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

Estado de información no financiera y diversidad consolidado
Ejercicio 2019

1. Introducción 4
1.1. Bases para la formulación del estado de información no financiera 4
1.2. Grupos de interés 6
2. Perfil General 8
2.1. Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. 8
2.2. Entidades dependientes 8
2.3. Ámbito de actuación 10
2.4. Multiasistencia Grupo en cifras 10
2.5. Cadena de suministro 11
2.6. Cambios significativos en la organización 13
2.7. Enfoque de precaución 13
2.8. Iniciativas externas 13
2.9. Afiliación a asociaciones 13
2.10. Modelo de negocio 14
2.11. Políticas de aspectos no financieros 15
2.12. Riesgos identificados 16
2.12.1. Diversidad e igualdad de género 16
2.12.2. Medio ambiental 16
2.12.3. Derechos humanos 16
2.12.4. Corrupción y soborno 16
2.12.5. Otros riesgos no financieros 17
2.12.6. Control de los riesgos y medidas de mitigación 17
3. Cuestiones sociales y relativas al personal 18
3.1. Gobierno de Multiasistencia Grupo 18
3.2. Información sobre empleados 20
3.3. Remuneraciones 26
3.4. Organización del trabajo 29
3.5. Seguridad y salud laboral 31
3.6. Formación 32
3.7. Igualdad 34
4. Respeto a los Derechos Humanos 35
4.1. Ética e integridad 35
4.1.1. Código de conducta 36
4.1.2. Canal de denuncias y canales de comunicación 36
5. Información medioambiental 36
5.1. Política medioambiental 36
5.2. Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético 37
5.3. Datos consumos 40
6. Lucha contra la corrupción y el soborno 41
6.1. Objetivos de Multiasistencia Grupo 41
6.2. Gestión ético-empresarial de Multiasistencia Grupo: prevención de la corrupción y el soborno 41
6.2.1. Evaluación del riesgo de corrupción y el soborno 41
6.2.2. Sistema Anticorrupción 41
6.2.3. Otra normativa complementaria 42
6.2.4. Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimientos corporativos 42
6.2.5. Actividades formativas en materia anticorrupción 42
6.2.6. Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias 43
6.3. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 44

7. Información sobre la sociedad 44
7.1. Compromiso con el desarrollo sostenible ---------- 44
7.1.1. Ayudas Sociales 44
7.2. Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal ---------- 45
7.3. Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas ---------- 45
7.4. Información fiscal ---------- 45
7.5. Estrategia ---------- 46
7.5.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades 46
ANEXO I Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad 47

1. Introducción

El presente estado de información no financiera y diversidad consolidado 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 elabora 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 así como, 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.U (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 consolidado incluye información relativa al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2019 y el 31 de diciembre del 2019 (en adelante, **"ejercicio 2019"**), para todas las actividades y servicios prestados por Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y para las sociedades filiales y participadas que se consideran materiales[1] (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*).

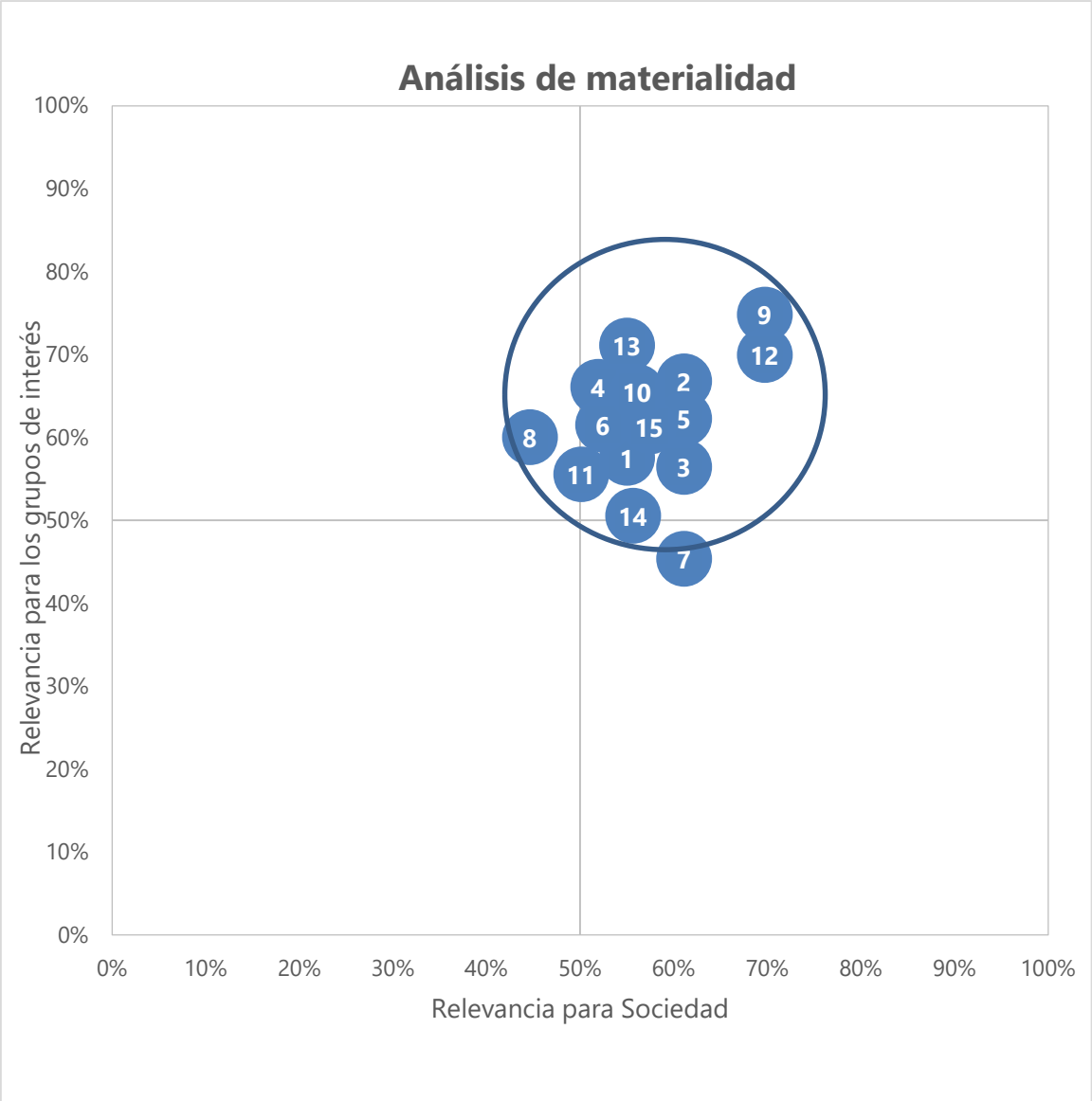
El contenido de este estado ha sido determinado de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Adicionalmente, se ha buscado un equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, 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 y el análisis de los medios de comunicación que recogen noticias sobre el sector y las expectativas y exigencias de los grupos de interés externos.

Como consecuencia de este análisis, Multiasistencia Grupo ha determinado 15 aspectos relevantes según su propia casuística y características:

[1] Se consideran sociedades no materiales a efectos de este estado de información no financiera y diversidad las entidades localizadas en las geografías de Brasil, Portugal y Luxemburgo.

1. Gobierno y conducta ética
2. Cumplimiento normativo
3. Formación y desarrollo
4. Igualdad y diversidad
5. Bienestar de los empleados
6. Relación con proveedores
7. Medio ambiente y cambio climático
8. Consumo energético y residuos
9. Servicio al cliente y reclamaciones
10. Fiscalidad
11. Publicidad
12. Privacidad y protección de datos
13. Modelo de negocio
14. Impacto positivo en la sociedad
15. Lucha contra la corrupción y blanqueo de capitales

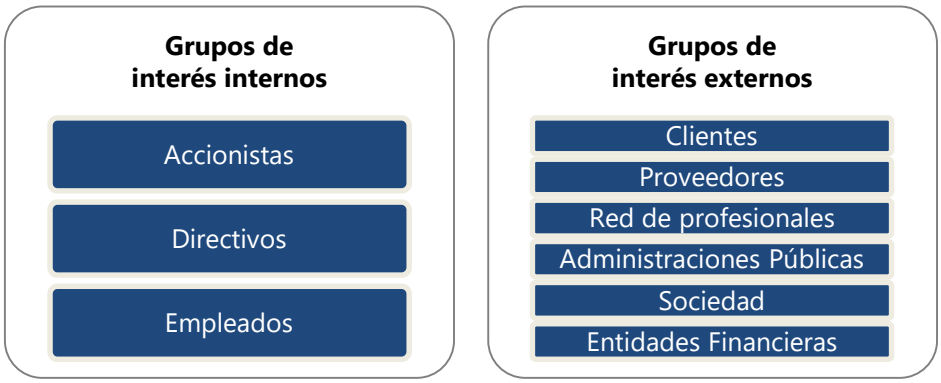


D ntil vigente, este estado de información no financiera y diversidad ha sido objeto de verificación por parte de Grant Thornton. El informe de verificación consta en documento independiente.

