

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

Estado de información no financiera y diversidad consolidado Ejercicio 2020



1.	Int	roducción	4
1.1.		Bases para la formulación del estado de información no financiera	
1.2.		Grupos de interés	6
2.	Ре	rfil General	9
2.1.		Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U	9
2.2.		Entidades dependientes	9
2.3.		Ámbito de actuación	
2.4.		Multiasistencia Grupo en cifras	11
2.5.		Cadena de suministroCadena de suministro	11
2.6.		Cambios significativos en la organización	
2.7.		Enfoque de precaución	
2.8.		Iniciativas externas	_
2.9.		Afiliación a asociaciones	
2.10.		Modelo de negocio	
2.11.		Políticas de aspectos no financieros	15
2.12.		Riesgos identificados	
	12.1		
	12.2		
	12.3		
	12.4		
	12.5	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	12.6		
3.		restiones sociales y relativas al personal	
3.1.		Gobierno de Multiasistencia Grupo	
3.2.		Información sobre empleados	
3.3.		Remuneraciones	_
3.4.		Organización del trabajo	
3.5.		Seguridad y salud laboral	
3.6.		Formación	
3.7.		Igualdad	
4.		speto a los Derechos Humanos	
4.1.		Ética e integridad	
		Código ético	
	1.2.	5	
	1.3.	Canal de denuncias y canales de comunicación	
5.		formación medioambiental	
5.1.		Política medioambiental	
5.2.		Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético-	
5.3.		Datos consumos	
6.		cha contra la corrupción y el soborno	
6.1.		Objetivos de Multiasistencia Grupo	
6.2.		Gestión ético-empresarial de Multiasistencia Grupo: prevención de la corrupción y el	
sobo			_
	2.1.	Evaluación del riesgo de corrupción y el soborno	
	2.2.	Sistema Anticorrupción	
	2.3.	Otra normativa complementaria	
	2.4.	Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimier	
	rpc 2.5.	Actividades formativas en materia anticorrupción	
	2.5. 2.6.	Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias	
0.2	0.	Datos relativos a la gestion del Callal de deligitas	50



6.3.	Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	51
7. <i>I</i>	Información sobre la sociedad	52
7.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	52
7.1.	.1. Ayudas Sociales	52
7.2.	Seguridad de la información	52
7.3.	Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal	52
7.4.	Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	53
7.5.	Información fiscal	53
7.6.	Estrategia	54
7.6.	.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades	54
ANEX	(O I Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de informa	ación no
financ	ciera y diversidad	56



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 2020 y el 31 de diciembre del 2020 (en adelante, "ejercicio 2020"), para todas las actividades y servicios prestados por Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y para las sociedades filiales y participadas que se consideran materiales¹ (en adelante, "Multiasistencia Grupo" o el "Grupo") tal y como se describe en el apartado 2 del presente estado.

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 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, las expectativas y exigencias de los grupos de interés externos.

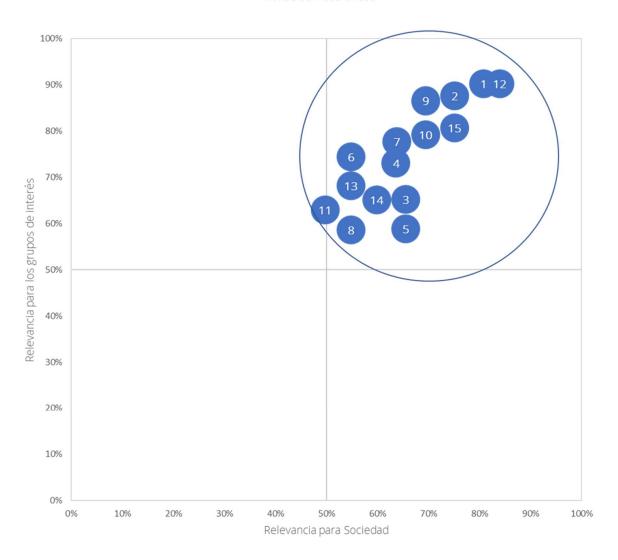
¹ Se consideran sociedades no materiales a efectos de este estado de información no financiera y diversidad las entidades localizadas en las geografías de Brasil y Portugal.



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

Gobierno y conducta ética 2. Cumplimiento normativo Formación y desarrollo Igualdad y diversidad Bienestar de los empleados Relación con proveedores 6. Medio ambiente y cambio climático 7. Consumo energético y residuos 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

Análisis de materialidad





De conformidad con la normativa mercantil 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 del Grupo 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;
	 Cuentas anuales individuales y consolidadas de Multiasistencia Grupo para la presentación de los estados financieros, la evolución de los negocios y cualquie información relevante acontecida durante el ejercicio y hasta la fecha de formulación de estas;
	 Reportings mensuales/trimestrales para la llevanza de seguimiento del negocio, en los que, además de analiza los resultados del negocio se revisan indicadores inversiones y cumplimiento de ratios financieros;



- Directivos	 Página web corporativa para que puedan estar al día de las noticias de interés relacionadas con la actividad del Grupo, las soluciones que ofrece, así como, información sobre responsabilidad social e informes no financieros, entre otros. 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 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 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;
	 Comunicaciones enviadas de forma periódica a empleados (medidas adoptadas, comunicación de puestos vacantes, iniciativas de RRHH, formación, etc.);
	 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 Allianz² y;
	 Conectad@s: Herramienta de encuentro de los empleados de Multiasistencia Grupo creado a raíz de la COVID-19. Es un canal de sugerencias, consultas y recomendaciones de los empleados y que, además, cuenta con un chat directo con el departamento de Comunicación interna del Grupo para que los propios empleados aporten contenido al espacio virtual.

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



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.
- 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.

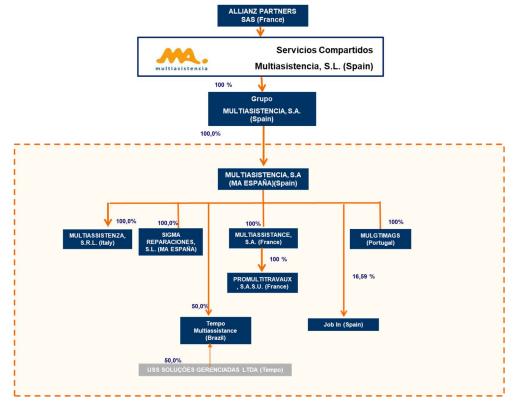
Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es una sociedad limitada que forma parte de Multiasistencia Grupo que al mismo tiempo actúa como sociedad matriz del mismo.

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, Portugal y Brasil, y que se encuentra constituido por las siguientes sociedades:





Durante el ejercicio 2020, el Grupo Multiasistencia ha liquidado la sociedad sita en Luxemburgo produciendo un cambio en su organigrama ya que deja de operar en dicho país tal y como se detalle en el apartado 2.6 del presente informe.

