

**Servicios Compartidos
Multiasistencia, S.L.U. y Sociedades
Dependientes**

**Estado de información no financiera y
diversidad consolidado
Ejercicio 2018**

| | | |
|---------|--|----|
| 1. | <i>Introducción</i> | 4 |
| 1.1. | Bases para la formulación del estado de información no financiera ----- | 4 |
| 1.2. | Grupos de interés ----- | 5 |
| 2. | <i>Perfil General</i> | 7 |
| 2.1. | Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. ----- | 7 |
| 2.2. | Entidades dependientes ----- | 7 |
| 2.3. | Ámbito de actuación ----- | 8 |
| 2.4. | Multiasistencia Grupo en cifras ----- | 9 |
| 2.5. | Cadena de suministro ----- | 9 |
| 2.6. | Cambios significativos en la organización ----- | 11 |
| 2.7. | Enfoque de precaución ----- | 11 |
| 2.8. | Iniciativas externas ----- | 12 |
| 2.9. | Afiliación a asociaciones ----- | 12 |
| 2.10. | Modelo de negocio ----- | 12 |
| 2.11. | Políticas de aspectos no financieros ----- | 13 |
| 2.12. | Riesgos identificados ----- | 13 |
| 2.12.1. | Diversidad e igualdad de genero | 13 |
| 2.12.2. | Medio ambiental..... | 14 |
| 2.12.3. | Derechos humanos | 14 |
| 2.12.4. | Corrupción y soborno | 14 |
| 2.12.5. | Otros riesgos no financieros | 14 |
| 2.12.6. | Control de los riesgos y medidas de mitigación..... | 15 |
| 3. | <i>Cuestiones sociales y relativas al personal</i> | 16 |
| 3.1. | Gobierno de Multiasistencia Grupo ----- | 16 |
| 3.2. | Información sobre empleados ----- | 18 |
| 3.3. | Remuneraciones ----- | 22 |
| 3.4. | Organización del trabajo ----- | 23 |
| 3.5. | Seguridad y salud laboral ----- | 24 |
| 3.6. | Formación ----- | 25 |
| 3.7. | Igualdad ----- | 25 |
| 4. | <i>Respeto a los Derechos Humanos</i> | 26 |
| 4.1. | Ética e integridad ----- | 26 |
| 4.1.1. | Código de conducta | 26 |
| 4.1.2. | Canal de denuncias y canales de comunicación | 27 |
| 5. | <i>Información medioambiental</i> | 27 |
| 5.1. | Política medioambiental ----- | 27 |
| 5.2. | Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético ----- | 28 |
| 5.3. | Datos consumos ----- | 29 |
| 6. | <i>Lucha contra la corrupción y el soborno</i> | 30 |
| 6.1. | Objetivos de Multiasistencia Grupo ----- | 30 |
| 6.2. | Gestión ético-empresarial de Multiasistencia Grupo: prevención de la corrupción y el soborno ---- | 30 |
| 6.2.1. | Evaluación del riesgo de corrupción y el soborno | 30 |
| 6.2.2. | Sistema Anticorrupción | 30 |
| 6.2.3. | Otra normativa complementaria..... | 31 |
| 6.2.4. | Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimientos corporativos | 31 |
| 6.2.5. | Actividades formativas en materia anticorrupción | 32 |
| 6.2.6. | Datos relativos a la gestión del Canal de Denuncias | 32 |
| 6.3. | Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ----- | 33 |
| 7. | <i>Información sobre la sociedad</i> | 33 |
| 7.1. | Compromiso con el desarrollo sostenible ----- | 33 |
| 7.1.1. | Ayudas Sociales | 33 |
| 7.2. | Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal ----- | 34 |
| 7.3. | Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas ----- | 34 |
| 7.4. | Información fiscal ----- | 34 |
| 7.5. | Estrategia ----- | 35 |

| | |
|--|----|
| 7.5.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades | 35 |
| ANEXO I Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad | 36 |
| ANEXO II Índice de contenidos GRI | 39 |

1. Introducción

El presente estado de información no financiera y diversidad da respuesta a los requerimientos derivados de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En este sentido, el objetivo del presente estado, que se elaborará con una periodicidad anual, es proporcionar la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y sus sociedades dependientes, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, de personal, de fomento de la igualdad de trato y cumplimiento de reglas en materia de no discriminación y discapacidad.

Para cualquier duda acerca del estado de información no financiera y diversidad o sus contenidos, se pueden dirigir, mediante comunicación escrita al domicilio social de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L. (C/ Ronda de Poniente, 7, 28760 Tres Cantos, Madrid) o por vía telefónica al número +34.902.50.55.50.

1.1. Bases para la formulación del estado de información no financiera

El estado de información no financiera y diversidad incluye información relativa al ejercicio 2018, para todas las actividades y servicios prestados por Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y para las sociedades filiales y participadas que se consideran materiales¹, esto es, las geografías de España y Francia (en adelante, “Multiasistencia Grupo” o el “Grupo”) tal y como se describe en el apartado 2 de este informe, “Perfil General”.

El presente informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares internacionales GRI (*Global Reporting Initiative*).

El contenido de este estado ha sido determinado de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Adicionalmente, se ha buscado un equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad de los datos presentados.

Para la elaboración de este estado se han tenido en consideración los aspectos que son relevantes para Multiasistencia Grupo respecto a las decisiones que pudieran tomar sus grupos de interés. Este análisis se ha realizado a partir de las reuniones celebradas con los responsables y directivos de Multiasistencia Grupo y el análisis de prensa que recoge noticias sobre el sector y las expectativas y exigencias de los grupos de interés externos.

Como consecuencia de este análisis, Multiasistencia Grupo ha determinado 11 aspectos relevantes:

1. Gobierno y conducta ética
2. Cumplimiento normativo
3. Formación y desarrollo

¹ Se consideran sociedades no materiales a efectos de este informe las entidades localizadas en las geografías de Brasil, Luxemburgo, Portugal e Italia, cuya cifra de negocio en cómputo global representa el 6%.

4. Igualdad y diversidad
5. Bienestar de los empleados
6. Creación de valor
7. Relación con proveedores
8. Consumo energético y cambio climático
9. Gestión del riesgo
10. Impacto positivo en la sociedad
11. Lucha contra la corrupción y blanqueo de capitales

1.2. Grupos de interés

La comunicación con los grupos de interés externos es estratégica para Multiasistencia Grupo. Con los grupos externos se interactúa a través de distintos canales.

Multiasistencia Grupo cuenta con políticas y prácticas específicas que proporcionan las directrices de las relaciones con los grupos de interés. Entre otras, Multiasistencia Grupo cuenta con un Código de conducta en el que se recogen los valores y principios de actuación y el Consejo de Administración ha aprobado diversas políticas y procedimientos en diferentes ámbitos tales como los recursos humanos y de relación con los empleados.



A continuación, se detallan los canales de comunicación con cada uno de los grupos de interés identificados:

| Grupo de interés | |
|------------------|--|
| Internos | |
| - Accionistas | <p>La comunicación con accionistas se realiza a través de distintas vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Junta anual de accionistas para la definición de la estrategia del Grupo; - Reuniones a demanda para la toma de decisiones de aspectos clave; |

| | |
|-----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Reportings</i> mensuales/trimestrales para la llevanza del seguimiento del negocio, en los que, además de analizar los resultados del negocio, revisión de indicadores, revisión de inversiones y cumplimiento de ratios financieros, se discute cualquier aspecto de negocio relevante. |
| - Directivos | A través de <i>reportings</i> de análisis de resultados y del Comité de Dirección en el que se abordan todas las cuestiones afectas a la dirección de la empresa, y todas las decisiones afectas a Multiasistencia Grupo (i.e: Políticas de retribución, plan de incentivos, plan de sucesión, etc.) |
| - Empleados | <p>La organización cuenta con diversos canales de comunicación a través de los cuales los empleados pueden hacer llegar sus cuestiones, dudas o comentarios. En la Intranet, los empleados pueden encontrar la información y acceso a los diversos canales de comunicación y denuncia existentes, así como su forma de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La voz del empleado: Indicado para sugerencias, quejas y peticiones orientadas a la mejora de la organización. - Administración de Recursos Humanos: Indicado para dudas personales, relativas a las nóminas, vacaciones o excedencias. - “EFR” Empresa Familiarmente Responsable: Indicado para dudas y sugerencias sobre las políticas internas de gestión de empresa familiarmente responsable, teletrabajo, etc. - Canal de denuncias; - Portal de formación y portal del empleado; - De forma periódica se envían comunicaciones a empleados (medidas adoptadas, comunicación de puestos vacantes, iniciativas de RRHH, formación, etc.). |
| Externos | |
| - Clientes | <p>Los clientes de Multiasistencia Grupo son grandes clientes empresariales en el sector asegurador y en menor medida en el sector bancario.</p> <p>Multiasistencia Grupo se encuentra en continuo contacto con los clientes a través de su equipo. Para ello cuenta con políticas y procedimientos, como el procedimiento de autorización de contratos con clientes y propuestas comerciales, entre otros.</p> |
| - Proveedores | La relación con los proveedores de servicios generales se establece a través del departamento de compras y servicios generales siguiendo las políticas y procedimientos establecidos en el Grupo. |

| | |
|-----------------------------|---|
| | Por otro lado, en la relación con la red de reparadores Multiasistencia Grupo cuenta con un equipo específico encargado de la selección y búsqueda de profesiones en el mercado. La relación con ellos se encuentra normalizada bajo un acuerdo de prestación de servicios. |
| - Administraciones Públicas | Multiasistencia Grupo mantiene una relación de colaboración con todas aquellas entidades y Organismos Públicos con los que se relaciona. |
| - Entidades Financieras | La relación con las entidades financieras recae en la Dirección Financiera de Multiasistencia Grupo. |

2. Perfil General

2.1. Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.

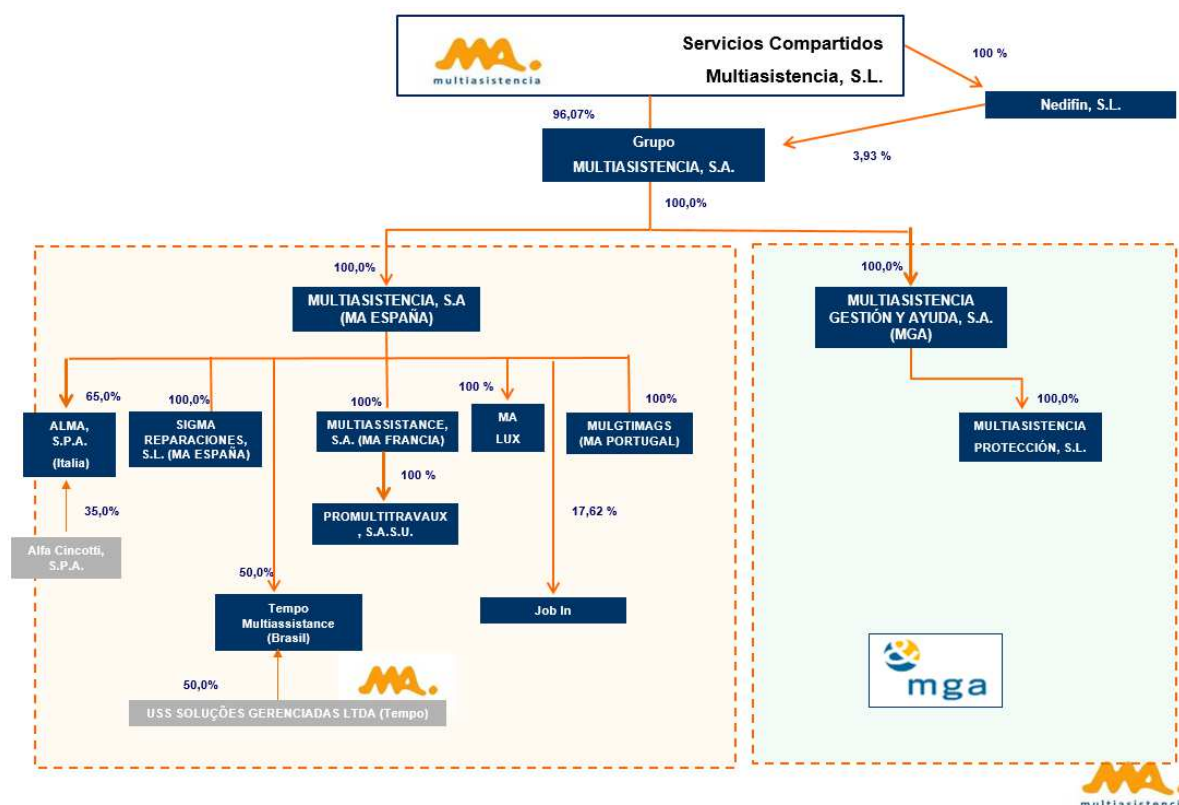
Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es una sociedad limitada que forma parte de Multiasistencia Grupo al mismo tiempo que actúa como sociedad matriz del mismo.