1.2. Grupos de interés

Multiasistencia Grupo cuenta con políticas y prácticas específicas que proporcionan las directrices correctas para establecer relaciones con sus grupos de interés.

Los grupos de interés que Multiasistencia Grupo ha identificado, en relación con su actividad, son los siguientes:



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

Grupo de interés	
Internos	
- Accionistas	Las vías de comunicación con accionistas se realizan a través de: - Junta anual de accionistas para la definición de la estrategia del Grupo; - Reuniones a demanda para la toma de decisiones de aspectos clave; - *Reportings* mensuales/trimestrales para la llevanza del seguimiento del negocio, en los que, además de analizar los resultados del negocio se revisan indicadores, inversiones y cumplimiento de ratios financieros.
- Directivos	A través de *reportings* de análisis de resultados y del Comité de Dirección en el que se abordan todas las cuestiones afectas a la dirección de Multiasistencia Grupo (e.g: Políticas de retribución, plan de incentivos, plan de sucesión, etc.)
- Empleados	Multiasistencia Grupo cuenta con diversos canales de comunicación con los empleados para que pueden hacer llegar sus cuestiones, dudas o comentarios. En la Intranet del Grupo, los empleados pueden encontrar la información y acceso a los

	diversos canales de comunicación y denuncia existentes, así como su forma de uso: - 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, así como las políticas de publicadas por el departamento de recursos humanos; - "EFR" Empresa Familiarmente Responsable: Indicado para dudas y sugerencias sobre las políticas internas de gestión de empresa familiarmente responsable, teletrabajo, etc.; - META4: Herramienta de Gestión de RRHH para el control de ausencias, formación y selección; - 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.) y; - *Magazine* especial *Purpose*: Revista lanzada con el propósito de servir de herramienta de comunicación para trasladar a los empleados del Multiasistencia Grupo la visión y los valores de Allianz[2].
Externos	
- Clientes	Los clientes de Multiasistencia Grupo son grandes empresas del sector bancario y asegurador. Multiasistencia cuenta con diferentes canales de comunicación con los clientes, a través del departamento de atención al cliente (*Call center*), encuestas de satisfacción, postventa y a través de la red de comerciales y directores de cuenta.
- 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.
- Red de profesionales	Homologación de proveedores, web y revistas corporativas.

[2] Tras la adquisición de Multiasistencia Grupo por parte Allianz Partners, S.A.S a finales del 2018, durante el ejercicio 2019, se ha producido la efectiva integración.

- Administraciones Públicas	Multiasistencia Grupo mantiene una relación de colaboración con todas aquellas entidades y Organismos Públicos con los que se relaciona.
- Sociedad	Participando en diferentes foros, asociaciones sectoriales, redes sociales, y colaborando en diferentes asociaciones sin ánimo de lucro.
- 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.

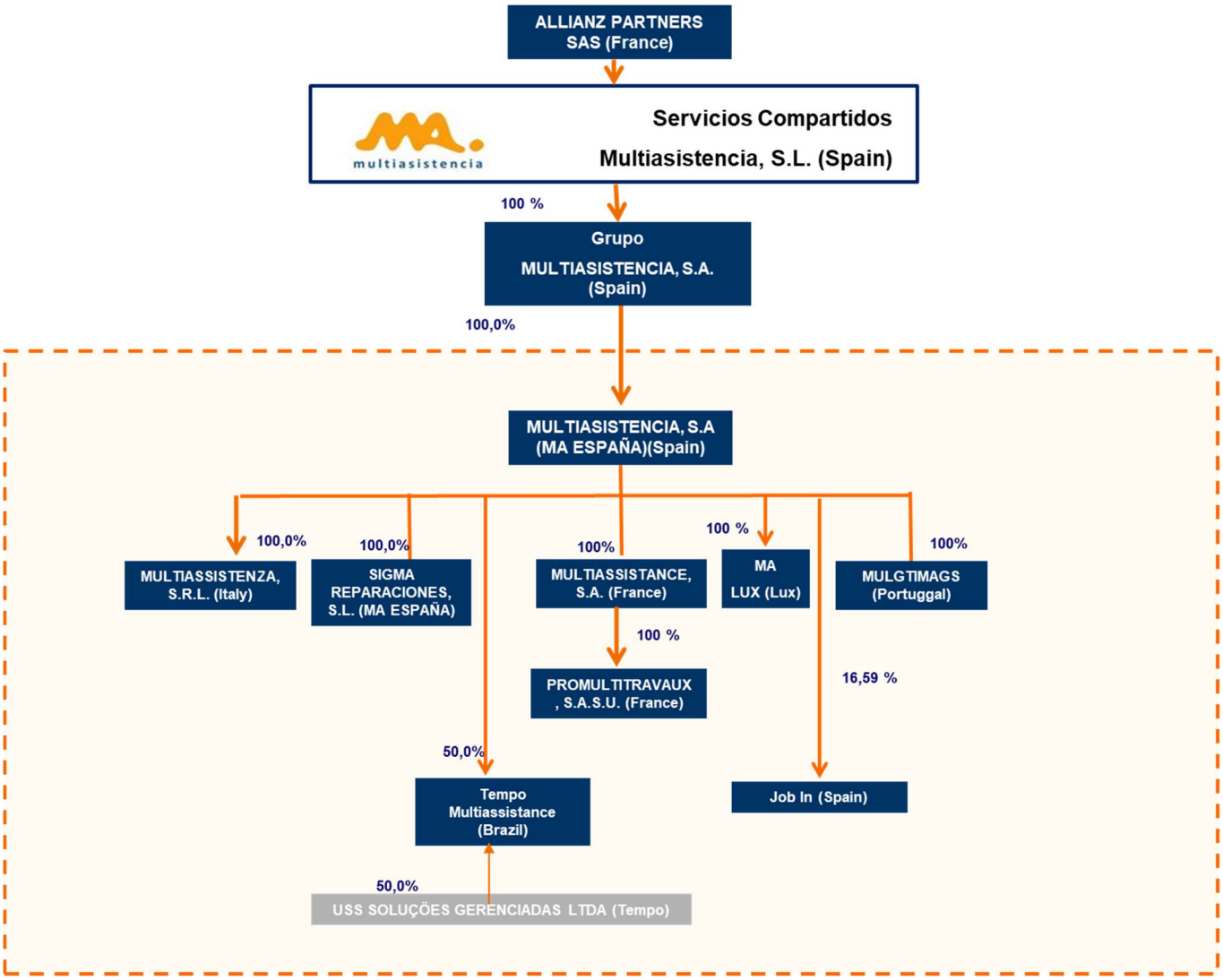
Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es una sociedad limitada que forma parte de Multiasistencia Grupo que al mismo tiempo actúa como sociedad matriz del mismo.

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.U., es decir, las entidades bancarias y aseguradoras principalmente. Asimismo, esta sociedad está especializada en la realización de proyectos de consultoría encaminados al desarrollo de soluciones y herramientas tecnológicas que cubren todo el proceso de tramitación del siniestro: desde la declaración del asegurado, la apertura y clasificación del siniestro, apoyándonos en modelos analíticos predictivos de calidad y coste. Dichas herramientas permiten una gestión del siniestro plenamente digitalizada.

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 objeto social; 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 subgrupo multinacional que cuenta con presencia en España, Francia, Italia, Luxemburgo, Portugal y Brasil, y que se encuentra constituido por las siguientes sociedades:



Desde finales del ejercicio 2018, Grupo Multiasistencia ha sufrido cambios en su organigrama como se especifica detalladamente en el apartado 2.6 "Cambios significativos en la organización" de este estado.

Cada una de estas sociedades opera de manera independiente bajo la estructura y dirección última de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.

Entre las actividades más relevante de las sociedades dependientes cabe destacar:

- Contratos de asistencia con entidades tanto públicas como privadas y con particulares a los que prestan sus servicios en el ámbito de la gestión de siniestros del ramo multirriesgo hogar y que tienen carácter indemnizatorio;
- Realizar una función de intermediación en servicios de reparación con una serie de profesionales que colaboran con ellas, bien en virtud de un contrato de franquicia, bien actuando como simples colaboradores;
- Efectuar la gestión de los siniestros que le son suministrados por diversas entidades aseguradoras;
- Negociar y firmar contratos con todo tipo de empresas, comprometiéndose a prestar servicios de asistencia a su cartera de clientes;

- La prestación de servicios telefónicos, recogida y proceso de datos relacionados con la explotación de líneas telefónicas y;
- Otros proyectos de consultoría enfocados en la transformación digital y la innovación.

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, Portugal, Italia, Luxemburgo y Brasil, contando con un total de diez 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 siete oficinas, lo que supone un 64% de presencia del Grupo en territorio nacional.

2.4. Multiasistencia Grupo en cifras

Multiasistencia Grupo cuenta con una plantilla de 959 empleados y 3.141 profesionales externos de la reparación. Asimismo, en el ejercicio 2019 ha obtenido una cifra de ventas netas de 181,3 millones de euros, de las cuales el negocio en España supone un 50,17% del total, seguido por Francia con un 46,76%. Por lo tanto, el resto de geografías suponen para Multiasistencia Grupo aproximadamente un 3,08% de su cifra de ventas.