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:

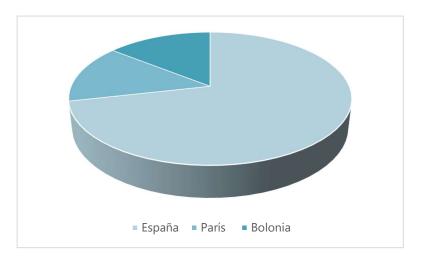
- Contratos de asistencia con entidades tanto públicas como privadas y con particulares a los que prestan sus servicios en el ámbito de la gestión de siniestros del ramo multirriesgo hogar y que tienen carácter indemnizatorio;
- Realizar una función de intermediación en servicios de reparación con una serie de profesionales que colaboran con ellas, bien en virtud de un contrato de franquicia o 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;
- 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 y Brasil.

Multiasistencia Grupo cuenta con un total de ocho oficinas, tres de ellas localizadas en la provincia de Madrid y una oficina en las ciudades de Barcelona y Sevilla. Durante el ejercicio 2020, Multiasistencia Grupo ha decidido no disponer de una oficina en Bilbao y ha optado por habilitar un espacio de *coworking*. Asimismo, la oficina de Luxemburgo se ha cerrado como consecuencia de la liquidación de la sociedad como se indica en el apartado 2.6. del presente estado.

Por tanto, en España, Multiasistencia Grupo cuenta con un total de cinco oficinas, lo que supone un 62,5% de presencia del Grupo en territorio nacional.





2.4. Multiasistencia Grupo en cifras

Multiasistencia Grupo cuenta con una plantilla de 1030 empleados y 3.083 profesionales externos de la reparación. Asimismo, en el ejercicio 2020 ha obtenido una cifra de ventas netas de 218,6 millones de euros, de las cuales el negocio en España supone un 59,73% del total, seguido por Francia con un 38,19%. Por lo tanto, el resto de las geografías suponen para Multiasistencia Grupo aproximadamente un 2,08% de su cifra de ventas.

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

Magnitudes/cifras	2020	2019
Empleados	1030 ³	970
Profesionales del ámbito de la reparación	3.083	2.923
Número de siniestros gestionados (operaciones)	1.000.050	747.644
Ventas netas	219.207.869 €	181.363.803 €
Financiación/deuda con entidades de crédito	0%	0%

2020	España	Francia	Luxemburgo	Italia	Brasil	Total
Nº empleados	956	42	-	25	7	1030
% sobre el total	92%	4%	0%	3%	1%	100%
2019	España	Francia	Luxemburgo	Italia	Brasil	Total
Nº empleados	891	43	-	25	11	970
% sobre el total	87%	4%	0%	2%	1%	94%

Composición del capital 2020							
Participe	Total capital desembolsado						
Allianz Partners, SAS	14.775.001	100%	14.775.001 €				

La composición del capital no ha sufrido cambios respecto al ejercicio 2019.

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 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.

³ Aun cuando Brasil no es una geografía material en el estado de información no financiera y diversidad de los ejercicios 2020 y 2019, se ha proporcionado la cifra de empleados de la geografía de Brasil.



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 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, medio ambiente y salud pública.

Asimismo, 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.

Durante el ejercicio 2020, se ha puesto en marcha una prueba adicional en Multiasistencia Grupo cuando se produce un cambio de datos de cuenta del proveedor. Se pretender realizar una vez al trimestre y consiste en una verificación de que cuentan con el nuevo certificado de titularidad bancaria.

	20	20	2019		
Cadena de suministro	Número	% que representa	Número	% que representa	
Proveedores del ámbito de servicios generales y otros	511	14%	560	15%	
Colaboradores de otros negocios secundarios	18	0%	59	2%	
Red de profesionales del ámbito de la reparación	3.083	85%	3.110	83%	
Total	3.612	99%	3.729	100%	

El total de pagos realizados a la cadena de suministro ascendió en el ejercicio 2020 a más de 174 millones de €, de los cuales más del 89% 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		2020			2019			
suministro por geografías de negocio	España	Francia	Italia	Total	España	Francia	Italia	Total
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales del total de la cadena de suministro	45,63%	49,53%	4,84%	100%	44,00%	47,63%	8,37%	100%
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro	57,57%	40,92%	1,59%	100%	49,45%	48,50%	2,05%	100%

Tal y como se puede observar, el negocio en España ha aumentado durante el ejercicio 2020 en porcentaje de pagos realizados con respecto a Francia, mientras que el volumen de integrantes de la cadena de suministro es superior en Francia.

2.6. Cambios significativos en la organización

Durante el ejercicio 2020, el Grupo Multiasistencia ha procedido a la liquidación de la sociedad Multiassistance Luxembourg S.à.r.l. sita en Luxemburgo con efecto a 5 de mayo de 2020. Eso supone un cambio en el organigrama del Grupo con respecto al ejercicio 2019 como se especifica en el apartado 2.2 "Entidades dependientes" del presente estado.

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 estado, 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 estado.

2.8. Iniciativas externas

Durante el ejercicio 2020, 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 7.3 del presente estado, con el objeto de adaptar al Grupo a las últimas modificaciones regulatorias.



2.9. Afiliación a asociaciones

Multiasistencia Grupo se encuentra afiliado a ICEA, Asociación para la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones, que es una de las principales asociaciones sectoriales y a la que durante el ejercicio 2020 aportó 4.886 €.

Esto supone un descenso en las aportaciones de un 71% con respecto al ejercicio 2019. Esto es debido a que Multiasistencia Grupo durante el ejercicio 2020 ha tenido un mayor control de gasto.

La afiliación a estas asociaciones permite a Multiasistencia Grupo 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 2020, los servicios de tratamiento integral de siniestros (entendidos como gestión y reparación de siniestros) representaron un 98,19% de las ventas totales de Multiasistencia Grupo en el territorio español y el 99,88% en territorio francés. El 1,89% 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 y 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 soborno, fraude, eventos y regalos, 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;
 - Guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio;
 - Política general de dietas y gastos de viaje;
 - Guía de donaciones y miembros de caridad.
- Protocolo de actuación en las relaciones de negocio;
- Código de conducta y código ético;
- Código para la defensa de la competencia;
- Política de seguridad de la información;
- Guía sobre actuación de conflictos de interés;
- Política de calidad;
- Política medioambiental;
- Política de prevención de riesgos laborales;
- Política general de seguridad de información;
- Protocolo de desconexión digital⁴;
- 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 y;

⁴En la entidad francesa de Multiasistencia Grupo cuenta con este protocolo, pero separado en dos documentos: (i) Protocolo de medio digitales y; (ii) Protocolo de desconexión digital.



Política de beneficios en seguros⁵.

