

SERVICIOS COMPARTIDOS MULTIASISTENCIA, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera
Consolidado del ejercicio 2022

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE SERVICIOS COMPARTIDOS MULTIASISTENCIA, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2022

Al socio único de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo I “Tabla de contenidos requeridos por la ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el Anexo I “Tabla de contenidos requeridos por la ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la Información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1 del EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Tabla de contenidos requeridos por la ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Uso y distribución

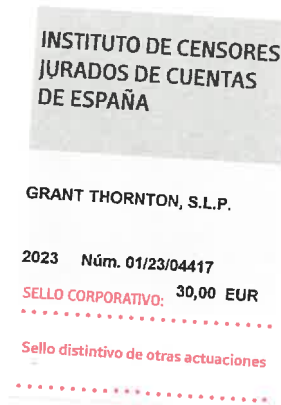
Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Grant Thornton, S.L.P., Sociedad Unipersonal



José Manuel López García

29 de junio de 2023





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

Estado de información no financiera y diversidad
consolidado

Ejercicio 2022

1.	<i>Introducción</i>	4
1.1.	Bases para la formulación del estado de información no financiera	4
1.2.	Grupos de interés	6
2.	<i>Perfil General</i>	9
2.1.	Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.	9
2.2.	Entidades dependientes	9
2.3.	Ámbito de actuación.....	10
2.4.	Multiasistencia Grupo en cifras	10
2.5.	Cadena de suministro.....	11
2.6.	Cambios significativos en la organización.....	13
2.7.	Enfoque de precaución.....	13
2.8.	Iniciativas externas	13
2.9.	Afiliación a asociaciones.....	13
2.10.	Modelo de negocio.....	13
2.11.	Políticas de aspectos no financieros	14
2.12.	Riesgos identificados	16
2.12.1.	Diversidad e igualdad de género	16
2.12.2.	Medio ambiental	16
2.12.3.	Derechos humanos	16
2.12.4.	Corrupción y soborno	17
2.12.5.	Otros riesgos no financieros.....	17
2.12.6.	Control de los riesgos y medidas de mitigación	17
3.	<i>Cuestiones sociales y relativas al personal</i>	20
3.1.	Gobierno de Multiasistencia Grupo	20
3.2.	Información sobre empleados.....	23
3.3.	Remuneraciones	30
3.4.	Organización del trabajo.....	33
3.5.	Seguridad y salud laboral.....	37
3.6.	Igualdad.....	41
4.	<i>Respeto a los Derechos Humanos</i>	44
4.1.	Ética e integridad.....	44
4.1.1.	Código ético.....	44
4.1.2.	Código de conducta	45
4.1.3.	Canal de denuncias y canales de comunicación.....	45
5.	<i>Información medioambiental</i>	47
5.1.	Plan de sostenibilidad.....	47
5.2.	Certificaciones y controles medioambientales y plan de acción de ahorro energético	49
5.3.	Datos consumos	50
6.	<i>Corrupción y el soborno</i>	53
6.1.	Políticas y procedimientos del Grupo.....	53
6.1.1.	Identificación de los riesgos de corrupción y soborno	54
6.1.2.	Resultado de la aplicación de las políticas y procedimientos.....	54
6.1.3.	Actividades de comunicación y sensibilización: comunicación de políticas y procedimientos corporativos.....	55
6.1.4.	Actividades formativas en materia anticorrupción.....	55
6.1.5.	Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias	55
6.2.	Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	56
7.	<i>Información sobre la sociedad</i>	57
7.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	57
7.1.1.	Ayudas Sociales.....	57

7.2.	Seguridad de la información	57
7.3.	Mecanismos de asesoramiento y respeto al marco legal.....	57
7.4.	Mecanismos de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	57
7.5.	Información fiscal	58
7.6.	Estrategia.....	58
7.6.1.	Principales impactos, riesgos y oportunidades.....	59
ANEXO I	<i>Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad</i>	<i>61</i>
ANEXO II	<i>Razones de omisión</i>	<i>64</i>

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 (en adelante, “estado de información no financiera y diversidad” o el presente “informe”, o el presente “estado”) incluye información relativa al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2022 y el 31 de diciembre del 2022 (en adelante, “ejercicio 2022”), 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.