Esta entidad está especializada en la gestión y coordinación de la reparación de los siniestros del hogar, comercio y comunidades para empresas aseguradoras y todo ello con una red de profesionales sugeridos o de confianza. Concretamente, dichos servicios consisten principalmente en la gestión y reparación de siniestros y otras intervenciones especializadas en el hogar, como servicios de *call center*, para las personas aseguradas por los clientes de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L., esto es, las entidades aseguradoras. Asimismo, esta sociedad está especializada en la realización de proyectos de consultoría encaminados a las mejoras y digitalización de procesos tales como son la apertura digital de siniestros, la realización de tratamiento automatizado de la gestión de la indemnización de los mismos, herramientas de *SMART contract*, *MA Value*, entre otras.

La entidad está dotada de personalidad jurídica y patrimonio económico propio, para realizar toda clase de actos y contratos relacionados con los fines de su institución; podrá adquirir, poseer, enajenar y gravar toda clase de bienes y, asimismo, podrá comparecer ante toda clase de tribunales y organismos de la administración pública nacionales e internacionales y comunidades autónomas.

2.2. Entidades dependientes

Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es la matriz última de un grupo multinacional que cuenta con presencia en España, Francia, Italia, Luxemburgo, Portugal y Brasil, y que se encuentra constituido por las siguientes empresas:



Cada una de estas sociedades opera de manera independiente bajo la estructura y dirección última de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. En este sentido, en las cuentas anuales del ejercicio 2018 del Grupo se recogen las actividades, marcas, productos y servicios de cada una de las entidades del Grupo.

A efectos de la información incluida en el presente informe, no se consideran relevantes por representar menos de un 6% de volumen total de negocio las sociedades de Brasil, Luxemburgo, Portugal e Italia.

2.3. Ámbito de actuación

Las actividades de Multiasistencia Grupo se concentran principalmente en todo el territorio español, pero también en otras geografías tales como Francia,² Portugal, Italia, Luxemburgo y Brasil, contando con un total de 10 oficinas, tres de ellas localizadas en la provincia de Madrid y una oficina en las ciudades de Barcelona, Sevilla y Bilbao, por lo que en España, Multiasistencia Grupo cuenta con un total de 6 oficinas, lo que supone un 60% de presencia del Grupo en territorio nacional.

² La sociedad filial Cares Multiassistance S.A. dejó de ser parte de Multiasistencia Grupo en el mes de marzo de 2018.



El sector al que da servicio el grupo es fundamentalmente el sector asegurador y de banca seguros.

2.4. Multiasistencia Grupo en cifras

Multiasistencia Grupo cuenta con una plantilla de 875 empleados y, aproximadamente 2.300 profesionales de la reparación, cuenta con una cifra de ventas netas en 2018 de casi 157 millones de euros, de las cuales el negocio en España supone un 53% del total, seguido por Francia con un 41%, por lo que el resto de geografías suponen para Multiasistencia Grupo aproximadamente un 6% de su cifra de ventas (Portugal, Brasil, Italia y Luxemburgo).

A continuación, se muestran las principales cifras de la organización:

| Magnitudes/cifras | 2018 |
|--|---------------|
| Empleados | 875 |
| Profesionales del ámbito de la reparación | 2.300 |
| Número de siniestros gestionados (operaciones) | 711.277 |
| Ventas netas | 156.793.673 € |
| Financiación/deuda con entidades de crédito | 0% |

| 2018 | España | Francia | Luxemburgo | Italia | Brasil | Total |
|------------------|--------|---------|------------|--------|--------|-------|
| Nº empleados | 791 | 44 | 7 | 27 | 11 | 875 |
| % sobre el total | 90% | 5% | 0,2% | 3% | 1% | 100% |

| Composición del capital 2018 | | | |
|------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|
| Participe | Número de participaciones | % derechos voto | Total capital desembolsado |
| Allianz Partners, SAS | 14.775.001 | 100% | 14.775.001 € |

2.5. Cadena de suministro

La gestión responsable de la cadena de suministro es un factor clave para el éxito de Multiasistencia Grupo y el crecimiento a largo plazo del mismo. En este sentido, Multiasistencia Grupo realiza una diferenciación entre los tres integrantes de la cadena de suministro aplicables a su negocio: proveedores de servicios generales, colaboradores – proveedores de otros negocios secundarios como Back Office y red de profesionales del ámbito de la reparación.

La relación con la cadena de suministro se establece a través del departamento de compras y servicios generales (integrado en el área Financiera, Compliance & Legal) y a través del departamento de gestión documental (integrado en el área Financiera, Compliance & Legal), siguiendo las políticas y procedimientos establecidos en Multiasistencia Grupo, entre los que se encuentra la Política interna de compras y el procedimiento de autorización de contratos con clientes y propuestas comerciales.

Cabe distinguir, proveedores de servicios generales y colaboradores de la red de profesionales, que son los encargados de realizar las tareas de reparación que le son encomendadas y que estos pueden aceptar y rechazar libremente.

La relación con la red de profesionales se realiza a través de un equipo interno encargado de la homologación de profesionales en el mercado en las diferentes geografías en las que Multiasistencia Grupo opera, supervisando que todos ellos se encuentren bajo un adecuado acuerdo mercantil de prestación de servicios, con el objetivo de que la relación se encuentre normalizada y regulada de una forma estructural y profesional con todos los integrantes de la red de profesionales. Concretamente, el departamento de gestión documental homologa a cada uno de los proveedores de servicios, por lo que, cada proveedor de servicios debe acreditar toda la documentación que Multiasistencia Grupo le solicite según el procedimiento interno de homologación de profesionales, de forma previa a la realización de cualquier trabajo, así como durante toda la vida de su relación mercantil con el Grupo.

El acuerdo marco de prestación de servicios mencionado, incluye expresamente una cláusula de protección del medio ambiente y salud pública por la cual las redes de profesionales se comprometen contractualmente a prestar un servicio que cumpla con todas las disposiciones normativas aplicables en materia de protección de los recursos naturales, el medio ambiente y la salud pública.

Además, se les solicita una copia del certificado del sistema de gestión ambiental del profesional y cumplimentar un cuestionario de aspectos ambientales, estableciendo expresamente que se realice una comunicación expresa en caso de que se generen residuos considerados peligrosos, así como una declaración responsable respecto a su tratamiento.

| Cadena de suministro | Número | % que representa |
|---|--------------|------------------|
| Proveedores del ámbito de servicios generales y otros | 582 | 20% |
| Colaboradores de otros negocios secundarios | 59 | 2% |
| Red de profesionales del ámbito de la reparación | 2.310 | 78% |
| Total | 2.951 | 100% |

El total de pagos realizados a la cadena de suministro ascendió en 2018 a más de 138 millones de €, de los cuales más del 90% corresponden a los pagos realizados a la red de profesionales y que pertenecen al negocio en España, Francia e Italia.

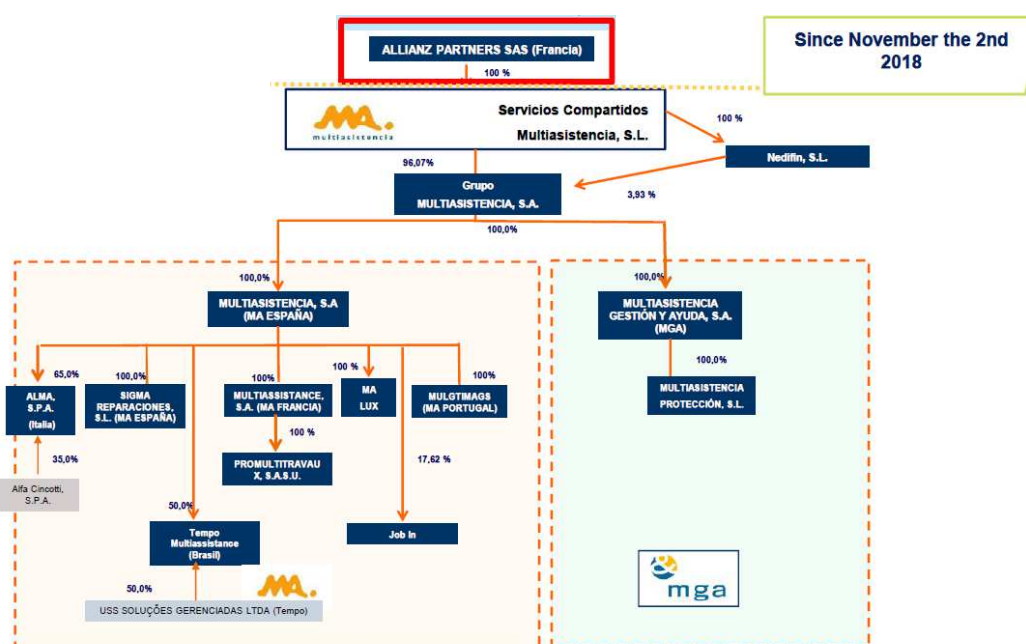
A continuación, se muestran los porcentajes por geografías de negocio, tanto en relación a la dimensión de la cadena de suministro como al importe que representan los pagos realizados.

| Distribución de la cadena de suministro por geografías de negocio | España | Francia | Italia | Total |
|---|--------|---------|--------|-------|
| % de proveedores, colaboradores y red de profesionales del total de la cadena de suministro | 45% | 50% | 5% | 100% |
| % de proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro | 54% | 43% | 3% | 100% |

Tal y como se puede observar, el negocio en España representa el mayor porcentaje de pagos realizados mientras que el volumen de integrantes de la cadena de suministro es superior en Francia.

2.6. Cambios significativos en la organización

Con fecha 2 de noviembre de 2018, la organización de Multiasistencia Grupo se ha visto alterada sustancialmente como consecuencia de la operación de adquisición del 100% del Grupo por parte de Allianz Partners, S.A.S.



Adicionalmente, en marzo de 2018 se produjo la venta de Cares Multiassistance S.A. a Fidelidade Companhia de Seguros S.A, uno de los principales clientes de Multiasistencia Grupo, por lo que ésta ha dejado de ser una entidad perteneciente al Grupo.

En lo que a la estructura se refiere, durante el ejercicio 2018, Multiasistencia Grupo ha incrementado su plantilla hasta llegar a los 824 empleados.

2.7. Enfoque de precaución

Multiasistencia Grupo promueve la conservación del medio ambiente, la utilización de los recursos humanos y la protección de la salud y el uso de nuevas tecnologías. En línea con lo anterior, El Grupo cuenta con una Política medioambiental, tal como se detalla en el apartado 5 del presente documento,

así como con Comités de Seguridad y Salud que cuentan con su propio reglamento, tal y como se detalla en el apartado 3.5 del presente documento.