Multiasistencia Grupo ha trabajado durante el ejercicio 2020 en la actualización de su código de conducta, código de ética y en la guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio. Asimismo, han elaborado, en su afán por tener mejores controles sobre los riesgos no financieros, la guía de donaciones y miembro de caridad, el código para la defensa de la competencia y la guía de actuación sobre conflictos de interés.

En este sentido, y con el objeto de garantizar que no se producen ningún 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 2020.

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.

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 2020, 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.

⁵ Política de beneficios en seguros Allianz: Somos más Plus.



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:

- Pandemias⁶;
- 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.

⁶La pandemia causada por la COVID-19, enfermedad que apareció durante el ejercicio 2020, ha supuesto para Multiasistencia Grupo un gran riesgo tanto para sus empleados, su valor más importante, como para el negocio.



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 con el 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, durante el ejercicio 2020, Multiasistencia Grupo ha adaptado alguno de sus procedimientos a las directrices del Grupo Allianz, como, por ejemplo, su Código de ética, la política de regalos, la política de donaciones y aportaciones.

De este modo, 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:
 - o Código de conducta y guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio;
 - 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 y;
 - 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 guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio;



- 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 del presente 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 presente estado.
- Controles relativos a salud pública y de los empleados, recursos naturales y medioambiente, entre los que se pueden destacar, entre otros, los siguientes:
 - Política de teletrabajo como medida de garantizar la salud de los empleados y del mismo modo, respaldar el empleo y el servicio de Multiasistencia Grupo.
 - 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
Vocal	D. Claudius Leibfritz	Desde 02/11/2018
Vocal y Consejero delegado	D. Francisco Javier Bartolomé Delicado	Desde 01/07/2010
Secretario no consejero	D. Pedro Morán Hidalgo	Desde 02/11/2018

En la composición del Consejo de Administración se ha producido la baja de Sylvie Ozuel como vocal a fecha de 27 de marzo de 2020 y de Ulf Lange como vicepresidente a fecha de 31 de julio de 2020. A fecha de 31 de diciembre de 2020 no se han producido una sustitución de dichos cargos.



• Comité de Dirección:

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

Por su parte, en la composición del Comité de Dirección se ha producido la baja de Borja Díaz⁷ como Director general de España a fecha de 30 de agosto de 2020.

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

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 & <i>Compliance</i>	Pedro Morán Hidalgo	23/03/2017
Directora de Administración	Irene García Naranjo	23/03/2017
Gerente de finanzas, auditoria y <i>reporting</i> corporativo	Ana Segura Romero	23/03/2017
Abogado/ Legal Counsel	Carlos de la Mora	01/01/2020

⁷ Borja Díaz desde el 1 de agosto de 2020 es CEO de Allianz Partners España con responsabilidad para España y Portugal. A fecha 31 de diciembre de 2020 no se ha producido un reemplazo del puesto en Multiasistencia Grupo.



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

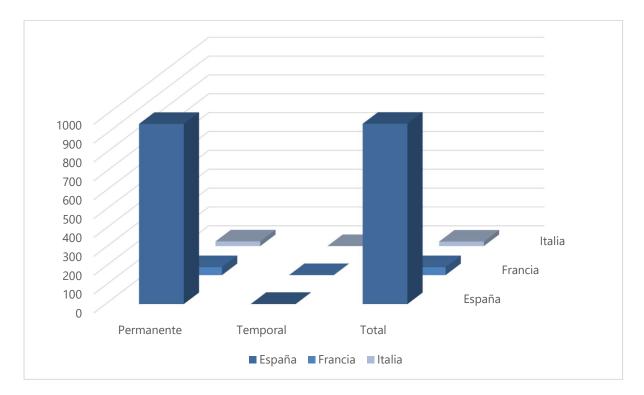
Los empleados del Multiasistencia Grupo se encuentran distribuidos en España, Italia, Francia y Brasil. No obstante, únicamente se presentan datos relativos a las geografías España, Francia e Italia ya que Brasil han sido consideradas geografías no materiales.

Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el porcentaje de empleados más elevado corresponde a España con el 93,45 %, seguido por el 4,11 % de Francia y el 2,44 % de Italia.

Modalidad		2020		2019				
contractua l por geografías	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total		
España	955	1	956	889	2	891		
Francia	42	-	42	41	2	43		
Italia	25	-	25	25	-	25		
Total	1022	1	1023	955	4	959		

En el ejercicio 2020, los contratos permanentes aumentaron un 7% respecto al ejercicio anterior.

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados⁸, en base a la modalidad contractual:



⁸ Datos relativos a las geografías España, Francia e Italia.



3.2.2. Características contractuales

Durante el ejercicio 2020 la plantilla de Multiasistencia Grupo aumentó en un 7% respecto al ejercicio anterior, ya que los empleados han incrementado hasta llegar a 1023 empleados de los cuales el 70 % son mujeres frente al 30%, hombres.

Modalidad		2020		2019				
contractual por género	Permanent e	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total		
Mujeres	710	1	711	668	3	671		
Hombres	312	0	312	287	1	288		
Total	1022	1	1023	955	4	959		

Durante el ejercicio 2020 se ha reducido un 0,75% la contratación de empleados con contrato temporal. Asimismo, por modalidad contractual por género podemos observar que durante el ejercicio 2020, las mujeres han aumentado en la modalidad de contrato permanente un 6%.

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

Modalidad					2020						
contractual		España			Francia		Italia				
por género y geografía	Permanente	Temporal	Total	l Permanente Temporal Total		Permanente	Permanente Temporal				
Mujeres	669	1	670	18	-	18	23	-	23		
Hombres	286	-	286	24	-	24	2	-	2		
Total	955	1	956	42	-	42	25	-	25		

Modalidad		2019										
contractual		España			Francia			Italia				
por género y geografía	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	41 2 43			-	25			

Respecto al tipo de jornada, en el ejercicio 2020, el 40% de la plantilla contó con media jornada y el restante 60% trabajó en jornada completa, representando las mujeres el 86% de la plantilla con media jornada frente al 14% de los hombres.

		2020		2019				
Tipo de jornada por género	Completa	Media	Total	Complet a	Media	Total		
Mujeres	359	352	711	355	316	671		
Hombres	253	59	312	237	51	288		
Total	612	411	1023	592	367	959		



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

Tipo de		2020										
jornada		España			Francia			Italia				
por género y geografía	Complet a	Media	Total	Completa	Completa Media Total			Media	Total			
Mujeres	328	342	670	16	2	18	15	8	23			
Hombres	227	59	286	24	-	24	2	-	2			
Total	555	401	956	40	2	42	17	8	25			

Tipo de		2019										
jornada		España			Francia			Italia				
por género y geografía	Complet a	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 99,9 % 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.

