

---

# UNEP-FI Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)

---

Grupo Catalana Occidente

# Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Principio 1. Integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la actividad aseguradora. ....</b>	<b>4</b>
<b>Principio 2. Colaborar con clientes y socios comerciales para concienciar sobre la importancia de estos criterios a la hora de gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.....</b>	<b>6</b>
<b>Principio 3. Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre temas ambientales, sociales y de gobernanza.....</b>	<b>8</b>
<b>Principio 4: Divulgar de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los principios mostrando transparencia. ....</b>	<b>9</b>

## Introducción

En enero de 2020 el Grupo Catalana Occidente se unió a la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI) Principles for Sustainable Insurance (PSI, en adelante Principios para la Sostenibilidad en Seguros). Esta adhesión manifiesta nuestro compromiso con la observación y seguimiento de estos principios y el desarrollo voluntario de prácticas de empresa alineadas con los mismos, con alcance a todas nuestras entidades (Seguros Catalana Occidente, Seguros Bilbao, Plus Ultra Seguros, NorteHispana Seguros, Atradius Crédito y Caución, entre otras).

Desde 2002 somos socios firmantes del Pacto Mundial y promovemos acciones que favorecen la consecución de Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) a través de buenas prácticas que alineamos con nuestra materialidad, contribuyendo con nuestra actividad a los ambiciosos retos que se nos plantean. El Grupo Catalana Occidente es también signatario de los Principles for Responsible Investment (PRI, Principios para la Inversión Responsable).

Somos un grupo con más de 150 años de historia, un tiempo en el que nos hemos adaptado a cambios políticos, sociales y culturales, manteniendo en todo momento una clara vocación de sostenibilidad y de servicio. Nuestro propósito se basa en el liderazgo en la protección y previsión a largo plazo de familias y empresas en España y en la cobertura de riesgos de crédito comercial a nivel internacional.

Para el Grupo Catalana Occidente, la sostenibilidad es el compromiso voluntario de integrar en su estrategia los riesgos y la gestión responsable de las cuestiones económicas, sociales y de medioambiente, fomentar un comportamiento ético con nuestros grupos de interés, aplicar con rigor los principios de buen gobierno y contribuir al bienestar de la sociedad a través de la creación de valor social sostenible.

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

La verificación del cumplimiento normativo y de nuestros compromisos en el ámbito de la sostenibilidad se materializa de manera transparente a través de nuestra comunicación corporativa.

El presente informe recoge las estrategias, proyectos e hitos alineados con los cuatro Principios para la Sostenibilidad en Seguros en el último año.

## Principio 1. Integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la actividad aseguradora.

Estrategia/proyecto del Grupo	Hitos
Integración de la gestión de riesgos y asuntos ASG en el Consejo de Administración, a nivel de dirección y de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité de Dirección ha nombrado un nuevo Comité de Sostenibilidad formado por miembros de la alta dirección y presidido por la Dirección General adjunta a Presidencia, que reportará al CEO y éste, a su vez, al Consejo de Administración del Grupo Catalana Occidente. Este nuevo Comité sustituye al anterior, que operaba desde 2017, de carácter más táctico.</li> <li>• El Comité de Sostenibilidad ostenta funciones consultivas y decisorias sobre el desarrollo de la sostenibilidad y su integración en la estrategia del Grupo.</li> </ul>
Identificación de los asuntos materiales y definición de un plan de actuación en materia de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2020 se ha actualizado la materialidad tras un análisis interno y externo que incluye la ponderación de factores como los nuevos requerimientos legales, demandas de analistas e inversores y retos sectoriales y del propio Grupo.</li> <li>• Asuntos materiales del Grupo Catalana Occidente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Experiencia del cliente.</li> <li>○ Ética y transparencia.</li> <li>○ Gestión de riesgos ASG.</li> <li>○ Atracción, desarrollo y retención del talento.</li> <li>○ Cambio climático y gestión ambiental.</li> <li>○ Inversión responsable.</li> <li>○ Productos responsables o ESG.</li> <li>○ Protección de datos. Ciberseguridad.</li> <li>○ Innovación.</li> <li>○ Empleo de calidad.</li> <li>○ Seguridad y salud.</li> <li>○ Gobierno corporativo.</li> <li>○ Compromiso con la sociedad.</li> <li>○ Gestión de los proveedores de servicios.</li> <li>○ Ética, integridad y transparencia.</li> <li>○ Desarrollo de comunidades locales.</li> <li>○ Derechos humanos.</li> </ul> </li> </ul>
Desarrollo de inversiones y productos responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Grupo Catalana Occidente es signatario de los Principios para la Inversión Responsable (PRI) desde enero de 2020.</li> <li>• Las compañías del Grupo Catalana Occidente comercializan productos y prestan servicios responsables:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguros para vehículos eléctricos, edificios con certificados energéticos, plantas fotovoltaicas, empresas de reciclaje, etc.</li> <li>○ Servicios prestados por la red de Prepersa (peritos, talleres, reparadores, etc.) como el de unidad mínima de asignación o AutoPresto, basados en la cercanía al cliente para acortar distancias, evitar desplazamientos, reducir el uso</li> </ul> </li> </ul>