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

Magnitudes/cifras	2019	2018
Empleados	970[3]	842[3]
Profesionales del ámbito de la reparación	3.110	2.300
Número de siniestros gestionados (operaciones)	747.644	711.277
Ventas netas	181.363.803 €	156.793.673 €
Financiación/deuda con entidades de crédito	0,05%	0%

2019	España	Francia	Luxemburgo	Italia	Brasil	Total
Nº empleados	891	43	-	25	11	970
% sobre el total	92%	4%	0%	3%	1%	100%
2018	**España**	**Francia**	**Luxemburgo**	**Italia**	**Brasil**	**Total**
Nº empleados	751	44	7	29	11	842
% sobre el total	90%	5%	1%	3%	1%	100%

Composición del capital 2019			
Participe	Número de participaciones	% derechos voto	Total capital desembolsado
Allianz Partners, SAS	14.775.001	100%	14.775.001 €

La composición del capital no ha sufrido cambios respecto al ejercicio 2018.

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.

En este sentido, Multiasistencia Grupo realiza una diferenciación entre los tres integrantes de la cadena de suministro aplicable a su negocio: (i) proveedores de servicios generales; (ii) colaboradores/proveedores de otros negocios secundarios como *Back Office* y; (iii) la 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, Administración de Personal y Relaciones Laborales y *Compliance* & Legal) y a través del departamento de gestión documental (integrado en el área Financiera, Administración de Personal y Relaciones Laborales y *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, que el Grupo coordina 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

[3] Aun cuando Brasil no es una geografía material en el estado de información no financiera y diversidad de los ejercicios 2018 y 2019, se ha proporcionado la cifra de empleados de la geografía de Brasil.

Grupo opera. En este sentido, se supervisa 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 la red de profesionales se compromete contractualmente a prestar un servicio que cumpla con todas las disposiciones normativas aplicables en materia de protección de los recursos naturales, de medio ambiente y salud pública.

Además, se 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	2019		2018	
	Número	% que representa	Número	% que representa
Proveedores del ámbito de servicios generales y otros	560	15%	582	20%
Colaboradores de otros negocios secundarios	59	2%	59	2%
Red de profesionales del ámbito de la reparación	3.100	83%	2.310	78%
Total	**3.729**	**100%**	**2.951**	**100%**

El total de pagos realizados a la cadena de suministro ascendió en el ejercicio 2019 a más de 158 millones de €, de los cuales más del 83% corresponden a los pagos realizados a la red de profesionales 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	2019				2018			
	España	Francia	Italia	Total	España	Francia	Italia	Total
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales del total de la cadena de suministro	44%	48%	8%	100%	45%	50%	5%	100%
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro	49%	49%	2%	100%	54%	43%	3%	100%

Tal y como se puede observar, el negocio en España y Francia se igualan en 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

El Grupo Multiasistencia ha sufrido modificaciones significativas en su organización, destacando las siguientes:

- Las sociedades Multiasistencia Gestión y Ayuda, S.A.U y Multiasistencia Protección, S.L.U, hasta 2019 participadas directa e indirectamente al 100% por la sociedad Grupo Multiasistencia, S.A.U., han sido integradas mediante una operación de fusión por absorción en Multiasistencia, S.A.U. con efectos 1 de enero de 2019, por lo que ambas dejaron de contar con personalidad jurídica propia. La mencionada operación fue inscrita en el Registro Mercantil con fecha del 19 de agosto del 2019.

- Con fecha 10 de abril de 2019, la sociedad Multiasistencia, S.A.U. adquirió el 35% de las participaciones de la sociedad italiana Alma, S.R.L. a su socio minoritario Alfa Cincotti, S.P.A., pasando en este momento la denominación de Alma, S.R.L. a ser Multiassitenza, S.R.L., participada al 100% por Multiasistencia S.A.U.

- La sociedad Nedifin, S.L.U. (sociedad absorbida) fue integrada a la sociedad matriz, Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., mediante un proceso de fusión, quedando la primera disuelta sin liquidación y atribuyendo a ésta la totalidad de su patrimonio íntegro a título universal, subrogándose en todos los derechos y obligaciones que ostenta la Sociedad Absorbida, dejando de contar con personalidad jurídica propia durante el ejercicio 2019, habiendo sido inscrita dicha modificación societaria en el Registro Mercantil con fecha del 5 de septiembre del 2019.

- En lo que a la estructura interna se refiere, durante el ejercicio 2019, Multiasistencia Grupo ha incrementado su plantilla hasta llegar a los 959 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 un Comité de Seguridad y Salud que cuenta con su propio reglamento, tal y como se explica en los apartados 3.1.2 y 3.5 del presente documento.

2.8. Iniciativas externas

Durante el ejercicio 2019, y con anterioridad a éste, Multiasistencia Grupo ha llevado a cabo diferentes trabajos con proveedores de servicios de reconocido prestigio, tal como y se detalla en el apartado 7.2 del presente documento, con el objeto de adaptar al Grupo a las últimas modificaciones regulatorias.

2.9. Afiliación a asociaciones

Multiasistencia Grupo se encuentra afiliado a las principales asociaciones sectoriales. En particular a ICEA, Asociación para la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones y a ALASTRIA, Consorcio multisectorial promovido por empresas e instituciones para el establecimiento de una infraestructura semipública *Blockchain*/DLT.

Durante el ejercicio 2019, la suma total aportada ascendió a 16.613 euros lo que supone un aumento del 21% respecto al ejercicio 2018.

Las afiliaciones a estas asociaciones permiten a Multiasistencia mantener un contacto directo con el sector y conocer las principales preocupaciones de los grupos de interés externos.

2.10. Modelo de negocio

Multiasistencia Grupo impulsa la transformación digital del sector de la asistencia, a partir del desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas y personalizadas que mejoran el coste y la calidad de la operativa tradicional de la gestión y reparación de siniestros.

La evolución de Multiasistencia Grupo, a lo largo de más de tres décadas, ha ido en línea con los cambios y demandas del mercado donde el Grupo opera apostando por la innovación, flexibilidad y calidad. Por este motivo, los valores de Multiasistencia Grupo son los siguientes:

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

El entorno del Grupo ha dado lugar a dos modelos de negocio en base a los que se proporcionan los servicios de asistencia:

- "Modelo reparador": 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": 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 2019, los servicios de tratamiento integral de siniestros (entendidos como gestión y reparación de siniestros) representaron un 50,17 % de las ventas totales de Multiasistencia Grupo en el territorio español y el 46,76% en territorio francés. El 3,08% 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 abarcan 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:

- 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 y código ético;
- Política de seguridad de la información;
- Política de calidad;
- Política medioambiental;
- Política de prevención de riesgos laborales;
- Protocolo de desconexión digital;
- Política de teletrabajo;
- 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;
- Política de flexibilidad de horario laboral;
- Política de beneficios en seguros[4].

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 han recibido denuncias en el ejercicio 2019.

Adicionalmente, y a fin de velar por el cumplimiento de las anteriores políticas y procedimientos, Multiasistencia Grupo está concienciado en la necesidad de que los principios y valores que se recogen en esta documentación se transmitan a todos los empleados, proveedores y la sociedad en general.

[4] Política de beneficios en seguros Allianz: Somos más Plus

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 de que el proceso de contratación de empleados debe realizarse sin importar raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil, nacionalidad o cualquier otra diferencia no relacionada con la contribución al negocio.

Durante el ejercicio 2019, no se ha reportado ni se ha tenido constancia de ningún caso de discriminación.

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 del Grupo. 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 ámbito, Multiasistencia Grupo cuenta con una política medioambiental y varios certificados medioambientales, tal y como se detalla en el apartado 5 del presente estado, 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 que la localización de la mayor parte su volumen de negocio se ubica en Europa, 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.

En especial, 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 serie 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, de control las siguientes materias:

- La protección de los datos (manipulación de datos, pérdida de datos);
- El cumplimiento normativo (incumplimiento de las exigencias normativas);
- Tecnológico (evolución tecnológica no acompasada 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) y;
- 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 estado, 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 el modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales.

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 importes diferentes para cada tipo de compra. 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 patrocinio 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 estado.
- 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.
- Controles relativos a salud pública, recursos naturales y medioambiente, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
  - El contrato con los 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 y;
  - 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:

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 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 de Servicios Compartidos Multiasistencia S.L.U.:

Cargo en el Consejo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Presidente	D. Dan Assouline	Desde 02/09/2019
Vicepresidente	D. Ulf Lange	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 y hasta 31/12/2019
Secretario no consejero	D. Pedro Morán 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 Financiero Corporativo, Relaciones Laborales y de Asesoría Jurídica & *Compliance*	D. Pedro Morán Hidalgo	01/01/2009
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 de IT	D. Álvaro Linares Antón	01/01/2007

- Comité de seguridad y salud de la sociedad Multiasistencia, S.A[5].:

[5] En agosto se produjo, como se indica en el apartado 2.6 "Cambios significativos en la organización", la integración de Multiasistencia Gestión y Ayuda en Multiasistencia S.A.U. Al fusionarse y pasar todo el personal de Multiasistencia Gestión S.A.U. y Ayuda a Multiasistencia S.A.U., el Comité de seguridad y Salud de la sociedad Multiasistencia Gestión y Ayuda, S.A.U. dejó de contar con actividad, disolviéndose.