English and a second black				2020				
Empleados por modalidad contractual, edad y género		Mujeres		Hombres				
contractual, edad y genero	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	Total	
Permanentes	38	445	227	44	202	66	1022	
Temporales	1	-	-	-	-	-	1	
Total	39	445	227	44	202	66	1023	
				2019				
Permanentes	31	449	190	31	198	58	957	
Temporales	1	-	-	1	-	-	2	
Total	32	449	190	32	198	58	959	

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

Categorías		20	20			2019				
laborales por edad	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total		
Comité de Dirección	-	1	4	5	-	2	4	6		
Gerencia	-	29	15	44	-	34	15	49		
Mandos Intermedios	1	54	23	78	1	58	17	76		
Responsables de Red	1	28	9	38	2	30	8	40		
Personal Técnico	8	59	20	87	7	63	15	85		
Administración Call Center	73	476	222	771	54	460	189	703		
Total	83	647	293	1.023	64	647	248	959		



Puede observarse como el 63% de los empleados se encuentran en una franja de edad entre los 30 y los 50 años, seguido del 29% con más de 50 años. Respecto al ejercicio 2019, la variación más significativa ha sido el aumento de los empleados menores de 30 años en un 30%.

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

Categorías						2020						
laborales por	España					Francia				Italia		
edad y geografía	<30	30- 50	>50	Total	<30	30- 50	>50	Tota I	<30	30- 50	>50	Total
Comité de Dirección	-	1	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	29	15	44	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	1	49	19	69	-	4	3	7	-	1	1	2
Responsables de Red	-	18	2	20	1	10	7	18	-	-	-	-
Personal Técnico	8	48	16	72	-	2	1	3	-	9	3	12
Administración Call Center	73	460	213	746	-	10	4	14	-	6	5	11
Total	82	605	269	956	1	26	15	42	-	16	9	25

Categorías						2019						
laborales por		España				Francia				Italia		
edad y geografía	<30	30- 50	>50	Total	<30	30- 50	>50	Tota I	<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 20% por personas entre 30 y 50 años y el 80% mayores de 50 años:

Desglose		20	20		2019				
por edad	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	
Consejo de Administración	-	1	3	4	-	3	3	6	



3.2.3. Categoría laboral por género

En el ejercicio 2020, respecto a la categoría laboral por género, el mayor porcentaje de mujeres por categoría laboral asciende al 56% en la categoría de administración, seguido por un 5% en la categoría mandos intermedios y personal técnico. Asimismo, en las categorías comité de dirección y gerencia el porcentaje de mujeres supone un 0% y 2%, respectivamente.

Categorías laborales por		2020			2019	
género	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	5	5	-	6	6
Gerencia	22	22	44	22	27	49
Mandos Intermedios	55	23	78	54	22	76
Responsables de Red	11	27	38	12	28	40
Personal Técnico	52	35	87	53	32	85
Administración <i>Call</i> <i>Center</i>	571	200	771	530	173	703
Total	711	312	1.023	671	288	959

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

Categorías					2020					
laborales por		España			Francia			Italia		
género	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Comité de Dirección	-	5	5	-	-	-	-	-	-	
Gerencia	22	22	44	-	-	-	-	-	-	
Mandos Intermedios	49	20	69	4	3	7	2	-	2	
Responsables de Red	9	11	20	2	16	18	-	-	-	
Personal Técnico	38	34	72	2	1	3	12	-	12	
Administración Call Center	552	194	746	10	4	14	9	2	11	
Total	670	286	956	18	24	42	23	2	25	

Categorías					2019					
laborales por		España			Francia			Italia		
género	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	

En el Consejo de Administración se ha producido la salida de este de una mujer por lo que, actualmente, el Consejo de Administración está compuesto al 100% por hombres.



D	2020							
Desglose por género	Mujeres	Hombres	Total					
Consejo de Administración	0	4	4					

3.2.4. Desconexión laboral

Multiasistencia Grupo⁹, durante el ejercicio 2020, ha continuado trabajando en implantar medidas de desconexión laboral y ha aprobado en Multiassistance, S.A. una política específica sobre la materia.

Estas medidas garantizan 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").

El protocolo de uso de los medios digitales y tecnológicos y de garantía del derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral de Multiasistencia S.A.¹⁰ 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 2020 el Grupo cuenta con 13 de empleados con discapacidad superior al 33% repartidos entre España e Italia. Con respecto al ejercicio 2019, se ha producido un ascenso de empleados con discapacidad de un 8%.

Asimismo, Multiasistencia Grupo cuenta en sus edificios con rampas de acceso, ascensores y entradas adaptadas para sus empleados que tienen algún tipo de discapacidad de movilidad.

⁹ Las entidades de Multiasistencia Grupo que cuenta en el ejercicio 2020 con políticas de desconexión son: Servicios Compartidos Multiasistencia y Multiassistence, S.A.

¹⁰ El protocolo de Multiasistencia S.A. aplica a todas las oficinas de la Sociedad, a pesar de que el Comité de empresa no lo ha firmado.



3.2.6. Despidos

Durante el ejercicio 2020, en la geografía de España, se han producido 6 despedidos en la categoría de Administración *Call Center* tal y como se detalla a continuación:

Despidos por				2020							2019			
categoría,			5	Hombres				Mujeres	;	ı	Hombres			
edad y genero	<30	30-50	0-50 >50 <30 30-50 Total lota	Total	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50				
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Personal Técnico	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	4	-	-	6
Administración Call Center	-	3	2	-	-	1	6	1	3	-	-	9	-	13
Total	-	3	2	-	-	1	6	2	6	-	4	10	-	23

En Francia y en Italia no se han producido despidos durante el ejercicio 2020.

3.2.7. Contrataciones

En el ejercicio 2020, Multiasistencia Grupo ha realizado un total de 97 incorporaciones, 60 mujeres y 37 hombres que se encuentran en los rangos de edad que se detallan a continuación:

			20	20			2019						
Contrataciones		Mujeres		ا	Hombres	;		Mujeres		Hombres		;	
Contrataciones	<30	30- 50	>50	<30	30- 50	>50	<30	30- 50	>50	<30	30- 50	>50	
Incorporaciones	15	41	4	19	17	1	23	77	21	22	41	8	
Total		97					192						



3.3. Remuneraciones

Multiasistencia Grupo no cuenta con una política específica de remuneraciones, aunque están trabajando en la elaboración de esta. 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.