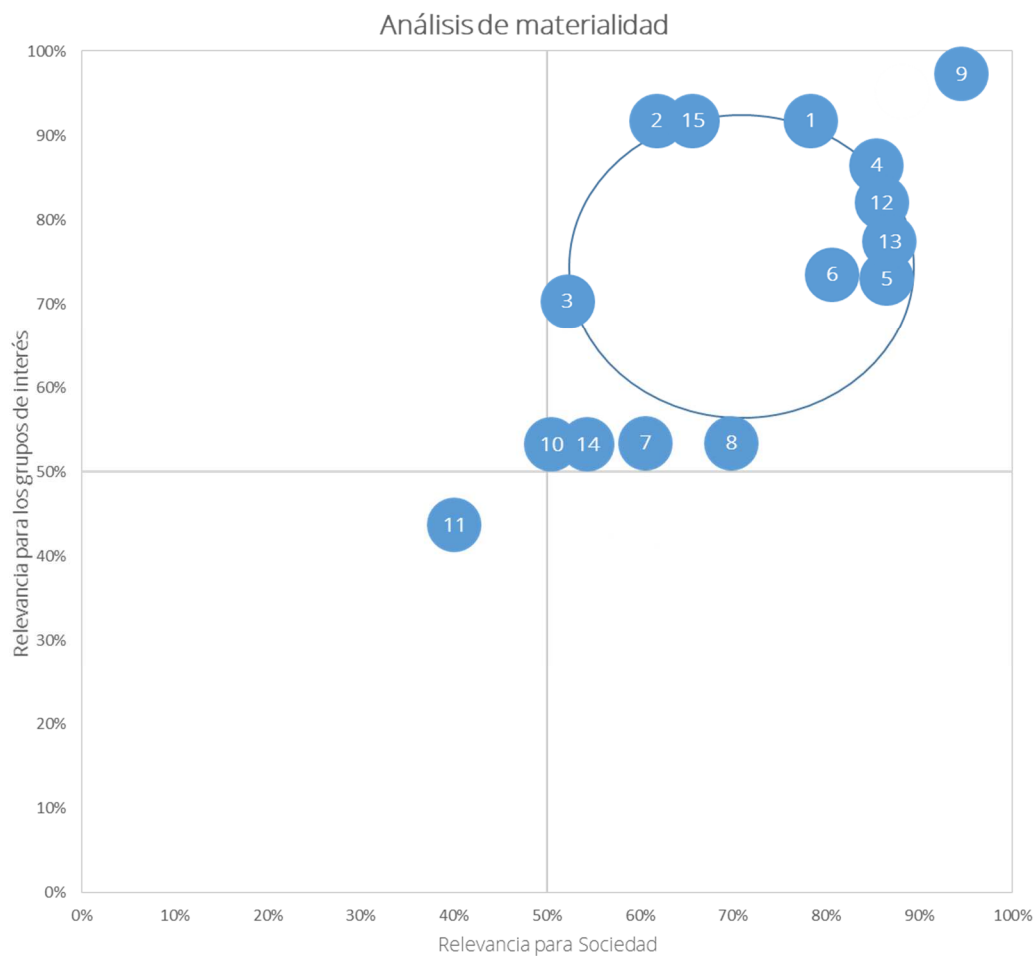
El contenido del Estado de Información No Financiera se basa en los Estándares de *la Global Reporting Initiative* (en adelante, “GRI”), que es una iniciativa mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad y que sirve como marco de referencia para la presentación de información y cálculo de indicadores no financieros que sean significativos para la Sociedad. 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 considera sociedad no material a efectos de este estado de información no financiera y diversidad la entidad localizada en la geografía de Brasil.