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Gerente de RRLL	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 Martín	11/08/2017

- 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, Relaciones Laborales y de asesoría jurídica & *Compliance*	Pedro Morán Hidalgo	23/03/2017
Directora de Administración	Irene García Naranjo	23/03/2017
Gerente de finanzas, auditoria y *reporting* corporativo	Ana Segura Romero	23/03/2017

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

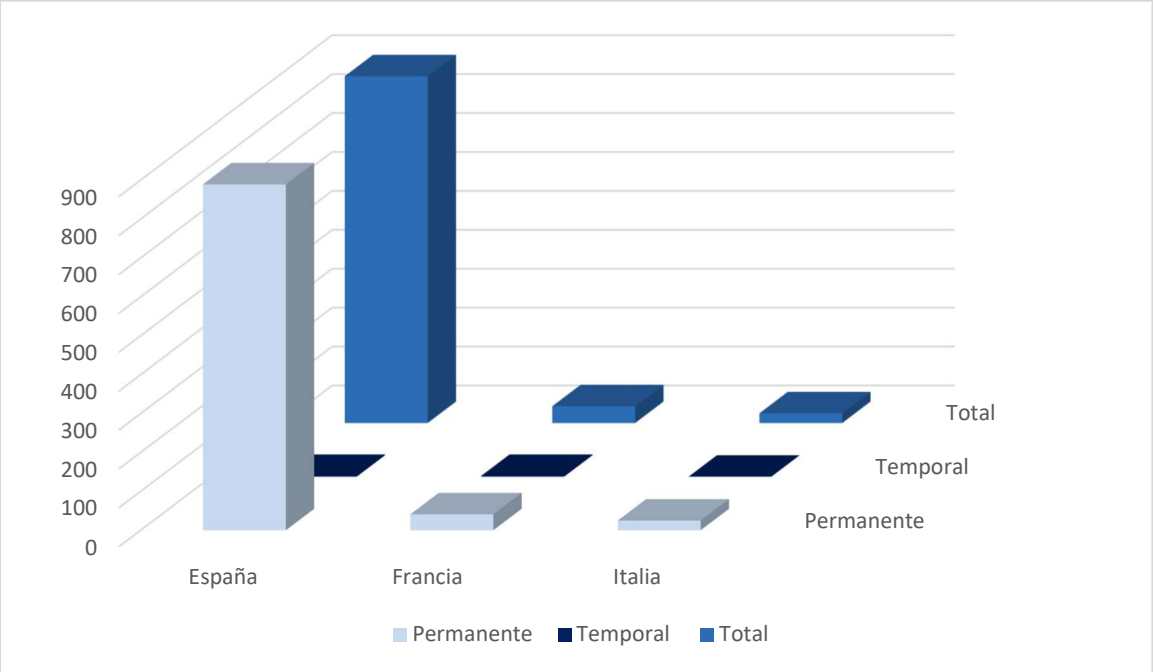
Los empleados del Multiasistencia Grupo se encuentran distribuidos en España, Italia, Francia, Brasil y Luxemburgo. No obstante, únicamente se presentan datos relativos a las geografías España, Francia e Italia ya que Brasil, y Luxemburgo han sido consideradas geografías no materiales.

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el porcentaje de empleados más elevado corresponde a España con el 92,90 %, seguido por el 4,5 % de Francia y el 2,60 % de Italia.

Modalidad contractual por geografías	2019			2018		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
España	889	2	891	751	-	751
Francia	41	2	43	44	-	44
Italia	25	-	25	28	1	29
Total	**955**	**4**	**959**	**823**	**1**	**824**

En el ejercicio 2019, los contratos permanentes aumentaron un 16% respecto al ejercicio anterior.

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados[6], en base a la modalidad contractual:



3.2.2. Características contractuales

Durante el ejercicio 2019 la plantilla de Multiasistencia Grupo aumentó en un 16,3% respecto al ejercicio anterior, ya que los empleados han incrementado hasta llegar a 959 empleados de los cuales el 70 % son mujeres frente al 30%, hombres.

Modalidad contractual por género	2019			2018		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Mujeres	668	3	671	577	1	578
Hombres	287	1	288	246	-	246
Total	**955**	**4**	**959**	**823**	**1**	**824**

La mayor parte de los empleados cuentan con un contrato indefinido, siendo menos del 0,4% los empleados temporales.

En el desglose por geografías, el número de empleados por modalidad contractual es la siguiente:

Modalidad contractual por género y geografía	2019								
	España			Francia			Italia		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Mujeres	629	1	630	16	2	18	23	-	23
Hombres	260	1	261	25	-	25	2	-	2
Total	**889**	**2**	**891**	**41**	**2**	**43**	**25**	**-**	**25**

[6] Datos relativos a las geografías España, Francia e Italia.

Respecto al tipo de jornada, en el ejercicio 2019, el 38,3% de la plantilla contó con media jornada y el restante 61,7% trabajó en jornada completa, representando las mujeres el 86,10% de la plantilla con media jornada frente al 13,90% de los hombres.

Tipo de jornada por género	2019			2018		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	355	316	671	286	292	578
Hombres	237	51	288	201	45	246
Total	**592**	**367**	**959**	**487**	**337**	**824**

En el desglose por geografías, el número de empleados por jornada es la siguiente:

Tipo de jornada por género y geografía	2019								
	España			Francia			Italia		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	322	308	630	16	2	18	17	6	23
Hombres	210	51	261	25	-	25	2	0	2
Total	**532**	**359**	**891**	**41**	**2**	**43**	**19**	**6**	**25**

Dado que el 99 % 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.

Empleados por modalidad contractual, edad y género	2019						
	Mujeres			Hombres			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Permanentes	31	449	190	31	198	58	957
Temporales	1	-	-	1	-	-	2
Total	**32**	**449**	**190**	**32**	**198**	**58**	**959**
	2018						
Permanentes	32	431	114	25	183	38	823
Temporales	-	1	-	-	-	-	1
Total	**32**	**432**	**114**	**25**	**183**	**38**	**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	2019				2018			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	2	4	6	-	2	4	6
Gerencia	-	34	15	49	-	41	12	53
Mandos Intermedios	1	58	17	76	4	49	9	62
Responsables de Red	2	30	8	40	1	31	2	34
Personal Técnico	7	63	15	85	11	66	9	86
Administración *Call Center*	54	460	189	703	40	427	116	583
Total	**64**	**647**	**248**	**959**	**56**	**616**	**152**	**824**

Puede observarse como el 67,9 % de los empleados se encuentran en una franja de edad entre los 30 y los 50 años, seguido del 25,45 % con más de 50 años. Respecto al ejercicio 2018, la variación más significativa ha sido el aumento de los empleados con más de 50 años en un 61%, debido en parte a la incorporación en 2019 en el *call center* de personal en este tramo de edad

En el desglose por geografías, el número de empleados por rango de edad es el siguiente:

Categoría laborales por edad y geografía	2019											
	España				Francia				Italia			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	2	4	6	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	34	15	49	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	1	52	14	67	-	5	2	7	-	1	1	2
Responsables de Red	1	19	1	21	1	11	7	19	-	-	-	0
Personal Técnico	7	51	12	70	-	2	1	3	-	101	2	12
Administración *Call Center*	54	443	181	678	-	11	3	14	-	6	5	11
Total	**63**	**601**	**227**	**891**	**1**	**29**	**13**	**43**	**-**	**17**	**8**	**25**

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	2019			
	<30	30-50	>50	Total
Consejo de Administración	0	3	3	6

El Consejo de Administración no ha sufrido cambios respecto el ejercicio 2018 respecto al porcentaje de miembros por rango de edad.

3.2.3. Categoría laboral por género

En el ejercicio 2019, respecto a la categoría laboral por género, el mayor porcentaje de mujeres por categoría laboral asciende al 76% en la categoría de administración *call center*, seguido por un 71% en la categoría mandos intermedios. Asimismo, en las categorías comité de dirección y gerencia el porcentaje de mujeres supone un 0% y 45%, respectivamente.

Respecto al ejercicio 2018 el porcentaje de mujeres ha aumentado un 9% en la categoría de mandos intermedios.

Categorías laborales por género	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	6	6	-	6	6
Gerencia	22	27	49	23	30	53
Mandos Intermedios	54	22	76	49	13	62
Responsables de Red	12	28	40	7	27	34
Personal Técnico	53	32	85	52	34	86
Administración *Call Center*	530	173	703	447	136	583
Total	**671**	**288**	**959**	**578**	**246**	**824**

En el desglose por geografías, el número de categorías laborales por género es:

Categorías laborales por género	2019								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	6	6	-	-	-	-	-	-
Gerencia	22	27	49	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	48	19	67	4	3	7	2	-	2
Responsables de Red	10	11	21	2	17	19	-	-	-
Personal Técnico	39	31	70	2	1	3	12	-	12
Administración *Call Center*	511	167	678	10	4	14	9	2	11
Total	**630**	**261**	**891**	**18**	**25**	**43**	**23**	**2**	**25**

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el 17% de Consejo de Administración está compuesto por mujeres. Por lo que, no se ha producido ninguna variación respecto al ejercicio 2018.