Remuneraciones por	2020									
categoría laboral,		Mujeres			Hombres					
género y edad	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50				
Comité de Dirección	-	-	-	-	530.882	661.787				
Gerencia	-	61.926	55.557	-	87.590	75.922				
Mandos Intermedios	-	31.706	36.474	24.485	30.892	37.430				
Responsables de Red	-	32.028	35.173	40.853	39.614	46.074				
Personal Técnico	18.975	29.107	30.781	40.656	33.313	46.859				
Administración Call Center	14.802	18.319	22.550	14.615	18.953	19.912				

Remuneraciones por	2019								
categoría laboral,		Mujeres		Hombres					
género y edad	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50			
Comité de Dirección	-	-	-	-	539.350	661.787			
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			

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

• España:

Remuneraciones por			20	20		
categoría laboral,		Mujeres			Hombre	S
género y edad	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	530.882	661.787
Gerencia	-	61.926	55.557	-	87.590	75.922
Mandos Intermedios	-	30.372	33.421	24.48 5	26.311	28.126
Responsables de Red	-	30.961	26.903	-	33.978	41.749
Personal Técnico	18.975	31.307	34.727	40.65 6	33.410	46.859
Administración <i>Call</i> <i>Center</i>	14.802	18.027	22.160	14.61 5	18.160	19.912



Remuneraciones por	2019									
categoría laboral,		Mujeres			Hombres					
género y edad	<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	2020							
categoría laboral,		Mujeres		Hombres				
género y edad	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-		
Gerencia	-	-	-	-	-	-		
Mandos Intermedios	-	51.193	57.171	-	67.544	65.340		
Responsables de Red	=	40.572	43.443	40.853	45.877	46.795		
Personal Técnico	-	36.476	28.297	-	31.092	-		
Administración Call Center	=	31.964	34.551	=	31.796	-		

Remuneraciones por		2019						
categoría laboral,		Mujeres		Hombres				
género y edad	<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	2020							
categoría laboral,		Mujeres		Hombres				
género y edad	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	=		
Gerencia	-	-	-	-	-	-		
Mandos Intermedios	-	36.750	43.930	-	-	-		
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-		
Personal Técnico	=	22.176	15.823	=	=	=		
Administración Call Center	=	22.710	26.539	=	40.856	=		



Remuneraciones por		2019							
categoría laboral,		Mujeres		Hombres					
género y edad	<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 sus funciones como Administradores, 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 estado.

Un total de 880 rabajadores (el 86% 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 11. 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;
- Medidas Empresa Familiarmente Responsable (en adelante, "EFR") entre los cuales destacamos:
 - o Seguros médicos, de vida y de accidentes;
 - o Programa de vacunación y espacio cardioprotegido;
 - Plan de compensación flexible (FlexiMA) y;
 - Excedencias con reserva de puesto.

Durante el ejercicio 2020, el Grupo ha continuado con las 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.

¹¹ Las sociedades que cuentan con representación de los trabajadores son Multiasistencia, S.A.U. y Multiassistance, S.A.



3.3.3. Brecha salarial¹²

Se presentan, a continuación, los datos correspondientes al ejercicio 2020 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	2020 Remuneración media (€)								
por categoría		España			Francia			Italia	
laboral y genero	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	-	635.606	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	59.900	83.347	28%	-	-	-	-	=	-
Mandos Intermedios	31.368	26.492	-18%	54.182	66.810	19%	40.340	-	-
Responsables de Red	30.510	34.684	12%	42.007	45.907	8%	-	-	-
Personal Técnico	32.063	36.484	12%	32.386	31.092	-4%	20.588	-	-
Administración <i>Call</i> <i>Center</i>	19.108	17.872	-7%	32.999	31.796	-4%	24.837	40.856	39%

Remuneraciones	2019 Remuneración media (€)								
por categoría		España			Francia			Italia	
laboral y genero	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	-	620.974	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-

¹² 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 implantó el acuerdo de empresa que se suscribió el 5 de diciembre de 2018 con alcance para todos los empleados de Multiasistencia Grupo. Dicho acuerdo continúa siendo prorrogable de manera indefinida con excepción del "Incremento salarial" en el ejercicio 2020.

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, durante el ejercicio 2019, se amplió la reducción de jornada por guarda legal de 12 a 14 años, superando lo establecido en el convenio aplicable y continúa siendo aplicable en el ejercicio 2020.

Debido a la crisis provocada por la COVID-19, desde marzo del ejercicio 2020, los empleados de Multiasistencia Grupo han estado trabajando desde sus casas en la modalidad de teletrabajo. En el apartado 3.5.1 del presente estado se explican las medidas que el Grupo ha tomado durante este periodo.

3.4.1. Horario de trabajo

Multiasistencia Grupo cuenta con una Política de flexibilidad¹³ de horario laboral aprobada en el ejercicio 2019 y vigente durante el ejercicio 2020. 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 SSCC¹⁴-Staff con jornada partida:
 - a. Jornada de invierno:

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

¹³ 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.

¹⁴ SSCC: Servicios compartidos



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

2. Atención al cliente¹⁵, 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 *Call center* del Grupo, puesto que se organizan en turnos de mañana, tarde o noche e, incluso turno partido, con el objeto de dar un servicio 24 horas al día durante 365 días al año¹⁶.

3.4.2. Flexibilidad laboral

Multiasistencia Grupo cuenta con una política de teletrabajo que es de aplicación para todos los empleados del Grupo que establece las medidas de flexibilidad temporal y especial¹⁷. Asimismo, debido a la COVID-19, durante el ejercicio 2020, se ha creado una Política de protección de la información en el ámbito del teletrabajo ya que, desde marzo del 2020, los empleados del Grupo Multiasistencia Grupo se encuentran trabajando desde sus domicilios.

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 2020, el 93% de la plantilla se ha adherido a la política lo supone un aumento del 258% respecto al 2019.

3.4.3. Permiso parental

Durante el ejercicio 2020 un total de 26 empleados disfrutaron del permiso parental: 19 mujeres y 7 hombres. Este dato supone una variación del 63% respecto al ejercicio 2019.

En relación con la tasa de regreso al trabajo, dos mujeres y un hombre no han regresado de su permiso y no sigue siendo empleado de Multiasistencia Grupo el hombre. Por otro lado, el periodo medio de días de permiso disfrutados ascendió a 56 días de media.

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	2020	2019			
Genero	Nº empleados acogidos				
Mujer	19	11			
Hombre	7	5			
Total	26	16			

¹⁵Grupos 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)

¹⁶ 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.

¹⁷ Clasificación de la Fundación Más Familia.



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

3.4.4. 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). En el ejercicio 2020, debido a la crisis de la COVID-19, Multiasistencia Grupo ha aplicado una distribución irregular de la jornada que ha sido negociada con los RLT's sin que se haya llegado a un acuerdo.

Asimismo, el Sistema de evaluación del desempeño, que se implantó en el ejercicio 2019, ha tenido, durante el ejercicio 2020, diversos ajustes y rectificaciones. Estos cambios fueron informados a los RLT's pero sin abrir un periodo de consultas con los mismos. Esto se ha producido ya que el sistema de evaluación en sí no ha cambiado, sino que se han adaptado parámetros que no suponen modificaciones importantes en el mismo.

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 que durante el ejercicio 2020, se han desarrollado por correo electrónico y videoconferencias debido a la COVID-19.

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. Debido a la pandemia de la COVID-19, durante el ejercicio 2020, se han reforzado aún más las medidas de seguridad y salud en el trabajo para garantizar el bienestar de los empleados.