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

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

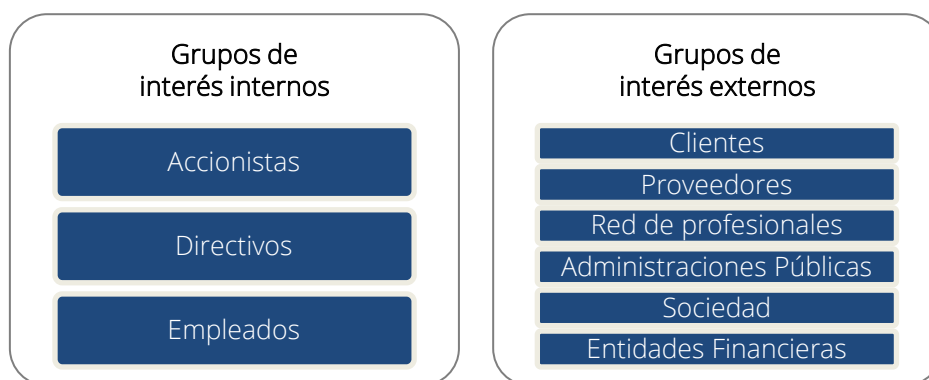


De conformidad con la normativa mercantil vigente, este estado de información no financiera y diversidad ha sido objeto de verificación por parte de Grant Thornton. El informe de verificación consta en documento independiente.

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	
<ul style="list-style-type: none"> Accionistas 	<p>Las vías de comunicación del Grupo con los accionistas se realizan a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Junta anual de accionistas para la definición de la estrategia del Grupo; Reuniones a demanda para la toma de decisiones de aspectos clave; Cuentas anuales individuales y consolidadas de Multiasistencia Grupo para la presentación de los estados financieros, la evolución de los negocios y cualquier información relevante acontecida durante el ejercicio y hasta la fecha de formulación de estas; <i>Reportings</i> mensuales/trimestrales para la llevanza del seguimiento del negocio, en los que, además de analizar los resultados del negocio se revisan indicadores, inversiones y cumplimiento de ratios financieros; 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.
<ul style="list-style-type: none"> • Directivos 	A través de <i>reportings</i> de análisis de resultados y del Comité de Dirección en el que se abordan todas las cuestiones afectas a la dirección de Multiasistencia Grupo (e.g: Políticas de retribución, plan de incentivos, plan de sucesión, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Empleados 	<p>Multiasistencia Grupo cuenta con diversos canales de comunicación con los empleados para que puedan 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La voz del empleado: Indicado para sugerencias, quejas y peticiones orientadas a la mejora de la organización; • Administración de Recursos Humanos: Orientado 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, gestión del tiempo, formación y selección; • Canal de denuncias de Multiasistencia Grupo; • Canal de denuncias de Allianz Partner <i>Speak Up</i> que permite al empleado plantear inquietudes de forma anónima sobre infracciones conocidas o sospechosas del Código de conducta, de las normas corporativas o de las leyes y reglamentos aplicables; • 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.); • Conectad@s: Herramienta de encuentro de los empleados de Multiasistencia Grupo que fue creado a raíz de la COVID-19 y que funciona como canal de sugerencias, testimonios, consultas y recomendaciones de los empleados. Además, cuenta con un chat directo con el departamento de Comunicación interna del Grupo para que los propios empleados aporten contenido al espacio virtual.
Externos	