Desglose por género	2019		
	Mujeres	Hombres	Total
Consejo de Administración	1	5	6

3.2.4. Desconexión laboral

Multiasistencia Grupo[7] durante el ejercicio 2019 ha trabajado para implantar un protocolo de desconexión laboral digital. Este protocolo[8] garantiza la seguridad y la salud de todos los empleados en todos los aspectos relacionados con el desempeño de su trabajo fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido y de este modo, dar cumplimiento al artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, "LOPDGDD"). Antes de la puesta en marcha de dicho protocolo, con fecha 25 de junio de 2019 se abrió un periodo de consultas con los representantes de los trabajadores (en adelante, "RLT's") que

[7] La política de desconexión laboral solo aplica a las siguientes entidades de Multiasistencia Grupo: Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Grupo Multiasistencia, S.A.U, Multiasistencia, S.A.U., Sigma Reparaciones S.L.U.
[8] El protocolo, a fecha de 31 de diciembre del 2019, se ha sido firmado por la delegación de Multiasistencia Grupo en Barcelona.

se ha prolongado hasta el mes de enero de 2020. El 23 de enero de 2020, el mencionado protocolo, quedó finalmente publicado y de aplicación.

El protocolo tiene como objetivo garantizar el derecho a la desconexión digital y a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a disposición de los empleados para el desarrollo de su actividad profesional. Se incide en concienciar en la importancia de realizar un uso profesional, sano y razonable de los dispositivos digitales en el trabajo manteniendo y fomentando el respeto al tiempo de descanso y la protección de la intimidad de los trabajadores.

Asimismo, Multiasistencia Grupo se compromete a organizar actividades para concienciar, informar y dar formación a los empleados, de todos los rangos, con el fin de informar sobre los riesgos o inconvenientes ligados a la utilización de las herramientas informáticas profesionales y el fomento de las buenas prácticas de su utilización.

3.2.5. Discapacidad

La no discriminación y la igualdad de oportunidades son valores muy importantes en Multiasistencia Grupo tal y como se detalla en su código de conducta.

En este sentido, en el ejercicio 2019 el Grupo cuenta con un 3% de empleados con discapacidad superior al 33%, esto es, un total de 16 empleados repartidos entre España e Italia. Con respecto al ejercicio 2018, no se ha producido ninguna variación respecto al porcentaje que representan los empleados con discapacidad.

3.2.6. Despidos

Durante el ejercicio 2019, en la geografía de España, se han producido veintidós despedidos tal y como se detalla a continuación:

Despidos por categoría, edad y genero	2019							2018						
	Mujeres			Hombres			Total	Mujeres			Hombres			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	Total		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0
Gerencia	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1
Mandos Intermedios	-	2	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	2
Responsables de Red	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1
Personal Técnico	1	1	-	4	-	-	6	-	2	1	-	-	-	3
Administración *Call Center*	1	3	-	-	9	-	13	-	5	2	1	5	1	14
Total	**2**	**6**	**-**	**4**	**10**	**-**	**23**	**0**	**9**	**3**	**1**	**7**	**1**	**21**

En Francia durante el ejercicio se ha producido un solo despedido en la categoría "responsable de red" y en Italia no se han producido despidos.

3.2.7. Contrataciones

En el ejercicio 2019, Multiasistencia Grupo ha realizado un total de 192 incorporaciones, 121 mujeres y 71 hombres que se encuentran en los rangos de edad que se detallan a continuación:

Contrataciones	2019						2018					
	Mujeres			Hombres			Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Incorporaciones	23	77	21	22	41	8	9	12	27	22	3	2
Total	192						75					

3.3. Remuneraciones

Multiasistencia Grupo no cuenta con una política específica de remuneraciones. El salario que perciben los empleados se calcula en base a su correspondiente categoría profesional y siguiendo el convenio colectivo aplicable de oficinas y despachos.

A continuación, se presenta el salario en euros desagregado por género, edad y clasificación profesional, desglosado por geografías:

- España:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2019					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	244.916	281.278
Gerencia	-	61.295	53.718	-	72.907	64.649
Mandos Intermedios	-	30.612	34.008	24.000	27.812	25.454
Responsables de Red	-	31.108	26.400	30.848	33.103	-
Personal Técnico	19.298	33.105	38.482	36.295	32.360	51.016
Administración *Call Center*	16.217	21.761	23.323	15.564	18.784	19.394

- Francia:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2019					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	55.425	47.250	-	65.413	64.325
Responsables de Red	-	38.640	42.801	40.250	44.549	52.450
Personal Técnico	-	35.973	27.878	-	27.307	-
Administración *Call Center*	-	32.358	-	-	31.003	-

- Italia:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2019					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	32.915	43.930	-	-	-
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-
Personal Técnico	-	24.218	18.298	-	-	-
Administración *Call Center*	-	23.128	26.539	-	38.856	-

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 estado, 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 848 trabajadores (el 87% 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 trabajadores[9]. 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:

- 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;
- Los seguros de vida y accidentes y otros asimilados que la empresa ofrece a sus empleados dentro de sus medidas EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

Durante el ejercicio 2019, el Grupo ha implantado diversas medidas retributivas dentro de las iniciativas de Empresa Familiarmente Responsable:

- Permisos retributivos para sus empleados en días laborales;
- Aumento del 25% en la ayuda por niño en edad escolar y;
- Beneficio en los seguros de Allianz a través del programa Somos Más Plus.

[9] Las sociedades que cuentan con representación de los trabajadores son Multiasistencia. S.A.U. y Multiassistance, S.A.

3.3.3. Brecha salarial[10]

Se presentan, a continuación, los datos correspondientes al ejercicio 2019 respecto a la remuneración media de cada categoría laboral por sexo, y el dato de la diferencia entre ambos géneros.

Para la siguiente información, se han tenido en cuenta tanto el salario base como las cantidades adicionales pagadas a los trabajadores (e.g: salario variable) para el cálculo de la remuneración media global por categoría profesional entre las tres principales jurisdicciones donde opera el Grupo:

Remuneraciones por categoría laboral y genero	2019 Remuneración media (€)								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	-	269.157	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	58.884	70.460	16%	-		-	-	-	-
Mandos Intermedios	31.461	27.363	-15%	53.381	65.067	18%	36.426	-	-
Responsables de Red	30.637	32.898	7%	40.720	46.620	13%	-	-	-
Personal Técnico	33.500	35.402	5%	31.908	27.307	-17%	24.472	38.856	37%
Administración *Call Center*	21.888	18.441	-19%	32.358	31.003	-4%	22.165	-	-

Como puede observarse, la brecha salarial en la geografía de España se ha reducido en un 5% en la categoría de gerencia durante el ejercicio 2019.

Remuneraciones por categoría laboral y genero	2018 Remuneración media (€)								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	-	205.530	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	56.869	72.707	21,78%	-	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	15%	-	-	-
Personal Técnico	31.098	31.526	1%	31.337	26.669	-18%	38.146	-	-
Administración *Call Center*	22.301	19.049	-17%	31.036	30.228	-3%	25.932	33.205	22%

[10] 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. El cálculo utilizado es: *(Promedio salario hombres - Promedio salario mujeres) /Promedio salario hombres.x100*

3.4. Organización del trabajo

Multiasistencia Grupo está sujeta al Convenio Colectivo Autonómico 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 100% de los empleados del Grupo están acogidos al convenio colectivo de oficinas y despachos aplicable en cada una de las geografías en las que opera.

Durante el ejercicio 2019, se ha implantado el acuerdo de empresa que se suscribió el 5 de diciembre de 2018 con alcance para todos los empleados de Multiasistencia Grupo. Dicho acuerdo es prorrogable de manera indefinida con excepción del "Incremento salarial".

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

Asimismo, cabe destacar que en el ejercicio 2019, se ha ampliado la reducción de jornada por guarda legal de 12 a 14 años, superando lo establecido en el convenio aplicable.

3.4.1. Horario de trabajo

Durante el ejercicio 2019, se ha aprobado la Política de flexibilidad[11] de horario laboral en Multiasistencia Grupo. Esta política se clasifica según la Fundación Más Familia siguiendo los parámetros de la norma EFR 1001-1 y EFR 1001-2.