	<p>del vehículo y de emisiones a la atmósfera, a la vez que se mejora la eficiencia y la atención al cliente. Otro servicio es la intervención no invasiva en reparaciones en el hogar que reduce el daño al medioambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Póliza digital, proyecto de reducción del plástico en la emisión de pólizas y otros ámbitos.</li> <li>○ Participación con 2,27M. de euros en el fondo creado por el sector para proteger a los sanitarios frente a la COVID 19.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa en <i>pools</i> de aseguradoras relacionados con los riesgos medioambientales, riesgos nucleares e impacto del cambio climático en el sector de agroseguros.</li> </ul>
<p>Implementación de principios de sostenibilidad en el empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Grupo Catalana Occidente ha multiplicado su plantilla en los últimos años a causa de las adquisiciones de compañías (Atradius, NorteHispana, Seguros Bilbao, Plus Ultra entre otras) que iban acompañadas de la absorción de su capital humano. La preservación del empleo ha sido una prioridad en todos los casos.</li> <li>• El Grupo procura empleo estable a casi la totalidad de su plantilla, representando el empleo fijo un 97% contra un 3% el temporal.</li> <li>• Actualmente conviven dos generaciones dentro de las compañías del Grupo, una formada por personas con una antigüedad de entre veinte y treinta años y otra integrada por profesionales más jóvenes que se han ido incorporando en los últimos años. La colaboración entre ambas es clave para el éxito del negocio.</li> <li>• Los empleados reciben formación y suscriben el Código ético del Grupo en el negocio tradicional y el particular del negocio de crédito. De la misma manera han de cursar un temario que incluye blanqueo de capitales, responsabilidad penal de personas jurídicas, protección de datos de carácter personal, seguridad informática, prevención de riesgos laborales y consejos de seguridad vial.</li> </ul>

## Principio 2. Colaborar con clientes y socios comerciales para concienciar sobre la importancia de estos criterios a la hora de gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.

Estrategia/proyecto del Grupo	Hitos						
<p>Relación con los grupos de interés, en especial con clientes y socios comerciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p>Estos compromisos se definen en el Código ético y en la Política de Responsabilidad Corporativa. Su desempeño se recoge en la Memoria de responsabilidad corporativa 2019.</p> <table border="1" data-bbox="513 920 1439 1592"> <thead> <tr> <th data-bbox="513 920 879 994">Grupos de interés</th> <th data-bbox="879 920 1439 994">Compromisos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="513 994 879 1308">Clientes</td> <td data-bbox="879 994 1439 1308"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos competitivos</li> <li>Asesoramiento personal</li> <li>Excelencia en el servicio</li> <li>Preservar la confidencialidad de los datos personales</li> </ul> <p>Canales de comunicación: Web, redes sociales, servicio de atención al cliente, encuestas de satisfacción y oficina de mediadores.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="513 1308 879 1592">Colaboradores y proveedores</td> <td data-bbox="879 1308 1439 1592"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetividad e imparcialidad en la selección y contratación</li> <li>Transparencia en la gestión</li> <li>Igualdad de trato</li> </ul> <p>Canales de comunicación: Intranet, reuniones anuales y canal de denuncias</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Grupos de interés	Compromisos	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos competitivos</li> <li>Asesoramiento personal</li> <li>Excelencia en el servicio</li> <li>Preservar la confidencialidad de los datos personales</li> </ul> <p>Canales de comunicación: Web, redes sociales, servicio de atención al cliente, encuestas de satisfacción y oficina de mediadores.</p>	Colaboradores y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetividad e imparcialidad en la selección y contratación</li> <li>Transparencia en la gestión</li> <li>Igualdad de trato</li> </ul> <p>Canales de comunicación: Intranet, reuniones anuales y canal de denuncias</p>
Grupos de interés	Compromisos						
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos competitivos</li> <li>Asesoramiento personal</li> <li>Excelencia en el servicio</li> <li>Preservar la confidencialidad de los datos personales</li> </ul> <p>Canales de comunicación: Web, redes sociales, servicio de atención al cliente, encuestas de satisfacción y oficina de mediadores.</p>						
Colaboradores y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetividad e imparcialidad en la selección y contratación</li> <li>Transparencia en la gestión</li> <li>Igualdad de trato</li> </ul> <p>Canales de comunicación: Intranet, reuniones anuales y canal de denuncias</p>						
<p>Proyecto Experiencia de Cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <i>Customer Journey</i> (itinerario del cliente) y garantizando una experiencia óptima, consistente y homogénea con independencia del canal de contacto.</li> <li>Las acciones acometidas se clasifican en cuatro bloques: sistemática comercial, gestión de siniestros, comunicaciones y canales, y experiencia del cliente.</li> </ul>						