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; En segundo lugar, con una política de prevención de riesgos laborales que debe ser implantada en todos los niveles jerárquicos de Multiasistencia Grupo y; En tercer lugar, con un plan de prevención de riesgos laborales con el objetivo de desarrollar acciones preventivas a integrar en todo Multiasistencia Grupo. Tanto la política de prevención de riesgos laborales como el plan de prevención de riesgos laboral han sido actualizados en septiembre del ejercicio 2020.



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.

Durante el ejercicio 2020, han hecho una labor fundamental para poder anticiparse a los efectos del virus de la COVID-19. Desde el mes de marzo del 2020, el departamento de Prevención de riesgos laborales realiza acciones de seguimiento de la enfermedad con el fin de garantizar la seguridad de los empleados.

Asimismo, cuando se produjo el confinamiento de la población por parte del Estado, el departamento de Prevención de riesgos laborales remitía diferentes documentos para ayudar y garantizar el bienestar de los empleados ante la situación de la pandemia. Entre otros documentos elaborados se puede destacar:

- Guías para el adecuado trabajo a distancia;
- Gestión emocional en una situación excepcional;
- Autoevaluación para el trabajo a distancia y;
- Medidas preventivas para no contagiarnos y no contagiar a los demás



3.5.2. Accidentes de trabajo y otros

Durante el ejercicio 2020, en Multiasistencia Grupo se han producido 6 accidentes laborales lo que supone una disminución con respecto al ejercicio 2019 del 60%. Las lesiones que reflejan la tasa de frecuencia de accidentes han sido producidas por golpes resultado de una caída del trabajador y sobreesfuerzo sobre el sistema musculoesquelético. En las geografías de Francia e Italia no se ha producido ningún tipo de accidente ni absentismo.

Asimismo, indicar que como en el ejercicio 2019, durante el ejercicio 2020 el 100% de los trabajadores que han estado implicados en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades han sido controlados por Multiasistencia Grupo.

Por otro lado, la tasa de absentismo laboral de los empleados calculada asciende a 21,832 días. Lo que supone un ascenso de la tasa de absentismo respecto al ejercicio 2019 del 36%.

		2020		2019		
Indicadores	Total	Hombre s	Mujeres	Total	Hombre s	Mujeres
Empleados que han sufrido accidente laboral	6	2	4	15	3	12
Tasa de frecuencia de accidentes	-	-	-	0,55%	-	0,55%
Tasa de incidencia de enfermedades	-	-	=	-	-	-
Tasa de días perdidos de trabajo	424	140	284	449	-	449
Tasa se absentismo laboral	21.832	3.869	17.963	16,978 días	2.754 días	14.224 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. De este modo, el Grupo permite garantizar que se cumplen interna y externamente con todas las exigencias normativas. Durante el ejercicio 2020, se ha desarrollado un plan de formación basado en seis acciones formativas alineadas con los objetivos fundamentales establecidos en el plan de formación del ejercicio 2019:

- Profesionalizar la gestión de los empleados impulsando su bienestar y potencial;
- Mejorar la gestión diaria implantando mejoras operativas;
- Fomentar acciones orientas a una mayor calidad del servicio al cliente;
- Guiar a los empleados a la cultura del logro;
- Impulsar la eficacia organizativa y las posibilidades de desarrollo profesional y;
- Desarrollar píldoras para que los empleados tengan un mayor conocimiento de las obligaciones de Multiasistencia Grupo en materia de igualdad.

En este sentido, durante el ejercicio 2020, el Grupo ha impartido a sus empleados una media de 239 horas de formación a nivel global que supone una disminución del 41% con respecto al ejercicio 2019.



Esta reducción se debe a que debido a la COVID-19 se han evitado hacer formaciones presenciales para evitar el riesgo de contagio del virus. Las materias cursadas son entre otras, las siguientes:

- 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		2020		2019		
por categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	-	14	14	-	3	3
Gerencia	14	14	28	7	5	13
Mandos Intermedios	11	5	16	9	32	41
Responsables de Red	8	16	24	7	19	26
Personal Técnico	45	47	93	9	13	22
Administración Call Center	25	38	64	67	207	274
Totales	103	134	239	123	280	403

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

Media de horas	2020								
de formación por		España		Francia					
geografía y categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total			
Comité de Dirección	-	13,80	13,80	-	-	-			
Gerencia	13,98	13,68	27,66	-	-	-			
Mandos Intermedios	10,91	5,15	16,06	-	-	-			
Responsables de Red	0,89	0,00	0,89	7,00	15,75	22,75			
Personal Técnico	3,32	5,26	8,58	42,00	42,00	84,00			
Administración Call Center	25,47	37,95	63,42	-	-	-			
Totales	54,56	75,84	130,41	49,00	57,75	106,75			



Media de horas	2019							
de formación por		España		Francia				
geografía y categoría laboral	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 2020, no se han realizado iniciativas de formación a los empleados.

Todos los empleados de Multiasistencia, durante el ejercicio 2020, han tenido su correspondiente evaluación. En el caso del *Call Center* la evaluación es trimestral y los departamentos denominados *Corporate*¹⁸, la evaluación es anual.

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

	2020							
Indicadores	España		Francia		Italia			
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Número de empleados que reciben evaluación	670	286	18	24	23	2		
Totales	95	956		42		25		

Indicadores		2019						
	Espa	aña	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 modificó modificado el Sistema de evaluación del desempeño y durante el ejercicio 2020, se han producido diversos ajustes y rectificaciones como se detalla en el apartado 3.4.4. del presente estado.

_

¹⁸ 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 igualdad¹⁹ aprobado para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/20017, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y que continua vigente en el ejercicio 2020.

Para la elaboración de este plan se constituyó 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 sigue vigente y está formada por los siguientes miembros:

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	trabajadores
España Seguros	SLTM
España Seguros	SLTM
Operaciones	CCOO
España Seguros	CCOO
Francia	UGT
España Seguros	UGT
Departamento	Cargo
Finanzas	Gerente RRLL
Finanzas	Resp. Admon Personal
RRHH	Gerente de Procesos RRHH
RRHH	Formador FR
España Seguros	Gestcall
Planificación	Auditorías
	España Seguros Operaciones España Seguros Francia España Seguros Departamento Finanzas Finanzas RRHH RRHH España Seguros

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.

De este modo, el Plan de Igualdad 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;
- Fomentar 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;

¹⁹ El plan de Igualdad es aplicable a Multiasistencia S.A.



- 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 de la Fundación Integra y;
- 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.

El Grupo 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 promueve el respecto y el apoyo a la protección de los derechos humanos internacionales dentro de sus esferas de influencia y el establecer sistemas que aseguren que en ninguna empresa que forma parte de Multiasistencia Grupo sean cómplices de violaciones de derechos humanos.

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 del Grupo, los estándares fijados.