Siempre que las necesidades del negocio lo permitan, la entrada y salida de los empleados de los servicios centrales sigue la siguiente configuración:

1. Personal de SSCC[12]-*Staff* con jornada partida:

    a. Jornada de invierno:

Jornada laboral	Horario
Lunes - Jueves	Entrada: Entre 7:30 h a 9:30 h
	Salida: Entre 17:00 h a 19:00 h
Viernes	Entrada: Entre 7:30 h a 9:30 h
	Salida: Entre 13:30 h a 15:30 h

    b. Jornada intensiva:

Jornada laboral	Horario
Lunes - Viernes	Entrada: Entre 7:30 h a 9:30 h
	Salida: Entre 14:30 h a 16:30 h

[11] La Política de flexibilidad de horario laboral es aplicable a las siguientes entidades de Multiasistencia Grupo: Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Grupo Multiasistencia, S.A.U, Multiasistencia, S.A.U., Sigma Reparaciones S.L.U.
[12] SSCC: Servicios compartidos

2. Atención al cliente[13], grupos de SSCC y *Staff* cuentan con jornadas reducida, completa o partida: La entrada al trabajo de estos grupos es flexible en media hora, anterior y posterior a la hora de entrada y salida de su jornada laboral.

La principal particularidad se concentra en aquellos empleados adscritos al área de C*all 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[14].

3.4.2. Flexibilidad laboral

Multiasistencia Grupo cuenta con una política de teletrabajo[15] que establece las medidas de flexibilidad temporal y especial[16].

Esta flexibilidad supone una doble ventaja: tanto para los empleados, ya que permite poder conciliar su vida personal y profesional como para el Grupo debido a que la productividad aumenta por la mayor motivación de los empleados. Durante el ejercicio 2019, el 26,17 % de la plantilla se ha adherido a la política.

3.4.3. Permiso parental

Durante el ejercicio 2019 hubo 16 empleados que disfrutaron del permiso parental: 11 mujeres y 5 hombres. Supone una variación respecto del ejercicio 2018 del -43%.

En relación a la tasa de regreso al trabajo, la totalidad de los hombres han regresado a su puesto tras disfrutar de la baja. Sin embargo, 4 mujeres no han regresado de su permiso y no siguen siendo empleadas de Multiasistencia Grupo. Por otro lado, el periodo medio de días de permiso disfrutados ascendió a 70.10 días.

Para la elaboración del desglose se ha asumido que el total de empleados que han disfrutado del permiso parental es el total de empleados que tenían derecho a ello.

Género	2019	2018
	Nº empleados acogidos	
Mujer	11	25
Hombre	5	3
Total	**16**	**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.

[13]Grupos de Atención al cliente con actividad soporte a la plataforma no ligada a las llamadas, pero sujeta a planificación (Facturación, sobreprecio, supervisión, control de precios, central de compras, calidad, jefes de servicio, responsables de calidad)
[14] En el alcance de la política de flexibilidad no se incluye al colectivo de *Call Center*, por la actividad que desarrollan y la organización de turnos y horarios, ya que el servicio debe quedar cubierto 365 días al año 24 horas al día.
[15] La Política de teletrabajo solo es aplicable a las siguientes entidades de Multiasistencia Grupo: Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Multiasistencia, S.A.U., Sigma Reparaciones S.L.U.
[16] Clasificación de la Fundación +Familia.

3.4.4. Relaciones entre el trabajador y la empresa

Los cambios operacionales que se producen en Multiasistencia Grupo son comunicados a los empleados de una manera fluida y eficaz y negociados con los Representantes de los trabajadores de la empresa.

Si se produce un cambio en el modelo operativo del Grupo se abre un periodo de consulta con los representantes legales de los trabajadores (en adelante, RLT's). Durante el ejercicio 2019, se ha cambiado el Sistema de evaluación del desempeño, como se detalla en el apartado 3.6 del presente estado y el modelo operativo. Por este motivo, durante todo el ejercicio, se han tenido reuniones con los RLT's para adaptar y atender las reclamaciones.

De forma trimestral se remite información a los RLT's. Sin embargo, si hay temas que tratar de manera recurrente, se mantienen reuniones periódicas con los RTL's.

3.5. Seguridad y salud laboral

La seguridad y salud laboral es un objetivo prioritario y un valor fundamental para Multiasistencia Grupo entre sus trabajadores.

La gestión óptima de esta materia repercute directamente en la organización, por lo que el compromiso con la seguridad y la salud de los empleados permite al Grupo aumentar la productividad, así como reducir el absentismo y las indemnizaciones asociadas, además de contribuir al sentimiento de lealtad y bienestar.

Para ello, Multiasistencia Grupo cuenta, en primer lugar, con Comité de seguridad y salud que tiene encomendada las labores de seguimiento y gestión en esta materia y, en segundo lugar, con una política de prevención de riesgos laborales.

3.5.1. Prevención de riesgos laborales

Multiasistencia Grupo cuenta con un Comité de seguridad y salud, así como con un Reglamento del Comité de seguridad y salud.

Dicho comité está compuesto 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 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:

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

3.5.2. Accidentes de trabajo y otros

Durante el ejercicio 2019, en Multiasistencia Grupo se han producido 9 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.

Asimismo, indicar que en ejercicio 2019 no ha habido ningún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo haya sido 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 16,078 días. Lo que supone un descenso de la tasa de absentismo respecto al ejercicio 2018 del -13%.

Indicadores	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Empleados que han sufrido accidente laboral	15	3	12	11	4	7
Tasa de frecuencia de accidentes	0,55%	-	0,55%	0,46%	0	0,46%
Tasa de incidencia de enfermedades	-	-	-	-	-	-
Tasa de días perdidos de trabajo	449	-	449	292	93	199
Tasa se absentismo laboral	16,978 días	2.754 días	14.224 días	19,56 días	-	-
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	-	-	-	-	-	-

3.6. Formación

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia Multiasistencia Grupo, en todos los países que opera, es la formación ya que garantiza la mejora continua de los empleados, el cumplimiento de los estándares de calidad y el servicio prestado a los clientes y esto permite garantizar que se cumplen interna y externamente con todas las exigencias normativas. En este sentido, durante el ejercicio 2019, el Grupo ha impartido a sus empleados una media de 41,33 horas de formación a nivel global repartidas entre distintas materias:

- Programas *On boarding*;
- Formación del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales;
- Formación en materia de protección de datos y confidencialidad;
- Formación en operativa básica de tramitación y en operativa avanzada;
- Conocimiento de herramientas e;
- Idiomas.

Media de horas de formación por categoría laboral	2019			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	3	3	-	2	2
Gerencia	7	5	13	10	6,44	15,97
Mandos Intermedios	9	32	41	21	97	117,90
Responsables de Red	7	19	26	2,33	2,33	4,66
Personal Técnico	9	13	22	13	15,81	28,53
Administración *Call Center*	67	207	274	36,79	91,08	127,87
Totales	**123**	**280**	**403**	**82**	**215**	**297**

Respecto al ejercicio 2018, la media de horas de formación ha aumentado un 47%.

El desglose de horas de formación por geografías en el siguiente:

Media de horas de formación por geografía y categoría laboral	2019					
	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	-	3	-	-	-
Gerencia	7	5	13	-	-	-
Mandos Intermedios	9	32	41	-	-	-
Responsables de Red	7	10	17	11	8	19
Personal Técnico	11	13	24	-	-	-
Administración Call Center	70	197	266	10	11	20
Totales	**103**	**261**	**364**	**20**	**19**	**39**

En Italia, durante el ejercicio 2019, no se han realizado iniciativas de formación a los empleados.

Todos los empleados de Multiasistencia, durante el ejercicio 2019, han tenido su correspondiente evaluación. En el caso del *Call Center* la evaluación es trimestral y los departamentos denominados *Corporate*[17], la evaluación es anual

A continuación, se presentan el número de empleados que reciben evaluación por geografías:

Indicadores	2019					
	España		Francia		Italia	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de empleados que reciben evaluación	630	261	18	25	23	2
Totales	**891**		**43**		**25**	

Asimismo, Multiasistencia Grupo durante el ejercicio 2019 ha modificado el Sistema de evaluación del desempeño como se detalla en el apartado 3.4.4. del presente documento.

[17] Los departamentos denominados *Corporate* son: Finanzas, IT, RRHH, Marketing, Operaciones y Estrategia

3.7. Igualdad

Multiasistencia Grupo, al ser una empresa de más de 250 empleados, cuenta desde abril del 2019 con una Plan de igualdad[18] aprobado para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/20017, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Para la elaboración de este plan se ha constituido una Comisión de igualdad formada por miembros del Comité de Empresa, con representación de todas las secciones sindicales (CCOO – Comisiones Obreras, UGT – Unión General de Trabajadores y SLTM – Sindicato Libre de Trabajadores de Madrid) que se involucraron de la elaboración del diagnóstico de la situación y del Plan de Igualdad. Esta Comisión está formada por:

Nombre y Apellidos	Departamento	Representante de los trabajadores
Emilio Alonso	España Seguros	SLTM
Eva Mª Infante Cedillo	España Seguros	SLTM
Ana Belén Roldán Gómez	Operaciones	CCOO
Alicia Rozalén Sanz-Viveros	España Seguros	CCOO
Isabel Martín Rodríguez	Francia	UGT
María Ángeles Martín Jacas	España Seguros	UGT
Nombre y Apellidos	**Departamento**	**Cargo**
Pilar Gabaldón Arguisuelas	Finanzas	Gerente RRLL
César Hernández Aguado	Finanzas	Resp. Admon Personal
María Domingo Cremadas	RRHH	Gerente de Procesos RRHH
Felipe Sánchez Blanco	RRHH	Formador FR
Vicenta Parra	España Seguros	Gestcall
Severine Bunelle	Planificación	Auditorías

Asimismo, existe un reglamento de funcionamiento del plan de igualdad que tiene como objetivo promover y velar el principio de igualdad, así como sensibilizar y difundir el compromiso adquirido.