2.8. Iniciativas externas

Durante el ejercicio 2018 y con anterioridad a este (durante los dos ejercicios anteriores), Multiasistencia Grupo ha llevado a cabo diferentes trabajos con proveedores de servicios de reconocido prestigio, tal como se detalla en el apartado 7.2 del presente documento, con el objeto de adaptar el Grupo a las últimas actualizaciones regulatorias, tales como el nuevo reglamento de protección de datos cuyas obligaciones entraron en vigor durante el ejercicio 2018.

2.9. Afiliación a asociaciones

Multiasistencia Grupo se encuentra afiliado a las principales asociaciones sectoriales. En particular a **ADECOSE**, la asociación Española de Corredurías de seguros; **ICEA**, Asociación para la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones y **ALASTRIA**, Consorcio multisectorial promovido por empresas e instituciones para el establecimiento de una infraestructura semipública Blockchain/DLT. Las cantidades aportadas por el Grupo en 2018 han ascendido a 13.680 euros.

Estas afiliaciones permiten al Grupo, además de mantener un contacto directo con el sector, conocer las principales preocupaciones de los grupos de interés externos.

2.10. Modelo de negocio

La evolución de Multiasistencia Grupo a lo largo de los últimos años ha ido en línea con los cambios y demandas del mercado donde el Grupo opera, teniendo en cuenta que sus principales competidores son los departamentos internos de gestión de siniestros creados por grandes bancos, compañías de seguros y otros operadores externos.

El modelo de negocio de Multiasistencia Grupo se basa en dar soluciones a aseguradoras y bancos, proporcionando la gestión de los siniestros y reclamaciones de las pólizas de seguro contratadas.

El entorno descrito ha dado lugar a un sistema de negocio en el que existen dos modelos principales en base a los que se proporcionan servicios externalizados de asistencia:

- "Modelo reparador", por el cual las entidades aseguradoras contratan con proveedores de asistencia externos, no solo el servicio de tramitación del siniestro para el asegurado, sino también el correlativo servicio de reparación; y
- "Modelo indemnizatorio", a través del cual las entidades aseguradoras llegan a acuerdos de tramitación de siniestros con proveedores externos, mientras que los asegurados pueden elegir qué proveedor lleva a cabo la reparación o asistencia necesaria, siendo después sus costes compensados por las aseguradoras.

En la actualidad y conforme a los datos financieros cerrados del ejercicio de 2018, los servicios de tratamiento integral de siniestros (entendidos como gestión y reparación de siniestros) representaron un 97 % de las ventas totales de Multiasistencia Grupo en el territorio español. El 3% restante se correspondió con su citada actividad residual de prestación de servicios de *back-office* a entidades bancarias, así como ciertos servicios de valor añadido o marketing que Multiasistencia Grupo presta a los usuarios de sus clientes en el sector asegurador o financiero.

2.11. Políticas de aspectos no financieros

Multiasistencia Grupo cuenta con diferentes políticas internas que cubren cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, de personal, de fomento de la igualdad de trato y cumplimiento de reglas en materia de no discriminación y discapacidad, que abarca las materias tratadas en el Estado de información no financiera y diversidad. En particular, el Grupo, cuenta con las siguientes políticas y otra documentación interna que sustentan las mismas:

- ✓ Manual anticorrupción:
 - Gestión del sistema anticorrupción
 - Política general de Regalos
 - Política general de dietas y gastos de viaje
 - Protocolo de actuación en las relaciones de negocio
- ✓ Código de conducta
- ✓ Política de seguridad de la información
- ✓ Política de calidad
- ✓ Política medioambiental
- ✓ Procedimientos de control de compras
- ✓ Procedimiento de control de inversiones en activos
- ✓ Procedimiento de autorización de contratos con clientes y propuestas comerciales
- ✓ Política general de evaluación del performance o desempeño de sus empleados
- ✓ Plan de Igualdad

En este sentido, y con el objeto de garantizar cualquier incumplimiento de las mismas por parte de algún empleado de Multiasistencia Grupo, éste cuenta con un Canal de Denuncias a través del cual no se ha recibido ninguna denuncia en el ejercicio 2018.

Adicionalmente, y a fin de velar por el cumplimiento de los anteriores valores, Multiasistencia Grupo se ha concienciado de la necesidad de que los principios y valores que se recogen en estas políticas se transmitan a todos los empleados, proveedores y la sociedad en general. En este sentido, una de las primeras medidas adoptadas durante el ejercicio 2018, fue la impartición de planes de formación y la realización de cuantas mejoras sean necesarias para dar cumplimiento a las bases establecidas en los principios éticos de estas políticas.

2.12. Riesgos identificados

A continuación, se describen los riesgos derivados respecto a las cuestiones antes tratadas, así como otros riesgos que Multiasistencia Grupo considera relevantes para los grupos de interés.

2.12.1. Diversidad e igualdad de género

Los principales riesgos que pueden surgir en este ámbito están relacionados con un trato discriminatorio, por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones o cualquier otra circunstancia personal o social. En este contexto, Multiasistencia Grupo cuenta con un Código de

conducta en el que se desarrolla la importancia dentro del proceso de contratación de empleados de Multiasistencia Grupo, de contratar a las personas sin importar raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil, nacionalidad o cualquier otra diferencia no relacionada con la contribución al negocio.

2.12.2. Medio ambiental

Los principales riesgos que pueden surgir en este ámbito se encuentran relacionados con la propia actividad de gestión y reparación de siniestros externa a la compañía, por lo que los principales riesgos que podrían surgir se encuentran relacionados con emisiones a la atmosfera, residuos, protección del medioambiente, utilización de agua y energía de una forma sostenible y responsable, entre otros.

En este contexto, Multiasistencia Grupo cuenta con una Política medioambiental y varios certificados medioambientales, tal y como se detalla en el apartado 5 del presente documento, que acreditan el cumplimiento de un sistema eficaz de gestión ambiental.

2.12.3. Derechos humanos

Considerando la actividad que el Grupo lleva a cabo y el ámbito geográfico de actuación, no se identifican riesgos significativos en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable, el grupo está firmemente comprometido con su cumplimiento a través de su Código de Conducta, especialmente en lo que respecta a su relación con la red de reparadores, al ser la etapa de la cadena de valor donde podría darse un mayor riesgo.

2.12.4. Corrupción y soborno

En relación con los principales riesgos no financieros inherentes a Multiasistencia Grupo, el riesgo de corrupción y soborno requiere de una implicación esencial por parte del Grupo, de cara a evitar potenciales costes, conflictos y daños que puedan generar una pérdida de valor reputacional y de calidad para el Grupo.

En especial, el Multiasistencia Grupo presta especial atención a aquellas conductas y comportamientos inadecuados que puedan generar un riesgo de corrupción, ya sea en su vertiente pública y/o privada. Por ello, de cara a proteger y salvaguardar los intereses del Grupo y de sus principales grupos de interés, Multiasistencia Grupo cuenta con una generalidad de documentación e información en materia ética y de lucha contra la corrupción. Entre otras, el Código Ético y el Sistema Anticorrupción interno.

2.12.5. Otros riesgos no financieros

Además de los anteriores riesgos, Multiasistencia Grupo ha identificado los riesgos no financieros que pueden derivar efecto contrario para los grupos de interés internos y externos. En particular, el Grupo considera que son fuente de riesgo y, por tanto, control, las siguientes materias:

- La protección de los datos (manipulación de datos, pérdida de datos).
- La prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- El cumplimiento normativo (incumplimiento de las exigencias normativas).
- Tecnológico (evolución tecnológica no acompañada a la competencia).
- Reputacional (publicación de información en medios, redes sociales).
- Estratégico (adaptación de decisiones incorrectas).

- Riesgos operacionales.
- Riesgo en sistemas (por mantener procesos desfasados y poco automatizados).
- Riesgo de ataques cibernéticos (pérdida de información y daños a los sistemas).
- Riesgos medioambientales.

2.12.6. Control de los riesgos y medidas de mitigación

Con el objeto de analizar la efectividad del cumplimiento de las políticas de información no financiera y los posibles riesgos que se deriven de las mismas para Multiasistencia Grupo, el área de cumplimiento normativo establece las medidas adecuadas para garantizar la aplicación de los principios y, en su caso, establecer las medidas necesarias para mitigar los riesgos existentes.

En este sentido, anualmente en el Informe de actividad del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales se hace referencia al nivel de riesgo identificado en relación al cumplimiento de las diferentes políticas, así como las medidas a adoptar en relación con cada una de ellas.

Sin perjuicio del conjunto de medidas que son definidas en el cuerpo del presente Informe, Multiasistencia Grupo se encuentra comprometida con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Por ello, Multiasistencia Grupo lleva a cabo mecanismos de control económicos basados en el control del gasto y de la tesorería, especialmente enfocados en la supervisión de las inversiones del Grupo. Dicho riesgo ha sido a su vez identificado en el Modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales del Grupo.

Adicionalmente, y con el objeto de controlar los riesgos, Multiasistencia Grupo cuenta con las siguientes medidas de control:

- Controles relativos a la corrupción en los negocios, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
 - Código de conducta y control de regalos;
 - Procedimiento de control de compras: El procedimiento de control de compras establece los niveles de autorización mancomunados de las órdenes de compras fijando límites de importe distinto para cada tipo de compra mientras que el departamento de control de gestión verifica que las facturas de gastos son correctas y revisa que éstas lleven asociado el código presupuestario correcto.
 - Procedimiento de revisión y aceptación de presupuestos: Multiasistencia Grupo revisa y aprueba el presupuesto que el proveedor va a ofrecer al cliente de manera previa a la prestación del servicio.
 - Sistema de valoraciones parametrizado.
 - Política de presentación de propuestas comerciales y contratos con clientes: Establece las normas y procedimientos a seguir para el adecuado control de la presentación de propuestas y contratos. Adicionalmente, el departamento de control de gestión verifica, mediante un estudio de rentabilidad, que las ofertas económicas que los comerciales proponen a los clientes se encuentran dentro de los baremos de rentabilidad que Multiasistencia Grupo considera aceptables.
- Controles relativos a la corrupción pública, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:

- Procedimiento de Gastos de Viaje: aplicable a cualquier empleado o persona autorizada a viajar en nombre de Multiasistencia Grupo, en el que se establecen las normas y el procedimiento que debe aplicarse para el reembolso de los mismos.
- Código de Conducta y control de regalos.
- Aprobación de contratos de patrocinios o donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro: los contratos de patrocinios o donaciones a ONG son aprobados por el responsable de administración y el director financiero de Multiasistencia Grupo. Adicionalmente, son revisados por los asesores externos en materia legal, tal y como se detalla en el apartado 7.2 de este documento.
- Controles relativos a la estafa, entre los que se puede destacar, entre otros, el siguiente:
 - Catálogo de servicios: El catálogo de servicios es elaborado por el departamento de marketing y es aprobado por el responsable de administración y el director de finanzas de Multiasistencia Grupo, así como por los asesores externos en materia legal tal y como se detalla en el apartado 7.2 de este documento.
- Controles relativos a salud pública, recursos naturales y medioambiente, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
 - Certificado UNE-EN ISO 9001:2008. Sistema de Calidad: Multiasistencia Grupo es auditado periódicamente por AENOR en relación al certificado de sistema de calidad UNE-EN ISO 9001:2008.
 - Certificado UNE-EN ISO 14001:2004: Multiasistencia Grupo es auditado periódicamente por AENOR en relación al certificado de sistema de gestión medioambiental UNE-EN ISO 14001:2004:
 - El contrato con proveedores incluye un anexo de aspectos medioambientales en el que se obliga a éstos a remitir una copia del certificado de su sistema de gestión ambiental en cumplimiento de la norma UNE-EN-ISO 14001:2004.
 - Gestor de Residuos Autorizado: El reciclaje de equipos está externalizado en un gestor de residuos autorizado.