<p>Satisfacción de mediadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición anual de los indicadores de satisfacción de sus mediadores en sus entidades del negocio tradicional. A través del <i>Estudio de opinión del agente exclusivo</i> realizado por ICEA (Servicio de estadísticas y estudios del sector asegurador español), cuya última edición se realizó en octubre de 2019, el Grupo se cerciora del nivel de bienestar laboral general de sus agentes.</li> <li>• 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. 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.</li> </ul>
<p>Satisfacción de proveedores y prácticas ASG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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, a excepción de la red de 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.</li> <li>• Su actividad dispone de la certificación de calidad UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durante el año 2018, que garantiza que sus procesos se orientan hacia la mejora continua y que cuenta con una organización eficiente en cuanto a planificación, control y análisis de resultados.</li> <li>• Dos veces al año en Prepersa se realizan encuestas 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Desarrollo de prácticas ASG como la unidad mínima de asignación o el servicio AutoPresto, basados en la cercanía para acortar distancias, reducir el uso del vehículo y de emisiones a la atmósfera, a la vez que se mejora la eficiencia y la atención al cliente. Otro servicio es la intervención no invasiva en reparaciones en el hogar que reduce el daño al medioambiente.</li> </ul>

**Principio 3. Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre temas ambientales, sociales y de gobernanza.**

Estrategia/proyecto del Grupo	Hitos
<p>Apoyo a las iniciativas nacionales y sectoriales en materia de sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En España, además, las entidades del Grupo participan en las principales asociaciones sectoriales (UNESPA – Asociación empresarial del seguro- e ICEA –Servicio de estudios del sector asegurador español-) que cuentan con programas de responsabilidad corporativa. UNESPA ejerce la función de <i>lobbying</i> en representación de las compañías aseguradoras españolas ante las administraciones públicas.</li> <li>• A través de UNESPA, el Grupo Catalana Occidente apoya los trabajos de Finresp (Centro de finanzas responsables y sostenibles en España). Esta organización estuvo presente en la 25 Cumbre por el Clima celebrada en Madrid en 2019 en representación del sector financiero español, incluyendo el sector asegurador.</li> <li>• Adhesión a la red EWI cuyo objetivo es impulsar la presencia de las mujeres en el ámbito directivo asegurador.</li> </ul>
<p>Compromiso con el marco internacional definido por Naciones Unidas y la Unión Europea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que implica el compromiso de alinear las estrategias y operaciones de las entidades del Grupo con dichos principios universalmente aceptados en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y corrupción, así como reportar los avances con carácter anual.</li> <li>• Compromiso con 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.</li> <li>• Adhesión a los UNEP-FI Principles for Sustainable Insurance desde enero de 2020.</li> <li>• Adhesión a los UN Principles for Responsible Investment (PRI) desde enero de 2020.</li> </ul>



## Principio 4: Divulgar de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los principios mostrando transparencia.

Estrategia/proyecto del Grupo	Hitos
Compromiso de transparencia y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las principales herramientas para informar sobre el estado de cumplimiento de los Principios para la sostenibilidad en seguros que se recoge en el presente Informe son la web corporativa del Grupo Catalana Occidente y de su principal entidad de seguro de crédito, Atradius. Este Informe se enviará a la UNEP-FI, en cuya página web será también público.</li><li>• Nos comprometemos a integrar una actualización de la información sobre los Principios para la sostenibilidad en seguros en la Memoria de sostenibilidad 2020, que realizaremos según el modelo <i>GRI Standards</i> y que será verificada por un servicio externo independiente.</li></ul>