<ul style="list-style-type: none">• Clientes	<p>Los clientes de Multiasistencia Grupo son grandes empresas del sector bancario y asegurador.</p> <p>Multiasistencia cuenta con diferentes canales de comunicación con los clientes, a través del departamento de atención al cliente (<i>Call center</i>), encuestas de satisfacción, postventa y a través de la red de comerciales y directores de cuenta.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Proveedores	<p>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.</p> <p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Red de profesionales	<p>Homologación de proveedores, web y revistas corporativas.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Administraciones Públicas	<p>Multiasistencia Grupo mantiene una relación de colaboración con todas aquellas entidades y organismos públicos con los que se relaciona.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Sociedad	<p>Participando en diferentes foros, asociaciones sectoriales, redes sociales y colaborando en diferentes asociaciones sin ánimo de lucro.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Entidades financieras	<p>La relación con las entidades financieras recae en la Dirección Financiera de Multiasistencia Grupo.</p>

2. Perfil General

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

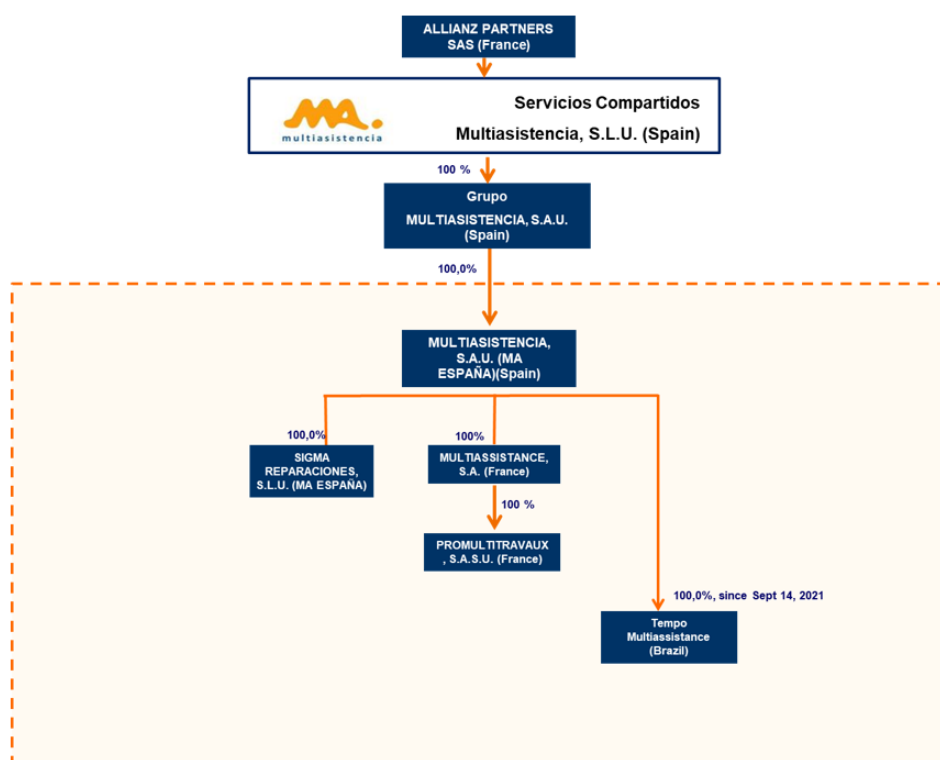
Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U. es una sociedad limitada que forma parte de Multiasistencia Grupo que al mismo tiempo actúa como sociedad matriz del mismo.

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



Durante el ejercicio 2022, el Grupo Multiasistencia ha liquidado la sociedad Multimags en Portugal y la entidad Multiassisteza S.R.L. en Italia se ha fusionado con Allianz Partners en Italia y ya no forma parte del Grupo Multiasistencia produciendo un cambio en su organigrama como se detalla 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 relevantes 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 y Brasil.

Multiasistencia Grupo, durante el año 2022, ha aumentado sus oficinas a nueve respecto al ejercicio 2021, tres de ellas localizadas en la provincia de Madrid y una oficina en las ciudades de Barcelona y Sevilla. Durante el ejercicio 2022, Multiasistencia Grupo ha adquirido oficina propia en Bilbao para sus empleados.