Todas las medidas mitigadoras destacadas anteriormente se encuentran dentro de un sistema integral de controles generales y control de gestión con el que cuenta Multiasistencia Grupo.

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

3.1. Gobierno de Multiasistencia Grupo

3.1.1. Estructura de gobernanza

La estructura de gobierno de Multiasistencia Grupo está compuesta por la Junta General de accionistas, el Consejo de Administración y tres Comités permanentes para la gestión de las competencias asignadas a cada uno de ellos:

- Comité de Dirección;
- Comité de Seguridad y Salud;
- Comité de Cumplimiento.

La información relativa a la composición del Consejo de Administración, así como a los Comités, se desarrolla en profundidad a continuación.

El Consejo de Administración está formado por consejeros no independientes y ejecutivos, su funcionamiento se encuentra regulado en los estatutos de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L. y el resto de documentación exigida legalmente para su funcionamiento. Adicionalmente, es el responsable de nombrar a la alta dirección y a los integrantes de los comités mencionados anteriormente.

3.1.2. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

- Consejo de Administración

| Cargo en el Consejo | Composición/nombre | Antigüedad en el cargo |
|----------------------------|--|------------------------|
| Presidente | D. Remi Grénier | Desde 02/11/2018 |
| Vicepresidente | D. Ulf Lange | Desde 02/11/2018 |
| Vocal | D. Dan Assoulinne | Desde 02/11/2018 |
| Vocal | D. Claudius Leibfritz | Desde 02/11/2018 |
| Vocal y Consejero delegado | D. Francisco Javier Bartolomé Delicado | Desde 01/07/2010 |
| Vocal | Dña. Sylvie Ouziel | Desde 02/11/2018 |
| Secretario no consejero | D. Pedro Moran Hidalgo | Desde 02/11/2018 |

- Comité de Dirección

| Cargo | Composición/nombre | Antigüedad en el cargo |
|---|-----------------------------------|------------------------|
| Consejero Delegado | D. Javier Bartolomé Delicado | 26/04/2000 |
| Director General Francia y Brasil | D. Iñigo Astarloa Echevarrieta | 29/05/2001 |
| Director General España | D. Borja Díaz Martín | 25/09/2006 |
| Director General de Estrategia, Transformación Digital, Portugal y RRHH | D. José Antonio Molleda Fernández | 01/02/2006 |
| Director Financiero Corporativo y de Asesoría Jurídica & Compliance | D. Pedro Morán Hidalgo | 01/01/2009 |
| Director de IT | D. Álvaro Linares Antón | 01/01/2007 |

- Comité de seguridad y salud: Existen dos comités de seguridad y salud en la geografía España, uno de ellos se encuentra en la sociedad Multiasistencia, S.A. y el segundo de ellos se encuentra en Multiasistencia Gestión y Ayuda, S.A.

- Comité de seguridad y salud de la sociedad Multiasistencia, S.A.:

| Cargo | Composición/nombre | Antigüedad en el cargo |
|--|----------------------------|------------------------|
| Gerente de RRL | Pilar Gabaldón Arguisuelas | 07/05/2007 |
| Servicios generales y compras | Luis Ruiz Hernández | 11/08/2017 |
| Directora de Control y Planificación Financiera Corporativa | Carmen Bejarano Jarándula | 11/08/2017 |
| Consultor de Operaciones (en representación de los trabajadores) | Ana Belén Roldán | 11/08/2017 |
| Gestor de red (en representación de los trabajadores) | Isabel Reina | 11/08/2017 |
| Tramitador de siniestros (en representación de los trabajadores) | Maria Ángeles Martin | 11/08/2017 |

- Comité de seguridad y Salud de la sociedad Multiasistencia Gestión y Ayuda, S.A.:

| Cargo | Composición/nombre | Antigüedad en el cargo |
|---|----------------------------|------------------------|
| Gerente de RRL | Pilar Gabaldón Arguisuelas | 07/05/2007 |
| Servicios generales y compras | Luis Ruiz Hernández | 22/07/2016 |
| Operador Telefónico (en representación de los trabajadores) | Montserrat Garcia | 22/07/2016 |
| Operador Telefónico (en representación de los trabajadores) | Zindy Valiente | 22/07/2016 |

- Comité de cumplimiento normativo: es el órgano responsable de seguimiento, cumplimiento y supervisión del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales en Multiasistencia Grupo.

| Cargo | Composición/nombre | Antigüedad en el cargo |
|---|----------------------|------------------------|
| Director Financiero Corporativo y de asesoría jurídica & Compliance | Pedro Morán Hidalgo | 23/03/2017 |
| Directora de Administración | Irene Garcia Naranjo | 23/03/2017 |
| Gerente de finanzas, auditoría y reporting corporativo | Ana Segura Romero | 23/03/2017 |
| Asesoría Jurídica | Ece Zerey | 02/11/2018 |

3.2. Información sobre empleados

Los empleados de Multiasistencia Grupo son un pilar fundamental para el funcionamiento del Grupo y el servicio a los clientes. A continuación, se desarrollan los principales aspectos relacionados con el personal.

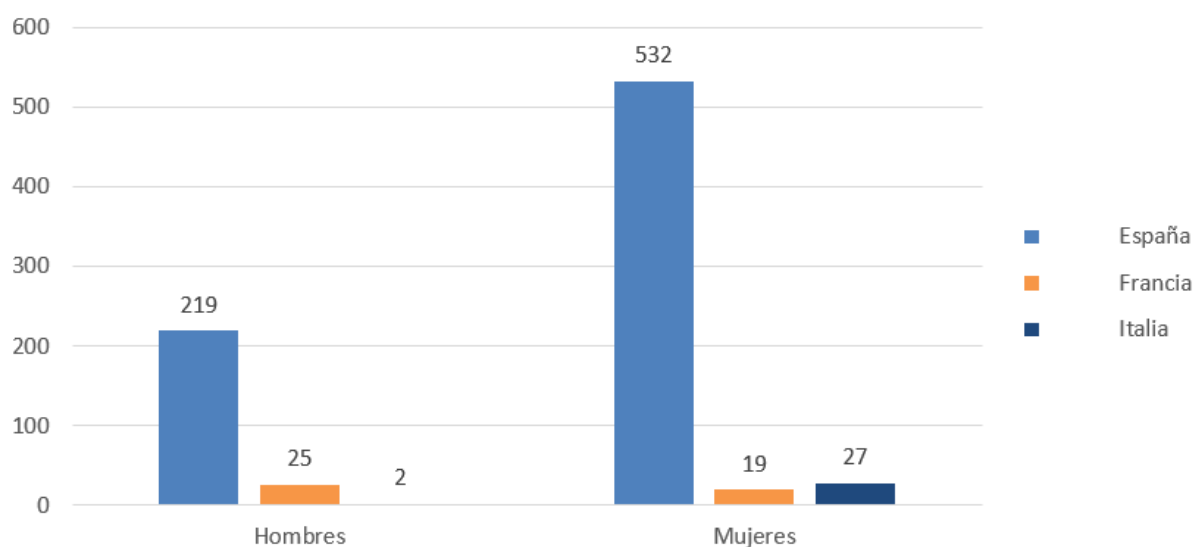
3.2.1. Distribución geográfica

Respecto a la distribución por países, los empleados se encuentran en España, Italia, Francia, Brasil y Luxemburgo, no obstante, únicamente se presentan datos relativos a las geografías España, Francia e

Italia al suponer Brasil y Luxemburgo un 1,2% del total de empleados y haber sido consideradas geografías no materiales. Cabe destacar que el 90 % de la plantilla total se encuentra en la sede de España, el 5 % en Francia y el 3 % en Italia.

| Geografías | Modalidad contractual | | |
|--------------|-----------------------|----------|------------|
| | Permanente | Temporal | Total |
| España | 751 | - | 751 |
| Francia | 44 | - | 44 |
| Italia | 28 | 1 | 29 |
| Total | 823 | 1 | 824 |

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados³:



3.2.2. Características contractuales

En 2018, el total de empleados⁴ ha ascendido a 824, de los cuales el 70,1 % son mujeres frente al 29,9%, hombres. Casi el 100% de los anteriores cuentan con un contrato indefinido, siendo menos del 0,2% empleados temporales. Por otro lado, respecto a la edad de los empleados, puede observarse como el 75% de los mismos se encuentran en una franja de edad entre los 30 y los 50 años, y, el porcentaje más elevado lo representan las empleadas entre los 30 y los 50 años, que representan un 52% del total.

Respecto al tipo de jornada, el 41% de la plantilla tiene media jornada y el restante 59% cuenta con jornada completa, representando las mujeres el 87% de la plantilla con media jornada frente al 13% de los hombres.

Dado que el 99,88% de la plantilla tiene contrato indefinido, el restante es temporal, siendo, por tanto, irrelevante el desglose por sexo en dicho porcentaje. A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según la modalidad contractual y el tipo de jornada.

³ Datos relativos a las geografías España, Francia e Italia.

⁴ Datos acumulados de las geografías España, Francia e Italia.

| Empleados por modalidad contractual, edad y género | 2018 | | | | | | |
|--|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | M | | | H | | | Total |
| | <30 | 30-50 | >50 | <30 | 30-50 | >50 | |
| Permanentes | 32 | 431 | 114 | 25 | 183 | 38 | 823 |
| Temporales | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Total | 32 | 432 | 114 | 25 | 183 | 38 | 824 |

| Tipo de jornada | 2018 | | |
|-------------------|------------|------------|------------|
| | H | M | Total |
| Completa | 201 | 286 | 487 |
| Media | 45 | 292 | 337 |
| Otras modalidades | 0 | 0 | 0 |
| Total | 246 | 578 | 824 |

A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según categoría laboral y rango de edad en el que se encuentran:

| Categorías laborales por edad | 2018 | | | |
|-------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| | <30 | 30-50 | >50 | Total |
| Comité de Dirección | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Gerencia | 0 | 41 | 12 | 53 |
| Mandos Intermedios | 4 | 49 | 9 | 62 |
| Responsables de Red | 1 | 31 | 2 | 34 |
| Personal Técnico | 11 | 66 | 9 | 86 |
| Administración Call Center | 40 | 427 | 116 | 583 |
| Total | 56 | 616 | 152 | 824 |

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el Consejo de Administración está compuesto al 50% por personas entre 30 y 50 años y mayores de 50 años:

| Desglose por edad | 2018 | | | |
|---------------------------|------|-------|-----|-------|
| | <30 | 30-50 | >50 | Total |
| Consejo de Administración | 0 | 3 | 3 | 6 |

Nótese, que los datos se presentan a 31 de diciembre de 2018.

3.2.3. Categoría laboral por genero

Respecto a la categoría laboral por género, el mayor porcentaje de mujeres por categoría laboral asciende al 79% en la categoría de mandos intermedios, seguido por un 77% en la categoría administración *call center*. En las categorías comité de dirección y gerencia el porcentaje de mujeres supone un 0% y 43%, respectivamente.

| Categorías laborales por genero | 2018 | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|
| | M | H | Total |
| Comité de Dirección | 0 | 6 | 6 |
| Gerencia | 23 | 30 | 53 |
| Mandos Intermedios | 49 | 13 | 62 |
| Responsables de Red | 7 | 27 | 34 |
| Personal Técnico | 52 | 34 | 86 |
| Administración Call Center | 447 | 136 | 583 |
| Total | 578 | 246 | 824 |

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el 17% de Consejo de Administración está compuesto por mujeres.

| Desglose por genero | 2018 | | |
|---------------------------|------|---|-------|
| | M | H | Total |
| Consejo de Administración | 1 | 5 | 6 |

3.2.4. Discapacidad

La no discriminación y la igualdad de oportunidades son valores muy importantes en Multiasistencia Grupo tal y como se detalla en el código de conducta. En este sentido, en el año 2018 el Grupo cuenta con un 2% de empleados con discapacidad superior al 33%, esto es, un total de 16 empleados.