Multiasistencia Grupo se basa en la confianza tanto de los clientes y empleados como de la opinión público y por ello, 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 ético

La confianza de los clientes, accionistas, empleados y la opinión pública es la base de actuación de Multiasistencia Grupo y dicha confianza depende de la conducta de los empleados de Multiasistencia Grupo.

Por ello, el código ético de actuación y cumplimiento de normas, actualizado a fecha de 21 de septiembre de 2020, se basa en establecer las normas mínimas para todos los empleados y directivos de Multiasistencia Grupo con el objetivo de evitar situaciones que pudieran cuestionar la integridad de este.

Los principales aspectos que desarrolla el código de ética son:

- Respectar y apoyar la protección de los derechos humanos y asegurarse que no se producen violaciones de derechos humanos dentro de Multiasistencia Grupo;
- Ratificar la libertad de asociación para el reconocimiento efectivo del derecho de convenio colectivo y de esta forma, eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio, trabajo infantil y la discriminación del empleo y la profesión;



- Apoyar los retos medioambientales establecidos por Multiasistencia Grupo y desarrollar iniciativas para la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental y de este modo, fomentar el desarrollo y difusión de tecnologías que respeten el medio ambiente y;
- Actuar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, fraude y soborno,

4.1.2. Código de conducta

El Código de conducta de Multiasistencia Grupo, actualizado a fecha de 3 de septiembre de 2020, 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.

4.1.3. 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 2020, 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, certifica 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 y;
- 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, 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, que se realizan cada 4 años, 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:
 - o Instalación de climatización;
 - Instalación de ventilación;
 - Instalación de iluminación exterior;
 - Instalación de iluminación interior;
 - Equipos de bombeo y grupos de presión;
 - Equipos de elevación;
 - o Instalación de agua caliente sanitaria;
 - o 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.

La última auditoría fue realizada el ejercicio anterior, emitiendo dos informes, con fecha 10 de febrero de 2020, que establecen la eficiencia energética de las instalaciones de la oficina de Madrid²⁰.

Asimismo, tenemos que destacar que Multiasistencia Grupo no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente durante el ejercicio del 2020.

Por otro lado, en el ejercicio 2020 Multiasistencia Grupo se integra por primera vez en el alcance del informe de responsabilidad social corporativo del Grupo Allianz, que se basa en los siguientes tres pilares fundamentales:

- Integración a nivel de negocio de las políticas de medioambiente y buen gobierno;
- Economías enfocadas a la reducción de las emisiones de CO2, a través de la inversión sostenible y la mejora de las operaciones e;
- Inclusión social.

Dentro del alcance del informe de Grupo Allianz, se reportan los datos de consumos, por tipología, de agua, energía, papel (uso interno/externo), viajes, basuras/vertidos, así como los datos de *headcount* por cada edificio, calculando para cada indicador el consumo medio y emisiones CO2 por empleado. Dentro del Grupo Allianz se han marcado unos objetivos globales de reducción de emisiones de CO2 y consumos para el 2025.

²⁰ 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.



5.3. Datos consumos

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos²¹ que Multiasistencia Grupo utilizó en el ejercicio 2020 y en el ejercicio 2019:

Recurso	Medida	Consumo 2020	Consumo 2019 ²²
	N	Materiales reciclados	
Papel ²³	tn	1,5	4,18
Cartón	tn	0,05	0,17
Pilas	tn	-	-
Neveras	tn	-	-
Mobiliario	m3	18	12
Papel de cocina y baño	tn	0	5,49
		Vertido de aguas	
Desagüe	m3	5.066	4.206
	Re	siduos no peligrosos	
Reciclaje	m3	18	12
		Agua	
Agua	m3	5.066	5.917
Agua reciclada y reutilizada	m3	-	-
		onsumo energético	
Refrigeración	Kw/h	257.592	369.247
Electricidad	Kw/h	639.940	917.329
	Ir	tensidad energética	
Consumo energético dentro le la organización	Kw/h	897.532	1.286.577
	Emisiones direc	tas de gases de efecto inverna	dero
Emisiones directas	kg	5.023	12.604
		rectas de GEI ²⁴ al generar ener	
Geografía España	kWh	341,06	488,90
		emisiones indirectas GEI	
/ehículos flota ²⁶	1L/2,3Kg CO2	0	38,85
ren	1KM/0,02Kg CO2	1,62	8,41
Avión	1km / 0,17kg CO2	67,72	62,29
		idad de las emisiones GEI	
Emisiones de GEI ²⁷	Toneladas CO2/año	69,34	109,55

 $^{^{21}}$ Los datos de consumos aportados son de todas las sedes de Multiasistencia Grupo salvo Brasil.

²² Multiasistencia Grupo ha modificado los parámetros de cálculo para el ejercicio 2020. Por este motivo, los datos de 2019 de agua, consumo energético, intensidad energética y emisiones indirectas de GEI al generar energía han sido alterados, ya que se han añadido todas las geografías de Multiasistencia Grupo (salvo Brasil). De este modo, se puede realizar un análisis de comparabilidad con los datos del ejercicio 2020.

²³ Los residuos de papel y cartón fueron reciclados por el gestor de residuos MSO GESTIÓN DE RESIDUOS S.L.U con código 13G04A1400006823C.

²⁴ Emisiones GEI: Gases de efecto invernadero.

²⁵ 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".

²⁶ Actualmente, Multiasistencia Grupo cuenta con 20 vehículos de empresa.

²⁷ 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.



Como se puede observar, los consumos se han reducido respecto al ejercicio 2019 debido a que los empleados de Multiasistencia Grupo han estado desde marzo del ejercicio 2020 en sus domicilios por la COVID-19.

Por eso, podemos concluir que el consumo energético dentro de la organización y las emisiones indirectas de GEI al generar energía se han reducido un 30% respectivamente; las emisiones directas de gases de efecto invernadero han descendido un 60% y; las emisiones de GEI en un 37%.



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 aplicación²⁸. 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 y base normativa la ISO 37.001, sobre Sistemas de gestión antisoborno, 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;

²⁸ 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.



- Guía de actuación sobre regalos y eventos de negocio se definen las normas y principios en materia de regalos y eventos de negocios aplicable a todos los empleados de Multiasistencia Grupo y;
- 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 y concienciación del fraude.

Durante el ejercicio 2020, Multiasistencia Grupo ha hecho realizado una comunicación muy importante en relación, en primer lugar, al cumplimiento de la Política 4 *Eyes principles* como medida para asegurar el cumplimiento de todos los procedimientos y prevención del fraude en el Grupo y, en segundo lugar, la Política del proceso bancario ya que se está realizando una revisión exhaustiva de todo el proceso para optimizar y monitorizar mediante KPI's el mismo.

A estos efectos, el 100% de los empleados han recibido comunicaciones sobre los datos cuantitativos y porcentuales durante el ejercicio 2020 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 2020 a Multiasistencia (97 empleados) recibieron formación en materia anticorrupción.