Por tanto, en España, Multiasistencia Grupo cuenta con un total de cinco oficinas, lo que supone un 55,5% de presencia del Grupo en territorio nacional.

2.4. **Multiasistencia Grupo en cifras**

Multiasistencia Grupo cuenta con una plantilla de 951 empleados y 2.461 profesionales externos de la reparación. Asimismo, en el ejercicio 2022 ha obtenido una cifra de ventas netas de 242 millones de euros, de las cuales el negocio en España supone un 55,76% del total, seguido por Francia con un 41,33%. Por lo tanto, el resto de las geografías suponen para Multiasistencia Grupo aproximadamente un 2,91% de su cifra de ventas.

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

Magnitudes/cifras	2022	2021
Empleados	951 ²	1042
Profesionales del ámbito de la reparación	2.461	3.143
Número de siniestros gestionados (operaciones)	1.319.088	1.342.095
Ventas netas	242.150.733 €	254.605.543 €
Financiación/deuda con entidades de crédito	0%	0%

2022	España	Francia	Italia	Brasil	Total
N.º empleados	906	40	-	5	951
% sobre el total	95,3%	4,2%	-%	0,5%	100%
2021	España	Francia	Italia	Brasil	Total
N.º empleados	966	43	27	6	1042
% sobre el total	92,7%	4,1%	2,6%	0,6%	100%

Composición del capital 2022			
Participo	Número de participaciones	% derechos voto	Total capital desembolsado
Allianz Partners, SAS	14.775.001	100%	14.775.001 €

La composición del capital no ha sufrido cambios respecto al ejercicio 2021.

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 de Sourcing & Procurement) 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.

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

² Aun cuando Brasil no es una geografía material en el estado de información no financiera y diversidad de los ejercicios 2022 y 2021, se ha proporcionado la cifra de empleados de la geografía de Brasil.

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 realizar 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 puso en marcha una prueba adicional en Multiasistencia Grupo cuando se produce un cambio de datos de cuenta del proveedor. Se pretende realizar una vez al trimestre y consiste en una verificación de que cuentan con el nuevo certificado de titularidad bancaria y en el ejercicio 2021, se estableció para todos los proveedores que cambian de cuenta, tanto para los nuevos pagos como para los pagos habituales, se solicite dicho certificado de titularidad bancaria. Durante el ejercicio 2022, se ha mantenido dicha prueba sin cambios adicionales.

Cadena de suministro	2022		2021	
	Número	% que representa	Número	% que representa
Proveedores del ámbito de servicios generales y otros	397	14%	431	12%
Colaboradores de otros negocios secundarios	13	0,45%	13	0,4%
Red de profesionales del ámbito de la reparación	2.461	85,72%	3.143	87,6%
Total	2.871	100%	3.587	100%

El total de pagos realizados a la cadena de suministro ascendió en el ejercicio 2022 a más de 188 millones de €, de los cuales más del 92,78% corresponden a los pagos realizados a la red de profesionales que pertenecen al negocio en España y Francia.

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

Distribución de la cadena de suministro por geografías de negocio	2022			2021			
	España	Francia	Total	España	Francia	Italia	Total
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales del total de la cadena de suministro	51,03%	48,97%	100%	44,35%	49,37%	6,27%	100%
% de proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro	53,37%	46,63%	100%	57,57%	40,92%	1,50%	100%

Tal y como se puede observar, durante el ejercicio 2022 en España se ha producido un aumento del 15% del porcentaje proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro y en Francia el aumento del 16,54% se ha producido en el porcentaje de proveedores, colaboradores y red de profesionales que representan los pagos realizados a la cadena de suministro respecto al ejercicio 2021.