3.2.5. Despidos

Durante el ejercicio 2018 se han producido 21 despidos en la geografía España, tal y como se detalla a continuación:

| Despidos por categoría, edad y genero | 2018 | | | | | | |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | M | | | H | | | Total |
| | <30 | 30-50 | >50 | <30 | 30-50 | >50 | |
| Comité de Dirección | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Gerencia | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Mandos Intermedios | - | 2 | - | - | - | - | 2 |
| Responsables de Red | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Personal Técnico | - | 2 | 1 | - | - | - | 3 |
| Administración Call Center | - | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 14 |
| Total | 0 | 9 | 3 | 1 | 7 | 1 | 21 |

3.2.6. Contrataciones

En 2018, Multiasistencia Grupo ha realizado un total de 75 incorporaciones, 48 mujeres y 27 hombres que se encuentran en los rangos de edad que se detallan a continuación:

| Incorporaciones por edad y genero | 2018 | | | | | | |
|-----------------------------------|------|-------|-----|-----|-------|-----|-------|
| | M | | | H | | | Total |
| | <30 | 30-50 | >50 | <30 | 30-50 | >50 | |
| Incorporaciones ⁵ | 9 | 12 | 27 | 22 | 3 | 2 | 75 |

⁵ Las cifras reflejan las incorporaciones de las geografías España, Francia e Italia.

3.3. Remuneraciones

Multiasistencia Grupo no cuenta con una política específica de remuneraciones, la remuneración de los empleados se calcula en base a la correspondiente categoría profesional, siguiendo el convenio colectivo aplicable de oficinas y despachos.

Por su parte, el Consejo de Administración no se encuentra retribuido, por lo que no existe remuneración de consejeros. La composición y detalle del Consejo de Administración puede encontrarse en el apartado 3.1.2 del presente documento, si bien al cierre del ejercicio ningún consejero forma parte de la plantilla del Grupo.

3.3.1. Acuerdos de negociación colectiva

En lo referente a los acuerdos de negociación colectiva, el 100% de los empleados que forman parte de Multiasistencia Grupo se encuentran cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, que se mencionan en el apartado 3.4 del presente documento.

Un total de 639 trabajadores (el 77,5% de los empleados) se encuentran representados por comités de empresa dentro de Multiasistencia Grupo, ya que no todas las sociedades que integran el Grupo cuentan con representación de los trabajadores⁶. Sin embargo, los acuerdos colectivos alcanzados en aquellas empresas que sí cuentan con representación de los trabajadores, despliegan efectos en todas las empresas de Multiasistencia Grupo y sus empleados.

3.3.2. Otras remuneraciones

La remuneración percibida por los empleados de Multiasistencia Grupo es exclusivamente dineraria, por lo que los empleados no reciben ningún tipo de remuneración en especie salvo en lo que se refiere a:

- a) La parte correspondiente de uso particular de vehículos donde el Grupo sigue los principios de imputación fiscales de los últimos pronunciamientos de la Dirección General de Tributos.
- b) Los seguros de vida y accidentes y otros asimilados que la empresa ofrece a sus empleados dentro de sus medidas EFR o medidas de Empresa Familiarmente Responsable.

3.3.3. Brecha salarial⁷

A continuación, se presentan los datos correspondientes al ejercicio 2018 respecto a la remuneración media de cada categoría laboral por sexo, y el dato de la diferencia entre ambos géneros. Se han tenido en cuenta tanto el salario base como las cantidades adicionales pagadas a los trabajadores (i.e: salario variable) para el cálculo de la remuneración media por categoría profesional diferenciando entre las tres principales jurisdicciones donde opera el Grupo:

⁶ Las sociedades que cuentan con representación de los trabajadores son Multiasistencia, S.A.U. y Multiasistencia Gestión y Ayuda, S.A.U.

⁷ Relación existente, en términos relativos, entre la diferencia en las retribuciones salariales medias de hombres y mujeres, dentro de una misma categoría profesional, expresada como un porcentaje.

| Remuneraciones por categoría laboral y genero | 2018 | | | | | | | | |
|---|------------------------|---------|-----------------|---------|--------|-----------------|--------|--------|-----------------|
| | Remuneración media (€) | | | | | | | | |
| | España | | | Francia | | | Italia | | |
| | M | H | Brecha salarial | M | H | Brecha salarial | M | H | Brecha salarial |
| Comité de Dirección | - | 205.530 | - | - | - | - | - | - | - |
| Gerencia | 56.869 | 72.707 | -27,8% | - | 63.754 | - | 46.025 | - | - |
| Mandos Intermedios | 30.092 | 27.746 | +8% | 45.789 | - | - | - | - | - |
| Responsables de Red | 30.979 | 33.518 | -8% | 38.371 | 45.306 | -18% | - | - | - |
| Personal Técnico | 31.098 | 31.526 | -1% | 31.337 | 26.669 | +15% | 38.146 | - | - |
| Administración Call Center | 22.301 | 19.049 | +15% | 31.036 | 30.228 | +3% | 25.932 | 33.205 | -28% |

3.4. Organización del trabajo

Multiasistencia Grupo está sujeta al Convenio Colectivo Estatal de ámbito general para oficinas y despachos, además, cuenta con un acuerdo de empresa negociado con la representación legal de los trabajadores que establece mejoras por encima del convenio colectivo aplicable.

El 5 de diciembre 2018 se suscribió un nuevo acuerdo de empresa con alcance para todos los empleados de Multiasistencia Grupo, que será aplicable hasta el 31 de diciembre de 2019.

El pacto regula los aspectos relacionados con el horario de trabajo, mejoras laborales, las vacaciones, las retribuciones y subidas salariales, formación, jubilación y otras materias.

3.4.1. Horario de trabajo

El horario de los empleados de Multiasistencia Grupo se estructura en función del área y las responsabilidades, siendo el siguiente el más común:

| Jornada laboral | horario |
|-----------------|------------------|
| Lunes - Jueves | 8:00 h a 17:30 h |
| Viernes | 8:00 h a 14.00 h |

La principal particularidad se concentra en aquellos empleados adscritos al área de *call center* del Grupo, puesto que se organizan en turnos de mañana, tarde o noche e, incluso turno partido, con el objeto de dar un servicio 24 horas al día durante 365 días al año.

3.4.2. Permiso parental

En 2018 hubo 28 empleados que disfrutaron del permiso parental, 25 mujeres y 3 hombres. Respecto a la tasa de regreso al trabajo, la totalidad de los empleados han regresado a su puesto tras disfrutar de la baja y el periodo medio de días de permiso disfrutados ascendió a 67,17 días.

La tabla presenta los datos y se ha asumido para su elaboración que el total de empleados que se han acogido al permiso parental es el total de empleados que tenían derecho a ello.

| Género | 2018 |
|--------------|-----------------------|
| | Nº empleados acogidos |
| Mujer | 25 |
| Hombre | 3 |
| Total | 28 |

Adicionalmente, el Grupo se encuentra certificado como Empresa Familiarmente Responsable “EFR” por la Fundación Más familia, una organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico, creada y dirigida para aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales para la protección y apoyo de la familia. Dicha certificación acredita que se han desarrollado medidas internas relacionadas principalmente con la conciliación de la vida laboral y familiar.

3.5. Seguridad y salud laboral

Multiasistencia Grupo considera la seguridad y salud laboral un objetivo prioritario y un valor fundamental a preservar entre sus trabajadores. Una gestión óptima de esta materia repercute directamente en la organización. El compromiso de los empleados permite aumentar la productividad, así como reducir el absentismo y las indemnizaciones asociadas, además de contribuir al sentimiento de lealtad y bienestar; Para ello cuenta con Comités de Seguridad y Salud en distintas sociedades del Grupo que tienen encomendadas las labores de seguimiento y gestión en esta materia.

3.5.1. Prevención de riesgos laborales

Multiasistencia Grupo cuenta con dos Comités de seguridad y salud, así como con un Reglamento del Comité de seguridad y salud. Dichos comités están compuestos por representantes de los trabajadores y por miembros de la empresa. El comité se encarga de gestionar las cuestiones relacionadas con la política de prevención de riesgos laborales y cuestiones relativas al medio ambiente que pudieran afectar a la seguridad y salud de los trabajadores con el objetivo de proponer iniciativas que mejoren la salud y seguridad de los empleados.

Trimestralmente, se elabora un informe que se analiza en el Comité de seguridad y salud. Dicho informe contiene la siguiente información, que es analizada:

- i. Nivel de aplicación y resultados del Plan de Prevención;
- ii. Resultados de las actividades de Vigilancia de la Salud;
- iii. Evolución de la siniestralidad (accidentes y enfermedades profesionales);
- iv. Incidencia de enfermedades que hayan causado bajas laborales;
- v. Cualesquiera otros solicitados.

3.5.2. Accidentes de trabajo y otros

Durante el ejercicio 2018 se han producido 11 accidentes laborales. Las lesiones que reflejan la tasa de frecuencia de accidentes han sido producidas por golpes resultado de caída de trabajador/ sobreesfuerzo sobre sistema músculo esquelético.

No existe ningún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.

Por otro lado, la tasa de absentismo laboral de los empleados calculada asciende a 19,5 días.

| Indicadores | 2018 | | |
|--|------------|---------|---------|
| | Total | Hombres | Mujeres |
| Empleados que han sufrido accidente laboral | 11 | 4 | 7 |
| Tasa de frecuencia de accidentes | 0,46% | 0 | 0,46% |
| Tasa de incidencia de enfermedades | 0 | 0 | 0 |
| Tasa de días perdidos de trabajo | 292 | 93 | 199 |
| Tasa de absentismo laboral | 19,56 días | - | - |
| Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 0 | 0 | 0 |

3.6. Formación

La formación constituye un pilar fundamental dentro de la estrategia de Multiasistencia Grupo ya que garantiza la mejora continua de los empleados, el cumplimiento del estándar de calidad fijado por el Grupo, y el servicio prestado a los clientes, a la vez que permite garantizar que se cumplen interna y externamente con todas las exigencias normativas. En este sentido, durante el ejercicio 2018, el Grupo ha impartido a sus empleados una media de 25 horas de formación, repartidas entre distintas materias:

- Formación en operativa básica de tramitación y en operativa avanzada;
- Conocimiento de herramientas;
- Habilidades (comunicación, gestión de equipos etc.).

| Categorías laborales | Media de horas de formación empleados 2018 | | |
|----------------------------|--|------------|------------|
| | M | H | Total |
| Comité de Dirección | - | 6,25 | 6,25 |
| Gerencia | 25 | 37,50 | 62,50 |
| Mandos Intermedios | 156 | 36 | 192 |
| Responsables de Red | 8,75 | 8,75 | 17,50 |
| Personal Técnico | 39 | 27,50 | 66,25 |
| Administración Call Center | 204,5 | 269,50 | 474 |
| Totales | 433 | 386 | 819 |

El porcentaje de empleados que reciben una evaluación periódica del desempeño asciende al 100%⁸ en 2018.

3.7. Igualdad

Multiasistencia Grupo no cuenta con una política de igualdad aprobada, aunque lleva más de un año discutiendo con los representantes de los trabajadores y se encuentra a punto de ser aprobada a la fecha de emisión de este informe. Sin embargo, estos valores de igualdad se encuentran incluidos y desarrollados en su Código de conducta, en el que se plasman valores relacionados con la igualdad dentro de la organización tales como, la prohibición expresa de promover actuaciones que fomenten un trato desigual, así como la exclusión de cualquier forma de discriminación y hostigamiento dentro del Grupo, por la importancia que Multiasistencia Grupo presta a la integridad personal y el respeto a las personas.