Catagorías laborales	Servicios Compartidos	Multiasistencia, S.L.U.
Categorías laborales	2020	2019
Comité Dirección	0 empleados (100%)	0 empleados (100%)
Gerencia	1 empleado (100%)	3 empleados (100%)
Mandos Intermedios	1 empleado (100%)	1 empleado (100%)
Responsables de Red	1 empleados (100%)	0 empleados (100%)
Personal Técnico	4 empleados (100%)	8 empleados (100%)
Administración (<i>Call Center</i> y operadores de <i>manufacturing</i>)	90 empleados (100%)	180 empleados (100%)
Total	97 empleados (100 %)	192 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 y;
- Alteración de concursos y subastas públicas.

Durante el ejercicio 2020, 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, se realizaron aportaciones por valor de 15.800 euros. Sin embargo, en el ejercicio 2020 no se han hecho aportaciones debido a un control del gasto durante el ejercicio por parte del Grupo y así como, un menor impulso y participación de las iniciativas a nivel corporativo.



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. Seguridad de la información

La gestión de información y la protección de datos es para Multiasistencia Grupo un elemento clave para reforzar la confianza de sus clientes y cumplir con la normativa en materia de protección de datos.

Por ello, durante el ejercicio 2020 el Grupo ha logrado el certificado de ISO 27001 de AENOR de Seguridad de la Información en las sedes de España y Francia.

Asimismo, Multiasistencia Grupo ha publicado un protocolo para garantizar la privacidad de los datos personales con el objetivo de proteger los derechos y libertades de todas las personas físicas respecto al tratamiento de sus datos personales y de este modo, adecuar sus procesos, productos y servicios al cumplimiento de todas las fases del tratamiento de datos y fomentar dentro del Grupo una cultura interna asociada al correcto cumplimiento de los principios de protección de datos.

7.3. 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 el ejercicio 2020 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, 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.



7.4. 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 2020 el porcentaje de reclamaciones resueltas alcanzó el 99,15% en España y el 93,7% en Francia.

7.5. 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 2020, el importe estimado²⁹ de los beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios a abonar/devolver y subvenciones públicas percibidas por Multiasistencia Grupo son los siguientes:

Información		2020				
fiscal	España ³⁰	Francia ³¹	Italia	España	Francia	Italia
Beneficios obtenidos (€)	7.104.358	5.781.359	(403.606)	4.567.728	5.431.603	(427.799)
Impuestos sobre beneficios a abonar/devolver (€)	(1.983.392)	6.186	(233.449)	(39.659)	191.599	(147.104)
Subvenciones públicas (€)	-	-	-	-	-	-

 $^{^{\}rm 29}$ Importe estimado, ya que el impuesto se liquidará en julio de 2021.

³⁰ En régimen de consolidación fiscal siendo la cabecera Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U

³¹ En régimen de consolidación fiscal siendo la sociedad dominante Allianz Partners, S.A.S (Cía francesa)



7.6. 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, whatsapp, RPA's, l*ectura automática de documentos, entre otras), está permitiendo y lo seguirá haciendo 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. Asimismo, Multiasistencia y parte de su equipo Corporativo han pasado a postularse como motor dentro del grupo Allianz Partners de la Innovación y de la Expansión Internacional de la implantación de soluciones digitales aplicables al modelo *REN* (*Repair in Kind* o reparación en naturaleza) así como procesos digitales enfocados a ofrecer soluciones óptimas y digitales a aplicar en el *FNOL* (*First Notification of Loss damage* o declaración y gestión de siniestros en el ramo multirriesgo en la asistencia al hogar).

7.6.1. 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; como antes 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; y iv) la mejora de la satisfacción del cliente ante la existencia de una tramitación y finalización del siniestro en plazos más cortos y con una mejor calidad percibida por este.

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.



Por otro lado, la crisis sanitaria de la COVID-19 ha impactado al grupo principalmente desde mediados del mes de marzo de 2020 a mediados del mes de mayo de ese mismo año. El Grupo se ha visto afectado durante ese período por las restricciones a la movilidad y a la reticencia de los asegurados a la declaración de siniestros y afectando la imposibilidad de cierre de siniestros existentes en esas fechas en curso, lo cual supuso durante ese período una disminución de la demanda y del cierre de reparaciones de entorno al 65 %-75% en las principales geografías donde el Grupo está presente. No obstante, lo anterior, en meses posteriores esa pérdida se ha recuperado, aunque no totalmente, llegando al tercer trimestre del año a una situación normalizada en todas las geografías excepto la francesa donde la ralentización de la demanda se ha mantenido hasta la fecha, aunque en mucha menor medida

Multiasistencia Grupo no ha tomado ninguna medida de carácter social en relación a su plantilla con medidas asimilables a un Expediente de Regulación de Empleo o un ERTE (expediente de regulación temporal de empleo). Asimismo, no se han solicitado ayudas públicas, ni tampoco solicitados aplazamientos en el pago de impuestos derivado de esta situación. El Grupo ha estimado el impacto de la crisis la COVID-19 en sus resultados del ejercicio 2020 en una cantidad cercana a los 5,5 millones de euros. La incertidumbre actual de evolución de la pandemia, aparición de nuevas cepas y efectividad de las vacunas es un riesgo que podría afectar ligeramente a la declaración de siniestros no teniendo un efecto significativamente adverso, a no ser que en cada una de las geografías en las que estuviera presente el Grupo se produjera un confinamiento total y una restricción total de la movilidad, en cuyo caso, los efectos a acontecer serían muy similares a los descritos anteriormente.



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	Págin a	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	9 9 11 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 7.6	103.3. Evaluación del enfoque de gestión 102.10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13 54	√
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Sí	2.12 7.6	102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades.	16 54	✓
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 56	•
Cuestiones medioambientales			Cobertura		
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 44	√
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 44	√
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	46	✓



Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Págin a	Verificación
Diversidad			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	44 46	~
Cambio climático	Sí	5.3	305.1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305.4 Intensidad de las emisiones de GEI 102.48 Reexpresión de la información	46	√
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	20	√
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	20 22 29	~
Organización del trabajo	Sí	3.4	102.41. Acuerdos de negociación colectiva 401.3. Permiso parental	33	✓
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	35	√
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 31 33	√



Información requerida según la Ley de		c		D'	
Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Págin a	Verificación
Diversidad			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	37	√
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	22 27	√
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	40	1
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	42	√
Derechos humanos	Sí	4	102.17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 406.1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	42	√
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	48	√
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	48	√
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 52	✓



Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Págin a	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	14 52	✓
Subcontratación y proveedores	Sí	1.2 2.5 2.8 2.10 2.16	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	1.26 11 13 14 18	~
Consumidores	Sí	7.4	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	5353	~
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	7.5	103.3. Evaluación del enfoque de gestión 201.1 Valor económico directo generado y distribuido 201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno	5353	√