2.6. Cambios significativos en la organización

Durante el ejercicio 2022, el Grupo Multiasistencia ha procedido a la liquidación de la sociedad Multimags en Portugal con efecto el 28 de diciembre del 2022

Asimismo, en Italia, la entidad Multiassisteza S.R.L. se ha fusionado con otra entidad del Grupo Allianz Partners en Italia y ya no forma parte del Grupo Multiasistencia. Eso supone un cambio en el organigrama del Grupo con respecto al ejercicio 2021 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 un plan de sostenibilidad, 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 2022, 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 2022 aportó 2.919€

Esto supone un descenso en las aportaciones de un 25% con respecto al ejercicio 2021 debido a que Multiasistencia Grupo, como en el ejercicio 2021, continúa teniendo 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 2022, los servicios de tratamiento integral de siniestros (entendidos como gestión y reparación de siniestros) representaron un 97,88% de las ventas totales de Multiasistencia Grupo en el territorio español, correspondiendo el 2,12% restante con una 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; y el 99,89% en territorio francés.

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 de prevención de riesgos laborales;
- Política general de seguridad de información;
- Protocolo de desconexión digital³;
- Política de teletrabajo;
- Procedimientos de control de compras;
- Procedimiento de control de inversiones en activos;
- Procedimiento de autorización de contratos con clientes y propuestas comerciales;
- Política general de evaluación del performance o desempeño de sus empleados;
- Plan de igualdad;
- Política de flexibilidad de horario laboral;
- Política de beneficios en seguros⁴;
- Procedimiento de gastos de viajes;
- Política global contra el acoso y la discriminación;
- Política de reuniones eficientes y;
- Política de equiparación de derechos entre parejas convivientes y casadas.

Multiasistencia Grupo, durante el ejercicio 2021, se adhirió al Código de Conducta Global del Grupo Allianz como parte de Allianz Partners que establece las normas mínimas de comportamiento esperado para todos los empleados y que son los principios fundamentales de la actividad diaria del Grupo.

En este sentido, y con el objeto de garantizar que no se produce 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 2022.

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.

³ 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.

⁴ Política de beneficios en seguros Allianz: Somos más Plus.

2.12. Riesgos identificados

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

2.12.1. Diversidad e igualdad de género

Los principales riesgos que pueden surgir en este ámbito están relacionados con un trato discriminatorio, por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones o cualquier otra circunstancia personal o social. En este contexto, Multiasistencia Grupo cuenta con un Código de conducta en el que se desarrolla la importancia de que el proceso de contratación de empleados debe realizarse sin importar raza, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil, nacionalidad o cualquier otra diferencia no relacionada con la contribución al negocio.

En el ejercicio 2021, Multiasistencia obtuvo la certificación EDGE⁵ que avala el compromiso del Grupo en la promoción de la igualdad y la interseccionalidad y que tiene vigencia hasta diciembre del año 2023. Este reconocimiento garantiza la representación paritaria, la equidad salarial, la eficacia de las políticas y las prácticas implementadas que garantizan unos flujos de carrera profesional equitativos, así como el carácter inclusivo de la cultura corporativa de Multiasistencia Grupo.

Asimismo, en el durante el ejercicio anterior, se aprobó la política global contra el acoso y la discriminación que supone un complemento al protocolo de acoso local de Multiasistencia. Esta política aborda como luchar contra el acoso y la discriminación, centrándose en apoyar la estrategia del Grupo de diversidad e inclusión mediante la defensa de una cultura inclusiva, la atracción y el desarrollo de talentos de diversos orígenes y el apoyo a la igualdad de oportunidades, así como, el liderazgo dentro de Multiasistencia Grupo.

Durante el ejercicio 2022, 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 atmósfera, residuos, protección del medioambiente, utilización de agua y energía de una forma sostenible y responsable, entre otros.

En este ámbito, Multiasistencia, al ser parte de Allianz Partners, está alineada con el plan de sostenibilidad de Allianz marcándose KPIs específicos para el cumplimiento de dicho plan. Así mismo, cuenta con varios certificados medioambientales, tal y como se detalla en el apartado 5 del presente estado, que acreditan el cumplimiento de un sistema eficaz de gestión ambiental.