⁸ La información proporcionada corresponde a las geografías del negocio de España y Francia.

4. Respeto a los Derechos Humanos

El compromiso de Multiasistencia Grupo con los derechos humanos viene reflejado y desarrollado en su Código de conducta.

Multiasistencia cree firmemente en las personas sin importar su raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil o cualquier otra diferencia no relacionada con su actividad empresarial. Asimismo, fomenta la integración entre los distintos departamentos, valorando tanto sus ideas como sus esfuerzos, para conseguir una integración efectiva y, por consiguiente, no vulnerar ninguna libertad y no realizar prácticas discriminatorias que menoscaben la dignidad de la persona.

Y del mismo modo, Multiasistencia Grupo se ha comprometido a crear centros laborales saludables y por eso cuenta con certificados de sistema de calidad y gestión medioambiental para promover unas condiciones laborales dignas.

4.1. Ética e integridad

El Grupo no considera que los derechos humanos sea un aspecto material por la actividad y los países donde opera el Grupo, si bien la ética y la integridad son valores de suma importancia para Multiasistencia Grupo y es por ello que cuenta con diferentes códigos y procedimientos cuyo objetivo es garantizar que se cumplen, a todos los niveles, los estándares fijados.

Para Multiasistencia Grupo y su Consejo de Administración es importante poner en conocimiento de todas las personas que forman parte del Grupo, así como de los terceros que se relacionen con el mismo, un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier acto ilícito, penal o de cualquier otra índole, incluso cuando tal actuación pudiese generar un beneficio de cualquier clase, presente o futuro.

Existe un firme compromiso de la dirección de Multiasistencia Grupo de mantener una adecuada cultura ético-corporativa, formando parte activa tanto de su política y estrategia de cumplimiento, como de los elementos integrantes del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales.

4.1.1. Código de conducta

El Código de conducta de Multiasistencia Grupo expone los valores corporativos y los principios básicos de actuación que deben guiar el funcionamiento de todo el personal, con independencia de su posición jerárquica, territorial o funcional.

La misión de Multiasistencia Grupo es convertirse en un proveedor global en los procesos de externalización de servicios y por ello, basa su actividad en una serie de valores de carácter ético que integre al entorno del Grupo, específicamente, a sus usuarios, clientes, profesionales, empleados y accionistas.

Los valores de Multiasistencia Grupo son los siguientes:

- Compromiso con el éxito de los clientes;
- Integridad;
- Interés por las personas;
- Innovación;
- Orientación a resultados;
- Entusiasmo.

Adicionalmente, el Código de conducta de Multiasistencia Grupo resalta la importancia de garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de conflictos de interés, describiendo las potenciales situaciones que podrían generar un conflicto de interés y cómo realizar la comunicación de la existencia de dichos conflictos dentro de la propia organización. Todo ello, con el objetivo de evitar que los intereses personales o familiares, así como de cualquier otra índole, pudieran influir en el negocio del Grupo.

El Código de conducta se encuentra disponible en la intranet por lo que todos los empleados tienen acceso al mismo.

4.1.2. Canal de denuncias y canales de comunicación

Multiasistencia Grupo cuenta con un canal de denuncias, como mecanismo formal de queja y/o reclamación por parte de cualquier miembro del Grupo. Adicionalmente, todos los empleados tienen otros canales de comunicación para realizar sus reclamaciones y quejas: “La voz del empleado” o gestión de preguntas al departamento de recursos humanos a través de la herramienta Peoplenet.

5. Información medioambiental

Multiasistencia Grupo, al encontrarse dedicado a la gestión y coordinación de la reparación de siniestros para entidades aseguradoras y bancarias, tiene un compromiso firme con el medio ambiente debido al impacto medioambiental que su actividad puede ocasionar. Según el estudio de materialidad realizado, su principal impacto se genera tanto consecuencia del consumo energético como por la contribución al cambio climático del mismo.

Por este motivo, Multiasistencia Grupo cuenta con una serie de compromisos y mecanismos de prevención que se llevan a cabo y están desarrollados en todos los niveles de la organización.

5.1. Política medioambiental

La política medioambiental de Multiasistencia Grupo tiene como principal compromiso la prevención del impacto medioambiental que puede generar por la actividad desarrollada y que coordina. En dicho documento se establecen los principios y líneas de actuación que guían a Multiasistencia Grupo, y mediante a las cuales se compromete a:

- Cumplir la legislación vigente en materia medioambiental, así como los requisitos de la norma UNE EN ISO 14001:2004 y de este modo, garantizar la mejora continua.
- Establecer, anualmente, objetivos, metas ambientales y elaborar planes de actuación.
- Mejorar la formación y comunicación con los empleados en materia medioambiental.

5.2. Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético

En 2018, Multiasistencia Grupo certificó su compromiso medioambiental estableciendo una serie de compromisos y principios con los que la organización se compromete. En particular, el Grupo se comprometió a llevar a cabo las siguientes acciones.

- Desarrollar la actividad con una actitud responsable frente al medio ambiente.
- Cumplir la normativa ambiental vigente.
- Segregar residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa.
- Emplear equipos con marcado Comunidad Europea (CE) y realizar un mantenimiento preventivo con el fin de que la emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites específicos.
- Consumir agua, energía y demás recursos de forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.

Adicionalmente, Multiasistencia Grupo, de cara a prevenir y mitigar el riesgo medioambiental de su actividad profesional, se ha acreditado oficialmente a través de AENOR y lleva a cabo controles específicos cuyo fin es mitigar los riesgos de responsabilidad derivados de los delitos contra los recursos naturales y el medioambiente:

- Certificado UNE-EN ISO 9001:2008 del sistema de calidad.
- Certificado UNE-EN ISO 14001:2004 del sistema de gestión ambiental.
- Contrato con el gestor de residuos autorizado: el reciclaje de equipos está externalizado en un gestor de residuos autorizado.
- Los proveedores de servicios son evaluados bajo criterios ambientales y se les exige contractualmente, tal y como se detalla en el apartado 2.5 del presente documento.
- Realización de informes trimestrales de incidencias que se presentan ante el Comité de Seguridad e Higiene.
- Existe un mecanismo de quejas en materia de medio ambiente llamado Software solicitudes SSGG.

Además, Multiasistencia Grupo, en su firme responsabilidad con el medio ambiente, ha creado un plan de acción medio ambiental para conseguir un ahorro energético determinado:

| Medidas de ahorro energético | E.Eléctrica (KWh/año) | E. Primaria (TEP/año) | Ahorro emisiones (kg CO2/año) | Ahorro económico (€/año) | Inversión (€) | Periodo de retorno (años) |
|--|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------|---------------------------|
| Sustitución de balastos electromagnéticos por balastos electrónicos de alta frecuencia en lámparas fluorescentes | 85.210 (7,1%) | 19,09 (7,1%) | 29834 (7,1%) | 8.566,81 | 14.144 | 1,7 |
| Sustitución de lámparas fluorescentes por lámparas equivalentes con tecnología led manteniendo la luminaria actual | 4.380 (0,4%) | 0,98 (0,4%) | 1.533 (0,4%) | 440,35 | 540 | 1,2 |
| Sustitución de luminarias fluorescentes completas por luminarias equivalentes con tecnología led | 109.934 (9,2%) | 24,63 (9,2%) | 38.477 (9,2%) | 11.052,51 | 39.840 | 3,6 |
| Ejecución de un sistema de control de iluminación en zona de ocupación esporádica | 3.311 (0,03%) | 0,74 (0,3%) | 1.159 (0,3%) | 332,91 | 570 | 1,7 |
| Ejecución de un sistema de regulación de iluminación en función del aporte de iluminación natural | 8.815 (0,7%) | 1,97 (0,7%) | 3.085 (0,7%) | 886,26 | 2.630 | 3 |

5.3. Datos consumos

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos que Multiasistencia Grupo utilizó en el año 2018:

| Recurso | Medida | Consumo 2018 |
|--|--------|--------------|
| Materiales reciclados | | |
| Papel | tn | 4,02 |
| Cartón | tn | 0,76 |
| Pilas | tn | 0,04 |
| Neveras | tn | 0,36 |
| Mobiliario | tn | 0,5 |
| Papel de cocina y baño | tn | 5,64 |
| Vertido de aguas | | |
| Desagüe | M3 | 4.918 |
| Residuos no peligrosos | | |
| Reciclaje ⁹ | tn | 4,52 |
| Agua | | |
| Agua | m3 | 4.918 |
| Agua reciclada y reutilizada | m3 | 0 |
| Consumo energético | | |
| Refrigeración | Kw/h | 343.315 |
| Electricidad | Kw/h | 697.034 |
| Intensidad energética | | |
| Consumo energético dentro de la organización | Kw/h | 1.040 |
| Emisiones directas de gases de efecto invernadero | | |
| Emisiones directas | kg | 13.700 |

⁹ Reciclado en planta autorizada por gestores autorizados NIMA 2800074868. No Inscripción 13T02A1800015278L y código general de transporte T-1873.

| Emisiones indirectas de GEI ¹⁰ al generar energía | | |
|--|-------------------|--------|
| Geografía España | kWh | 1.040 |
| ¹¹ Otras emisiones indirectas GEI | | |
| Vehículos flota ¹² | 1L/2,3Kg CO2 | 13,69 |
| Tren | 1KM/0,02Kg CO2 | 8,7 |
| Avión | 1km / 0,17kg CO2 | 118,8 |
| Intensidad de las emisiones GEI | | |
| Emisiones de GEI ¹³ | Toneladas CO2/año | 141,19 |

6. Lucha contra la corrupción y el soborno

6.1. Objetivos de Multiasistencia Grupo

La prevención de la corrupción y el soborno es un elemento esencial dentro de la estrategia social y corporativa de Multiasistencia Grupo. Es por ello por lo que el Grupo ha definido su propio Sistema Anticorrupción, que recoge el compromiso de la dirección de mantener una adecuada cultura ética en el seno de la corporación.

Para Multiasistencia Grupo, la definición de un marco de control propio y específico en materia anticorrupción es un soporte fundamental que ayuda a la organización a evitar los costes, riesgos y daños derivados de la materialización de conductas corruptas, mejorando al mismo tiempo la reputación del Grupo y su ética corporativa.

6.2. Gestión ético-empresarial de Multiasistencia Grupo: prevención de la corrupción y el soborno

6.2.1. Evaluación del riesgo de corrupción y el soborno

Multiasistencia Grupo tiene desarrollado un Modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales adaptado a las exigencias legales y regulatorias previstas por la normativa de aplicación¹⁴. Dicho Modelo contempla como riesgos específicos aquellos derivados de potenciales actos de corrupción, tanto en su vertiente pública (delitos de cohecho, tráfico de influencias y corrupción en transacciones comerciales internacionales) como privada (delito de corrupción en los negocios). Asimismo, ha definido un sistema de evaluación del riesgo basado en criterios cualitativos, tomando como parámetros el impacto y su probabilidad de ocurrencia.

6.2.2. Sistema Anticorrupción

El Sistema Anticorrupción de Multiasistencia Grupo forma parte activa de su política y estrategia de cumplimiento.

Se trata de un compendio documental con alcance global para todas las sociedades perteneciente al Grupo en España, tomando como pilar normativo la ISO 37.001, sobre Sistemas de gestión anti-

¹⁰ Emisiones GEI: Gases de efecto invernadero

¹¹ Fuente: Informe recibido por un proveedor externo, la agencia de viajes "IAG7 viajes" que incluye el detalle de emisiones relativo al periodo 01/01/2018 a 31/12/2018, emitido con fecha 18/02/2019.

