

Estandar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisiones
Temas materiales			
Desarrollo profesional (GRI 404: Formación y enseñanza 2016)			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	28	
Compromiso con la sociedad (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016, GRI 413: Comunidades locales 2016)			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	39, 40	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39, 40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39,40	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	39, 40	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	39	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39. 40	

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

Tabla materialidad - GRI - ODS

Temas materiales	Estándares GRI		ODS relacionado	
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia	GRI 201	Desempeño económico 2016	ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	GRI 102 GRI 307 GRI 419	Contenidos Generales 2016 Cumplimiento ambiental 2016 Cumplimiento socioeconómico 2016	ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas
Gobierno corporativo	GRI 102 GRI 405	Contenidos Generales 2016 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas
Ética, integridad y transparencia	GRI 102 GRI 205 GRI 206	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016	ODS 8 ODS 12 ODS 16	Trabajo decente y crecimiento económico Producción y consumo responsables Paz, justicia e instituciones sólidas
Experiencia del cliente	n.a		ODS 3 ODS 12	Salud y bienestar Producción y consumo responsables
Protección de datos. Ciberseguridad	GRI 418	Privacidad del cliente 2016	n.a	
Innovación	n.a		ODS 9	Industria, innovación e infraestructura
Empleo de calidad	GRI 401 GRI 402 GRI 405 GRI 406 GRI 407	Empleo 2016 Relaciones entre los trabajadores y la dirección 2016 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 No discriminación 2016 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	ODS 5 ODS 8 ODS 10	Igualdad de género Trabajo decente y crecimiento económico Reducción de las desigualdades
Desarrollo profesional	GRI 404	Formación y enseñanza 2016	ODS 4	Educación de calidad
Compromiso con la sociedad	GRI 203 GRI 203 GRI 413	Fin de la pobreza Impactos económicos indirectos 2016 Comunidades locales 2016	ODS 1 ODS 3 ODS 11	Fin de la pobreza Salud y bienestar Ciudades y comunidades sostenibles

17 objetivos para transformar el mundo



www.grupocatalanaoccidente.com