El Plan de Igualdad de Multiasistencia Grupo es aplicable a todos los empleados que presenten servicios en los centros de trabajo actuales y en aquellos que se creen a futuro.

Los objetivos a corto plazo que el Grupo quiere conseguir a través del Plan de igualdad, con los siguientes:

- Favorecer el acceso e incorporar mujeres, contribuyendo a incrementar la presencia de mujeres en aquellos puestos en que está subrepresentadas;
- Favorecer el acceso de las mujeres a los procesos de promoción interna que se desarrollen;
- Mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar;
- Sensibilizar a los empleados de la igualdad de oportunidades;

[18] El plan de Igualdad es aplicable a las siguientes entidades de Multiasistencia Grupo: Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Multiasistencia, S.A.U., Sigma Reparaciones S.L.U.

- Publicación del Plan de igualdad a través de los medios disponibles y la puesta a disposición del mismo, así como habilitar buzones para los empleados para tratar materias específicas de igualdad;
- Llevar a cabo la difusión constante de información en materia de igualdad;
- Impartir y promover formación en materia de igualdad a los responsables de la selección de personal y ampliar dicha formación a todos los empleados;
- Establecer una política activa de contratación y promoción interna basada en la igualdad de oportunidades;
- Fomentar la contratación de mujeres víctimas de violencia de género a través dela Fundación Integra;
- Establecer un protocolo de seguimiento de la evolución del Plan de igualdad por parte de la Comisión de igualdad.

Asimismo, estos valores de igualdad se encuentran incluidos y desarrollados en el Código de conducta de Multiasistencia Grupo, donde se plasman los 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.

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. Por eso, cuenta con certificados de sistema de calidad y gestión medioambiental para promover unas condiciones laborales dignas.

4.1. Ética e integridad

La ética y la integridad son valores de suma importancia para Multiasistencia Grupo y por ello, cuenta con diferentes códigos y procedimientos cuyo objetivo es garantizar que se cumplen, a todos los niveles, los estándares fijados.

Para Multiasistencia Grupo 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.

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 mimo.

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*.

Durante el ejercicio 2019, Multiasistencia Grupo no ha recibido ninguna denuncia a través de su canal.

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 por el 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

Multiasistencia Grupo es consciente del impacto que su actividad tiene en el entorno. Por eso, en su firme compromiso en alcanzar una sólida responsabilidad con el medioambiente cuenta con una política medioambiental que tiene como principal objetivo la prevención del impacto 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:

- Establecer, anualmente, objetivos, metas ambientales y elaborar planes de actuación y;
- Mejorar la formación y comunicación con los empleados en materia medioambiental.

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

Multiasistencia Grupo, durante el ejercicio 2019, 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;
- Fomentar el uso de transporte público;
- 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:

- 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 estado;
- Realización de informes trimestrales de incidencias que se presentan ante el Comité de seguridad e higiene;
- Auditorías energéticas anuales que tienen como objetivo:
    - Evaluación energética de tecnologías horizontales:
        - Análisis de las características constructivas de los edificios;
        - Acondicionamiento térmico de los edificios;
        - Análisis de aprovechamientos de recursos gratuitos y energías renovables,
    - Evaluación energética de sistemas:
        - Instalación de climatización;
        - Instalación de ventilación;
        - Instalación de iluminación exterior;
        - Instalación de iluminación interior;

    - Equipos de bombeo y grupos de presión;
    - Equipos de elevación;
    - Instalación de agua caliente sanitaria;
    - Otros equipos existentes.
  - Análisis de la facturación de suministros energéticos;
  - Evaluación energética de medios de transporte.
- Implantación del Software SSGG: mecanismo de quejas en materia de medio ambiente.

Por otro lado, Multiasistencia Grupo, en su firme responsabilidad con el medio ambiente ha sido auditado por un experto externo, haciéndose emitido dos informes de auditoría energética, con fecha de 10 de febrero del 2020, que establecen la eficiencia energética de las instalaciones de la oficina de Madrid[19]. Adicionalmente, el Grupo cuentan con un plan de acción medio ambiental para conseguir un ahorro energético determinado:

- Plan energético en Ronda de Poniente, 7:

Medidas de ahorro energético 2019[20]	E. Eléctrica (KWh/año)	E. Primaria (TEP/año)	Ahorro emisiones (kg CO2/año)	Ahorro económico (€/año)	Inversión (€)	Periodo de retorno (años)
Sustitución de luminarias fluorescentes completas por luminarias equivalentes con tecnología led	121.193 (11,7%)	24,68 (11,7%)	40.115 (11,7%)	14.588,81	25.896,00	1,8
Implementación del sistema de control de iluminación en zona de ocupación esporádica	3.687 (0,3%)	0,73 (0,3%)	1.187 (0,3%)	431,82	630,00	1,5
Implementación del sistema de regulación de iluminación en función del aporte de iluminación natural	8.815 (0,9%)	1,80 (0,9%)	2.918 (0,9%)	1.061,15	5.712,00	5,4
Implementación de una instalación solar fotovoltaica de 97,5 kW para autoconsumo en cubierta	154.750 (15%)	31,51 (15%)	51.222 (15%)	15.589,27	88.064,00	5,6
Optimización de la potencia contratada	0 (0%)	0,00 (0%)	0 (0%)	4.521,80	79,49	0,02

[19] Auditoria energética llevada a cabo por GE&PE en las instalaciones sitas en Ronda de Poniente 14 y 7, Tres Cantos (Madrid). Las demás oficinas de Multiasistencia Grupo no son representativas por lo que no se realizan auditorías energéticas.
[20] Las medidas de ahorro energético corresponden a la sede de Multiasistencia en Madrid sita en Ronda de Poniente, 14 y 7.

- Plan energético en Ronda de Poniente, 14:

Medidas de ahorro energético 2019[21]	E. Eléctrica (KWh/año)	E. Primaria (TEP/año)	Ahorro emisiones (kg CO2/año)	Ahorro económico (€/año)	Inversión (€)	Periodo de retorno (años)
Implementación del sistema de regulación de iluminación en función del aporte de iluminación natural	5.140 (9,6%)	1,05 (9,6%)	1.701 (9,6%)	793,51	4.993,00	6,3
Optimización de la potencia contratada	0 (0%)	0,00 (0%)	0 (0%)	4.521,80	79,49	0,02

Los datos recogidos respecto a las medidas de ahorro energético durante el ejercicio 2018 fueron los siguientes:

Medidas de ahorro energético 2018	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

Asimismo, tenemos que destacar que el Multiasistencia Grupo no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente durante el ejercicio del 2019.

[21] Las medidas de ahorro energético corresponden a la sede de Multiasistencia en Madrid sita en Ronda de Poniente, 14 y 7.

5.3. Datos consumos

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos[22] que Multiasistencia Grupo utilizó en el ejercicio 2019 y en el ejercicio 2018:

Recurso	Medida	Consumo 2019	Consumo 2018
Materiales reciclados			
Papel[23]	tn	4,18	4,02
Cartón	tn	0,17	0,76
Pilas	tn	-	0,04
Neveras	tn	-	0,36
Mobiliario	m3	12	0,5[24]
Papel de cocina y baño	tn	5,49	5,64
Vertido de aguas			
Desagüe	m3	4.206	4.918
Residuos no peligrosos			
Reciclaje	m3	12	4,52
Agua			
Agua	m3	4.206	4.918
Agua reciclada y reutilizada	m3	-	-
Consumo energético			
Refrigeración	Kw/h	358.271	343.315
Electricidad	Kw/h	890.061	697.034
Intensidad energética			
Consumo energético dentro de la organización	Kw/h	1.248.332	1.040
Emisiones directas de gases de efecto invernadero			
Emisiones directas	kg	12.604	13.700
Emisiones indirectas de GEI[25] al generar energía			
Geografía España	kWh	474,37	1.040
[26]Otras emisiones indirectas GEI			
Vehículos flota[27]	1L/2,3Kg CO2	38,85	13,69
Tren	1KM/0,02Kg CO2	8,41	8,7
Avión	1km / 0,17kg CO2	62,29	118,8
Intensidad de las emisiones GEI			
Emisiones de GEI[28]	Toneladas CO2/año	109,55	141,19

Como se puede observar, se ha reducido, respecto al ejercicio 2018: el consumo energético dentro de la organización en un 1%; las emisiones directas de gases de efecto invernadero en un 8%; las emisiones indirectas de GEI al generar energía en un 1% y; las emisiones de GEI en un 22%.