¹² Actualmente, Multiasistencia Grupo cuenta con 21 vehículos de empresa.

¹³ Para poder cumplir con las reducciones de emisiones GEI, en la Política de gastos de viaje se fomentan los viajes en transporte público para los empleados en su jornada laboral.

¹⁴ Entre otras, Código Penal español y Circular 1/2016, de la Fiscalía General del Estado, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por la Ley Orgánica 1/2015.

soborno, así como el Modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales desarrollado en Multiasistencia Grupo.

Dicho Sistema se encuentra integrado por las siguientes políticas, protocolos y directrices generales de actuación:

- Gestión del sistema anticorrupción, incluyendo la metodología de evaluación del riesgo de corrupción.
- Protocolo de actuación en las relaciones de negocio, que proporciona una guía de actuación a seguir por los administradores, directivos y empleados de Multiasistencia cuando mantengan cualquier tipo de relación empresarial con terceros ajenos al Grupo, sean los mismos de naturaleza pública o privada.
- Política general de regalos, donde se definen los estándares mínimos de comportamiento en relación con la entrega y recepción de regalos, atenciones y dádivas.
- Política general de dietas y gastos de viaje, cuyo objetivo es especificar las normas y procedimientos que deberán aplicarse cuando se deriven gastos de personal (viajes, dietas y/o gastos de representación).

6.2.3. Otra normativa complementaria

Adicionalmente, Multiasistencia Grupo complementa su marco de cumplimiento con otras disposiciones y normativa interna especialmente enfocadas al control del gasto y de la tesorería (i.e. Procedimiento de Control de Compras, Política y Procedimiento de Control de Inversiones), esenciales para mantener una posición preventiva frente a la liquidación, autorización y aprobación de los gastos relativos a la manutención, locomoción y gastos de representación.

6.2.4. Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimientos corporativos

Con el objetivo de mantener informados a todos los grupos de interés de su actividad en materia de gestión de ética y anticorrupción, y sobre la base del principio de transparencia adoptado en Multiasistencia Grupo, periódicamente se realizan campañas de comunicación y sensibilización dirigidas al personal del Grupo, entre las que destacan comunicados corporativos que incluyen píldoras informativas relativas a la actualización de las principales normas y directrices en materia anticorrupción.

A estos efectos, en la siguiente tabla se definen los datos cuantitativos y porcentuales en relación con las actividades de comunicación realizadas por cada una de las entidades localizadas en España, Francia e Italia:

| Categorías laborales consideradas | España | Francia | Italia |
|--|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Comité Dirección | 6 empleados (100%) | 0 empleados (100%) | 0 empleados (100%) |
| Gerencia | 50 empleados (100%) | 2 empleados (100%) | 1 empleados (100%) |
| Mandos Intermedios | 56 empleados (100%) | 6 empleados (100%) | 0 empleados (100%) |
| Responsables de Red | 14 empleados (100%) | 20 empleados (100%) | 0 empleados (100%) |
| Personal Técnico | 79 empleados (100%) | 3 empleados (100%) | 4 empleados (100%) |
| Administración (Call Center y operadores de manufacturing) | 546 empleados (100%) | 13 empleados (100%) | 24 empleados (100%) |
| Total | 751 empleados (100%) | 44 empleados (100%) | 29 empleados (100%) |

6.2.5. Actividades formativas en materia anticorrupción

Multiasistencia Grupo es consciente de que la formación del personal interno es un valor fundamental dentro de la estrategia del Grupo, fomentando la mejora continua de su sistema de control y cumplimiento, y reforzando su compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares en materia de ética y prevención de riesgos penales.

En concreto, y en lo que respecta a las cuestiones reflejadas en el presente apartado, la totalidad de empleados de Multiasistencia España (751 empleados) recibieron formación en materia anticorrupción. A continuación, se presenta el gráfico representativo del año 2018:

| Categorías laborales consideradas | Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L. |
|--|---|
| Comité Dirección | 6 empleados (100%) |
| Gerencia | 50 empleados (100%) |
| Mandos Intermedios | 56 empleados (100%) |
| Responsables de Red | 14 empleados (100%) |
| Personal Técnico | 79 empleados (100%) |
| Administración (Call Center y operadores de manufacturing) | 546 empleados (100%) |
| Total | 751 empleados (100%) |

6.2.6. Datos relativos a la gestión del Canal de Denuncias

Con el objetivo de detectar la existencia de comportamientos que podrían potencialmente ser contrarios a los principios éticos de Multiasistencia Grupo, el Grupo pone a disposición de todos sus empleados un canal de denuncias a través del cual se puede poner en conocimiento cualquier situación o sospecha de una conducta irregular, incluyendo violaciones de la ética empresarial. Dicho

Canal está gestionado por el propio Comité de Cumplimiento, estando disponible a través de la Intranet corporativa.

La regulación del citado Canal se encuentra definida en un Manual Interno del Canal de Denuncias, incluyendo el catálogo de potenciales conductas susceptibles de ser comunicadas. Sin perjuicio del resto de situaciones tipificadas, entre ellas destacan:

- Cohecho.
- Tráfico de influencias.
- Corrupción en transacciones comerciales internacionales.
- Financiación ilegal de partidos políticos.
- Corrupción en los negocios.
- Alteración de concursos y subastas públicas.

Durante el año 2018, el Comité de Cumplimiento no ha recibido ninguna denuncia a través del Canal. No obstante, durante la formación en materia anticorrupción recibida por parte de los empleados del Grupo se hizo especial mención a la existencia de dicho Canal y su funcionalidad.

6.3. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Dentro de su estrategia social y corporativa, Multiasistencia Grupo destina parte de su presupuesto general a realización de toda una serie de actividades benéficas destinadas a promover e impulsar el desarrollo de actividades filantrópicas (vid. Apartado 7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible). Destacan las siguientes:

- OBRA SOCIAL LA CAIXA.
- FUNDACIÓN INTEGRAL.
- OBRA SOCIAL SANTA M^a JOSEFA.
- Aportación anual en la carrera de las empresas.

A estos efectos, todos los contratos de patrocinios o donaciones a ONG suscritos por Multiasistencia Grupo son aprobados por el Responsable de Administración y el Director Financiero, Legal & Compliance del Grupo; sin perjuicio de ser asimismo revisados por los asesores legal Grupo.

Adicionalmente, en la medida en que dichas aportaciones tienen impacto sobre el cálculo del Impuesto de Sociedades, desde Auditoría Interna se revisan los importes, cuantías, y contratos. En el ejercicio 2018 las cantidades aportadas por el Grupo han ascendido a 10.180 euros.

7. Información sobre la sociedad

7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

7.1.1. Ayudas Sociales

Multiasistencia Grupo destina parte de sus recursos a diferentes acciones sociales que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad; favorecer la

integración social de las personas con discapacidad; contribuir a la integración socio laboral de inmigrantes y otros colectivos en riesgo de exclusión social; integrar en la sociedad a jóvenes en riesgo de exclusión social; promover un estilo de vida saludable, apoyando iniciativas deportivas y promover iniciativas de apoyo sostenible, relacionadas con el medio ambiente.

En particular, el Grupo realiza acciones de asociación/patrocinio con determinadas entidades tales como **LA CAIXA**, **FUNDACIÓN INTEGRAL** (Fundación de ayuda a personas en exclusión social y personas con discapacidad) y **OBRA SOCIAL SANTA M^ª JOSEFA** (comedor social que ayuda a las personas en riesgo de exclusión social), así como una aportación anual en la carrera de las empresas.

7.2. Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal

En la preocupación por parte de Multiasistencia Grupo del respeto al marco legal que le es aplicable, así como al respeto de sus valores éticos empresariales, ha contado en 2018 con el asesoramiento activo y continuado de distintos abogados externos, incorporando ya en 2019 un abogado interno que vela desde el interior de la organización por el respeto a sus normas y procedimientos internos, así como al resto de regulación y normas aplicables. Entre los abogados externos que prestan servicios de asesoramiento y acompañamiento legal a Multiasistencia Grupo se encuentran: Garrigues, Hogan Lovells, Bufete Barrilero y Asociados, Manuel Valentín Gamazo abogado, Thesis abogados, Ratigan 2000 y CECA Magán abogados. Así como Ginestie Avocats, Willway Associates, Clemente Galvao & Associados y Pirola & Penutto.

7.3. Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El Grupo tiene implantados mecanismos para controlar los niveles de satisfacción de sus clientes a través de las encuestas finales de siniestros terminados principalmente en las geografías de España y Francia. A tal efecto, el Grupo utiliza la metodología NPS o *Net Promoter Score*. En caso de que el cliente quedara insatisfecho con el servicio prestado, y si así lo comunica en la encuesta, automáticamente se procede a la apertura de una reclamación. El cliente final (asegurado) directamente también puede realizar una reclamación sobre el servicio prestado en cualquier momento, que será analizado y tramitado por el departamento de calidad del Grupo. Es la compañía del Grupo Multiasistencia la que responde directamente y en primera persona frente al asegurado de los defectos de forma y plazo en la ejecución de la prestación del servicio. En el ejercicio 2018 el porcentaje de reclamaciones resueltas alcanzó el 97%.

7.4. Información fiscal

Las entidades que conforman Multiasistencia Grupo determinan su resultado contable conforme al plan de contabilidad vigente en cada jurisdicción y el impuesto sobre beneficios de acuerdo con la normativa fiscal aplicable al tipo de sociedad del país de residencia. En el ejercicio 2018, el importe estimado¹⁵ de los beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios a abonar/devolver y subvenciones públicas percibidas por Multiasistencia Grupo son los siguientes:

¹⁵ Importe estimado, ya que el impuesto se liquidará en julio de 2019.

| Geografías de negocio | Beneficios obtenidos (€) | Impuestos sobre beneficios a abonar/devolver (€) | Subvenciones públicas (€) |
|-----------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| España ¹⁶ | -6.676.289 | -453.510 | 0 |
| Francia ¹⁷ | 5.103.421 | -589.525 | 0 |
| Italia | 149.351 | -46.386 | 0 |

7.5. Estrategia

La visión estratégica de Multiasistencia Grupo consiste en fortalecer su propuesta de valor actual para la gestión integral de los siniestros procedentes de pólizas multirriesgo mediante la transformación digital profunda de su servicio y la promoción de la reparación como vía óptima para la atención de un siniestro.

Esta transformación digital, basada en el uso de las nuevas tecnologías (inteligencia artificial, *machine learning*, *voicebot* y *chatbots*, lectura automática de documentos, entre otras) permitirá mejorar drásticamente la experiencia del asegurado, reducir su coste para la aseguradora y explotar los datos generados para hacer evolucionar la oferta de pólizas hacia productos cada vez más ajustados al perfil y necesidades de los asegurados.

El Grupo pretende convertirse en el *partner* tecnológico de las principales aseguradoras para ayudarles a transformar digitalmente sus procesos de gestión de siniestros, incluida la gestión de la indemnización donde el asegurado decide contratar la reparación de los daños ocasionados por el siniestro a un reparador de confianza de Multiasistencia Grupo o la reposición de los bienes dañados por el siniestro.

7.5.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades

Los principales impactos de la estrategia serán: i) la promoción de la reparación como vía prioritaria de gestión de la indemnización en siniestros en los países en donde Multiasistencia Grupo está presente; ii) la posibilidad de realizar una gestión autoservicio del siniestro por el asegurado de principio a fin según sus necesidades e intereses; y iii) la fuerte reducción de los costes de tramitación y de reparación del siniestro efectuada a los asegurados mediante generación de economías de escala y simplificación de procesos.

Asimismo, la adquisición de Multiasistencia Grupo por parte de Allianz Partners facilitará y acelerará la expansión de su modelo de negocio a otros países, adicionales a los seis países en donde ya está presente (España, Francia, Italia, Portugal, Brasil y Luxemburgo), gracias a la amplia presencia internacional de Allianz Partners y de Allianz. Por tanto, la diversificación geográfica del Grupo será una de las grandes oportunidades estratégicas para los próximos años.

Los principales riesgos podrían proceder de la inestabilidad y volatilidad de las industrias, incluida la aseguradora, por la disrupción que las nuevas tecnologías y nuevos entrantes (*insurtech*) podrían provocar sobre el *status quo* existente de los mercados. Siendo al mismo tiempo una oportunidad para Multiasistencia Grupo.

¹⁶ En régimen de consolidación fiscal, siendo la cabecera Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.

¹⁷ En régimen de consolidación fiscal con la filial francesa Promultitravaix, S.A.S.U.

ANEXO I Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

| Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad | Material (S/N) | Sección informe | Estándar GRI | Verificación |
|--|----------------|----------------------------|--|--------------|
| Ámbitos generales | | | | |
| Descripción del modelo de negocio | N.A. | 2.10. 2.4 2.1 2.2 | 102.2. Actividades, marcas, productos y servicios 102.7. Tamaño de la organización 102.5. Propiedad y forma jurídica 102.45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | ✓ |
| Presencia geográfica | N.A. | 1 2.3 | 102.3. Ubicación de la sede 102.1. Nombre de la organización 102.4. Ubicación de las operaciones 102.6. Mercados servidos | ✓ |
| Objetivos y estrategias de la organización | N.A. | 7.5 2.6 | 103.3. Evaluación del enfoque de gestión 102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades. 102.10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | ✓ |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | N.A. | 2.12 7.5 | 102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades. | ✓ |
| Marco de reporting | N.A. | 1 Anexo I y II | 102.54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI 102.50. Periodo objeto del informe 102.55. Índice de contenidos GRI 102.52. Ciclo de elaboración de informes 102.46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema 102.44. Temas y preocupaciones clave mencionados 102.47. Lista de temas materiales 102.53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe 101. Fundamentos 102.51. Fecha del último informe | ✓ |
| Enfoque de gestión | N.A. | 2.11 3.1 | 103.1. Explicación del tema material y su cobertura 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 102. 18 Estructura de gobernanza 102. 22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | ✓ |
| Cuestiones medioambientales | | | | |
| Enfoque de gestión | S | 5 2.7 | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 308.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 102.11. Principio o enfoque de precaución 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta | ✓ |
| Contaminación | N | n/a | No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés. | - |
| Economía circular y prevención y gestión de residuos | S | 5.1 5.2 | 305.5 Reducción de las emisiones 302.4 Reducción del consumo energético 308.2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | ✓ |

| Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad | Material (S/N) | Sección informe | Estándar GRI | Verificación |
|---|----------------|---------------------|---|--------------|
| Uso sostenible de los recursos | S | 5.3 | 302.1. Consumo energético dentro de la organización 302.3 Intensidad energética 303.1 Extracción de agua por fuente 301.1. Materiales utilizados por peso o volumen 301.2 Materiales reciclados | ✓ |
| Cambio climático: | | | | |
| - Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; | S | 5.3 | 305.1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305.4 Intensidad de las emisiones de GEI | ✓ |
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; | N | n/a | No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés. | - |
| Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin. | N | n/a | No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés. | - |
| Protección de la biodiversidad | N | n/a | No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés. | - |
| Cuestiones sociales y relativas al personal | | | | |
| Enfoque de gestión | S | 3 | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | ✓ |
| Empleo | S | 3.2 3.3 | 102.8. Información sobre empleados y otros trabajadores 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados 102.35. Políticas de remuneración 201.3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 405.2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | ✓ |
| Empleo: Desarrollo de políticas de desconexión laboral | N | n/a | No procede: Multiasistencia Grupo se encuentra trabajando actualmente en un plan de medidas de desconexión laboral, aun cuando una política de desconexión laboral no es exigible legalmente. | ✓ |
| Empleo: Ratio de compensación total anual | N | n/a | No procede: Multiasistencia Grupo no cuenta con información al respecto. | ✓ |
| Organización del trabajo | S | 3.4 | 102.41. Acuerdos de negociación colectiva 401.3. Permiso parental | ✓ |
| Salud y seguridad | S | 3.5 | 403.2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. 403.4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | ✓ |
| Relaciones sociales | S | 1.2 3.3.1 3.4 | 102.40. Lista de grupos de interés 102.42. Identificación y selección de grupos de interés 102.43. Enfoque para la participación de los grupos de interés 102.41. Acuerdos de negociación colectiva 403.4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | ✓ |
| Formación | S | 3.6 | 404.1. Media de horas de formación al año por empleado 404.3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | ✓ |

| Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad | Material (S/N) | Sección informe | Estándar GRI | Verificación |
|--|----------------|-----------------|--|--------------|
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | S | 3.2 | 102.8. Información sobre empleados y otros trabajadores 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados | ✓ |
| Igualdad | S | 3.7 | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | ✓ |
| Información sobre el respeto a los derechos humanos | | | | |
| Enfoque de gestión | S | 4 | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.3. Evaluación del enfoque de gestión 102.25 Conflictos de interés | ✓ |
| Derechos humanos | N | n/a | No procede: Puesto que las actividades de Multiasistencia Grupo se circunscriben principalmente a España, Francia e Italia, y estos valores se encuentran consagrados en los Tratados de la UE, las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos no son un tema material para el Grupo. | - |
| Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno | | | | |
| Enfoque de gestión | S | 6 | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | ✓ |
| Corrupción y soborno | S | 6 | 205.1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | ✓ |
| Información sobre la sociedad | | | | |
| Enfoque de gestión | S | 4 2.11 | 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 102.25 Conflictos de interés | ✓ |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | S | 7.1 2.9 | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 102.13. Afiliación a asociaciones | ✓ |
| Subcontratación y proveedores | S | 2.5 7.2 | 102.9. Cadena de suministro 102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | ✓ |
| Consumidores: | | | | |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | S | 7.3 | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | ✓ |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | N | n/a | No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto significativo para la salud y seguridad de los consumidores por su propia naturaleza y dado que no realizan actividades de etiquetado de productos y servicios. | - |
| Información fiscal | S | 7.4 | 103.3. Evaluación del enfoque de gestión 201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno | ✓ |

ANEXO II Índice de contenidos GRI

| Secc. | Contenido | Estándar GRI | Página |
|-------|---|--|--------|
| 1. | Introducción | 102.1. Nombre de la organización | 4 |
| | | 102.3. Ubicación de la sede | |
| | | 102.52. Ciclo de elaboración de informes | |
| | | 102.53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe | |
| 1.1. | Bases para la formulación del estado de información no financiera | 102.50. Periodo objeto del informe | 4 |
| | | 102.51. Fecha del último informe | |
| | | 102.54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | |
| | | 102.46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | |
| | | 102.47. Lista de temas materiales | |
| 1.2. | Grupos de interés | 102.44. Temas y preocupaciones clave mencionados | 5 |
| | | 102.40. Lista de grupos de interés | |
| | | 102.42. Identificación y selección de grupos de interés | |
| 1.2. | Grupos de interés | 102.43. Enfoque para la participación de los grupos de interés | 5 |
| | | | |
| 2. | Perfil general del Grupo | | |
| 2.1. | Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L | 102.5. Propiedad y forma jurídica | 7 |
| 2.2. | Entidades dependientes | 102.45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 7 |
| 2.3. | Ámbito de actuación | 102.4. Ubicación de las operaciones | 8 |
| | | 102.6. Mercados servidos | |
| 2.4. | Multiasistencia Grupo en cifras | 102.7. Tamaño de la organización | 9 |
| 2.5. | Cadena de suministro | 102.9. Cadena de suministro | 9 |
| 2.6. | Cambios significativos en la organización | 102.10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 11 |
| 2.7. | Enfoque de precaución | 102.11. Principio o enfoque de precaución | 11 |
| 2.8. | Iniciativas externas | 102.12. Iniciativas externas | 12 |
| 2.9. | Afiliación a asociaciones | 102.13. Afiliación a asociaciones | 12 |
| 2.10. | Modelo de negocio | 102.2. Actividades, marcas, productos y servicios | 12 |
| 2.11. | Políticas de aspectos no financieros | 103.1. Explicación del tema material y su cobertura | 13 |
| | | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | |
| 2.12. | Riesgos identificados | 102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 13 |
| | | 103.3. Evaluación del enfoque de gestión | |
| 3. | Cuestiones sociales y relativas al personal | 103.1. Explicación del tema material y su cobertura | 16 |
| | | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | |
| | | 103.3. Evaluación del enfoque de gestión | |
| 3.1. | Gobierno de Multiasistencia Grupo | 102. 18 Estructura de gobernanza | 16 |
| | | 102. 22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | |
| 3.2. | Información sobre empleados | 102.8. Información sobre empleados y otros trabajadores | 18 |
| | | 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados | |
| 3.3. | Remuneraciones | 102.35. Políticas de remuneración | 21 |
| | | 201.3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | |
| | | 405.2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | |

| Secc. | Contenido | Estándar GRI | Página |
|-------|--|--|--------|
| 3.4. | Organización del trabajo | 102.41. Acuerdos de negociación colectiva 401.3. Permiso parental | 23 |
| 3.5. | Seguridad y salud laboral | 403.2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. 403.4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | 24 |
| 3.6. | Formación | 404.1. Media de horas de formación al año por empleado 404.3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 25 |
| 3.7 | Igualdad | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | 25 |
| 4. | Respeto a los Derechos Humanos | 103.1. Explicación del tema material y su cobertura 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.3. Evaluación del enfoque de gestión | 26 |
| 4.1. | Ética e integridad | 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 102.25 Conflictos de interés | 26 |
| 5. | Información medioambiental | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3. Evaluación del enfoque de gestión | 27 |
| 5.1. | Política medioambiental | 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | 27 |
| 5.2 | Certificaciones y controles medioambientales | 308.2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 302.4 Reducción del consumo energético 305.5 Reducción de las emisiones 308.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 27 |
| 5.3 | Datos consumos | 302.1. Consumo energético dentro de la organización 301.1. Materiales utilizados por peso o volumen 302.3 Intensidad energética 303.1 Extracción de agua por fuente 301.2 Materiales reciclados 305.1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305.4 Intensidad de las emisiones de GEI | 29 |
| 6. | Lucha contra la corrupción y el soborno | | 30 |
| 6.1. | Objetivos de Multiasistencia Grupo | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes ISO 37001, de Sistemas de gestión anti soborno | 30 |
| 6.2. | Gestión ético-empresarial de Multiasistencia Grupo: prevención de la corrupción y el soborno | 205.1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 30 |
| 6.3 | Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | ISO 37001, de Sistemas de gestión anti soborno 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | 33 |
| 7. | Información sobre la sociedad | | 33 |
| 7.1. | Compromiso con el desarrollo sostenible | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes | 33 |
| 7.2. | Mecanismo de asesoramiento y respeto al marco legal | 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 34 |
| 7.3 | Mecanismos de reclamación, quejas | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | 34 |

| Secc. | Contenido | Estándar GRI | Página |
|---|--------------------------------------|---|--------|
| | recibidas y resolución de las mismas | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | |
| 7.4 | Información fiscal | 103.3. Evaluación del enfoque de gestión 201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno | 34 |
| 7.5 | Estrategia | 102.14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones 102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 35 |
| ANEXO I Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad | | 102.56. Verificación externa 101. Fundamentos | 37 |
| ANEXO II Índice de contenidos GRI | | 102.55. Índice de contenidos GRI | 40 |