[22] Los datos de consumos se refieren a la sede central del Grupo sita en Madrid, así como sus Delegaciones en España (Sevilla, Barcelona y Bilbao).
[23] Los residuos de papel y cartón fue rreciclado por el gestor de residuos MSO GESTIÓN DE RESIDUOS S.L.U con código 13G04A1400006823C.
[24] En el estado de información no financiera y diversidad del ejercicio 2018, se proporcionó la información en toneladas.
[25] Emisiones GEI: Gases de efecto invernadero.
[26] Fuente: Informe recibido por un proveedor externo, la agencia de viajes "IAG7 viajes" en relación a los viajes en avión y tren y la flota de vehículos a "ALPHABET".
[27] Actualmente, Multiasistencia Grupo cuenta con 21 vehículos de empresa.
[28] 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 en lugar del vehículo privado/taxi, cuando sea posible.

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 tiene 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 y al mismo tiempo mejora 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 ha desarrollado un modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales adaptado a las exigencias legales y regulatorias previstas por la normativa de aplicación[29]. 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 interno.

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-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 Grupo cuando mantengan cualquier tipo de relación empresarial con terceros ajenos al Grupo, sean los mismos de naturaleza pública o privada;

[29] 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.

- 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).

Asimismo, Multiasistencia Grupo requiere a sus empleados que firmen por contrato los compromisos adquiridos por el Grupo en materia de anticorrupción.

6.2.3. Otra normativa complementaria

Adicionalmente, Multiasistencia Grupo complementa su marco de cumplimiento con otras disposiciones y normativas internas especialmente enfocadas al control del gasto y de la tesorería (i.e. procedimiento de control de compras, política y procedimiento de control de inversiones). Dichos procedimientos son 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, el 100% de los empleados han recibido comunicaciones sobre los datos cuantitativos y porcentuales durante el ejercicio 2019 por cada una de las entidades localizadas en España, Francia e Italia

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 los empleados incorporados en el ejercicio de 2019 a Multiasistencia España (192 empleados) recibieron formación en materia anticorrupción.

Categorías laborales	Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.	
	2019	2018
Comité Dirección	0 empleados (100%)	6 empleados (100%)
Gerencia	3empleados (100%)	50 empleados (100%)
Mandos Intermedios	1 empleados (100%)	56 empleados (100%)
Responsables de Red	0 empleados (100%)	14 empleados (100%)
Personal Técnico	8 empleados (100%)	79 empleados (100%)
Administración (*Call Center* y operadores de *manufacturing*)	180 empleados (100%)	546 empleados (100%)
Total	**192 empleados (100%)**	**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 ejercicio 2019, 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 con el objetivo de promover e impulsar el desarrollo de actividades filantrópicas. Destacan las siguientes entidades con las que colaboran:

- Obra Social La Caixa;
- Fundación Integra;
- FED;
- Asociación Papel para todos;
- *Save the Children*;
- Caritas;
- Fundela;
- Fundación Aladina;
- Asociación Síndrome X Frágil;
- Asociación Alba Pérez y;
- Asociación Española Contra el Cáncer.

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 2019, las cantidades aportadas por el Grupo han ascendido a 15.800 euros que supone un incremento del 55% en actividades benéficas respecto al ejercicio 2018.

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 Integra (Fundación de ayuda a personas en exclusión social y personas con discapacidad) y Obra Social Santa Mª 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 2019 con el asesoramiento activo y continuado de distintos abogados externos y existiendo un abogado interno que velan 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, Deloitte Legal, Hogan Lovells, Bufete Barrilero y Asociados, Manuel Valentín Gamazo abogado, Thesis abogados, Ratigan 2000 y CECA Magán abogados. Así como Ginestie Avocats, Willway Associes, 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 de Multiasistencia Grupo 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 2019 el porcentaje de reclamaciones resueltas alcanzó el 99 %.

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 2010, el importe estimado[30] de los beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios a abonar/devolver y subvenciones públicas percibidas por Multiasistencia Grupo son los siguientes:

Información fiscal	2019			2018		
	España	Francia	Italia	España[31]	Francia[32]	Italia
Beneficios obtenidos (€)	4.567.728	5.431.603	(427.799)	(6.676.289)	5.103.421	149.351
Impuestos sobre beneficios a abonar/devolver (€)	(39.659)	191.599	(147.104)	(453.510)	(589.525)	(46.386)
Subvenciones públicas (€)	-	-	-	-	-	-

[30] Importe estimado, ya que el impuesto se liquidará en julio de 2020.
[31] En régimen de consolidación fiscal, siendo la cabecera Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.
[32] En régimen de consolidación fiscal con la filial francesa Promultitravaiux, S.A.S.U.

7.5. Estrategia

La visión estratégica de Multiasistencia Grupo tal y como explica Javier Bartolomé, CEO de la Entidad, 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, reduciendo su coste para la aseguradora y explotando los datos generados para hacer evolucionar la oferta de pólizas hacia productos cada vez más ajustados al perfil y necesidades de los asegurados.

Multiasistencia 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 del 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 y Brasil), 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.

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	Página	Verificación
Ámbitos generales					
Descripción del modelo de negocio	Sí	2.1 2.2 2.4 2.10	102.2. Actividades, marcas, productos y servicios 102.5. Propiedad y forma jurídica 102.7. Tamaño de la organización 102.45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8 8 10 14	
Presencia geográfica	Sí	1 2.3	102.1. Nombre de la organización 102.3. Ubicación de la sede 102.4. Ubicación de las operaciones 102.6. Mercados servidos	4 10	
Objetivos y estrategias de la organización	Sí	2.6 7.5	103.3. Evaluación del enfoque de gestión 102.10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13 46	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Sí	2.12 7.5	102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades.	16 46	
Marco de *reporting*	Sí	1 Anexo I	102.44. Temas y preocupaciones clave mencionados 102.46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema 102.47. Lista de temas materiales 102.50. Periodo objeto del informe 102.51. Fecha del último informe 102.52. Ciclo de elaboración de informes 102.53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe 102.54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI 102.55. Índice de contenidos GRI 102.56 Verificación externa 101. Fundamentos 103.1. Explicación del tema material y su cobertura	4 47	
Cuestiones medioambientales					
Enfoque de gestión	Sí	2.7 5	102.30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión	13 36	
Información general detallada	Sí	2.7 5	102.11 Principio o enfoque de precaución 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 102.31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales 307.1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	13 36	
Contaminación	No	n/a	No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.	n/a	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Sí	5.3	306.1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	40	

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
			306.2 Residuos por tipo y método de eliminación		
Uso sostenible de los recursos	Sí	5.2 5.3	301.1. Materiales utilizados por peso o volumen 301.2 Materiales reciclados 302.1. Consumo energético dentro de la organización 302.3 Intensidad energética 302.4 Reducción del consumo energético 303.1 Extracción de agua por fuente 303.3 Agua reciclada y reutilizada	37 40	
Cambio climático	Sí	5.3	305.1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305.4 Intensidad de las emisiones de GEI	40	
Protección de la biodiversidad	No	n/a	No procede: Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.	n/a	
Cuestiones sociales y relativas al personal					
Enfoque de gestión	Sí	3	102.30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión	18	
Empleo	Sí	3.1 3.2 3.3	102.8. Información sobre empleados y otros trabajadores 102. 22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités 102. 18 Estructura de gobernanza 102.35. Políticas de remuneración 201.3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 401.1 b) Número de rotación del personal por sexo, edad y clasificación profesional 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405.2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	18 20 26	
Organización del trabajo	Sí	3.4	102.41. Acuerdos de negociación colectiva 401.3. Permiso parental	29	
Salud y seguridad	Sí	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. 403.3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 403.4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	31	
Relaciones sociales	Sí	1.2 3.3.1 3.4	102.40. Lista de grupos de interés 102.42. Identificación y selección de grupos de interés	6 27 29	

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
			102.43. Enfoque para la participación de los grupos de interés 102.41. Acuerdos de negociación colectiva 402.1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales 403.4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos 407 Libertad de asociación y negociación colectiva		
Formación	Sí	3.6	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 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	32	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	3.2.5	103.2 El enfoque de gestión y sus componentes 405.1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20 25	
Igualdad	Sí	3.7	102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 406.1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	34	
Información sobre el respeto a los derechos humanos					
Enfoque de gestión	Sí	4	102.15 Principales impactos, riesgos y oportunidades 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3. Evaluación del enfoque de gestión	35	
Derechos humanos	Sí	4	102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 406.1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	35	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno					
Enfoque de gestión	Sí	6	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3 Evaluación del enfoque de gestión 205.1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41	
Corrupción y soborno	Sí	6	102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	41	
Información sobre la sociedad					
Enfoque de gestión	Sí	2.11 7	102.12 Iniciativas externas 102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta 103.2 El enfoque de gestión y sus componentes	15 44	

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
			103.3 Evaluación del enfoque de gestión		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Sí	2.9 7.1	102.13. Afiliación a asociaciones 102.43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	13 44	
Subcontratación y proveedores	Sí	2.5 7.2	102.9. Cadena de suministro 308.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 308.2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 414.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	11 45	
Consumidores	Sí	7.3	416.1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 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	45	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	No	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.	n/a	
Información fiscal	Sí	7.4	103.3. Evaluación del enfoque de gestión 201.1 Valor económico directo generado y distribuido 201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno	45	