2.12.3. Derechos humanos

Considerando la actividad que el Grupo lleva a cabo, y que la localización de la mayor parte su volumen de negocio se ubica en Europa, no se identifican riesgos significativos en materia de derechos humanos. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable, el Grupo está firmemente comprometido con su cumplimiento a través de su Código de conducta, especialmente en lo que respecta a su relación con la red de reparadores, al ser la etapa de la cadena de valor donde podría darse un mayor riesgo.

⁵ Información consultada en febrero del 2022 en la siguiente página web [Homepage - EDGE Certification \(edge-cert.org\)](https://www.edge-cert.org/)

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 acompañada a la competencia);
- Reputacional (publicación de información en medios, redes sociales);
- Estratégico (adaptación de decisiones incorrectas);
- Riesgos operacionales;
- Riesgo en sistemas (por mantener procesos desfasados y poco automatizados);
- Riesgo de ataques cibernéticos (pérdida de información y daños a los sistemas) y;
- Riesgos medioambientales.

2.12.6. Control de los riesgos y medidas de mitigación

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

En este sentido, anualmente en el informe de actividad del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales se hace referencia al nivel de riesgo identificado en relación 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.

⁶La pandemia causada por la COVID-19, enfermedad que apareció durante el ejercicio 2020, ha supuesto para Multiasistencia Grupo durante los primeros meses del ejercicio 2022 un gran riesgo tanto para sus empleados, su valor más importante, como para el negocio.

Adicionalmente, durante el ejercicio anterior, Multiasistencia Grupo continuó su adaptación a las políticas del Grupo Allianz, y desde este ejercicio el Código de Conducta de Allianz es de aplicación para los empleados de Multiasistencia Grupo como se explica en el apartado 4.1.2 “Código de Conducta”.

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:
 - 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, la herramienta de compras que los propietarios de la compra deben utilizar y, en el mismo procedimiento se establece que el *Executive Committee* del Grupo Multiasistencia define el marco global de reglas funcionales de autorizaciones y los controles asociados acordes a los procedimientos Allianz Partners.
 - 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, teniendo en cuenta que, dependiendo del importe de la compra, se deberán de solicitar varios presupuestos a distintos proveedores;
 - Política global contra el ascoso y la discriminación;
 - 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 contrato, adecuado a las políticas de Allianz Partners y los procedimientos del departamento de *Underwriting*.
- 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;
 - Procedimiento “*Dawn Raid*” de Allianz Partners que establece la guía de las investigaciones realizadas y no anunciadas en nombre de la Comisión Europea, Autoridades de competencia, Autoridades fiscales, Finanzas, Autoridades de supervisión, Autoridades Anticorrupción, Autoridades de control de datos, etc.
 - Aprobación de contratos de patrocinios o donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro: Los contratos de patrocinio o donaciones a ONG son aprobados por *Compliance* y el Director de Recursos Humanos o el CEO, en función de la cuantía, tras realizarse un examen de la integridad del donatario.
- 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 7.3 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 y protocolo de desconexión digital 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

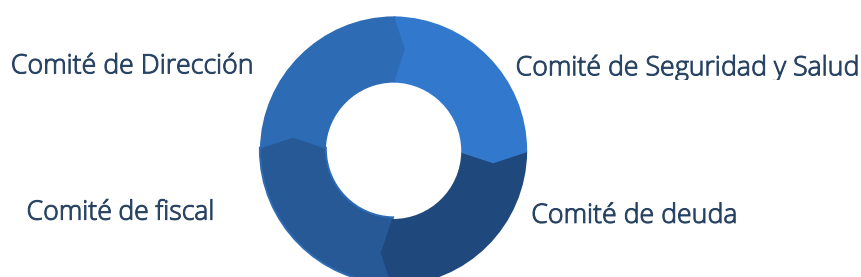
La gobernabilidad y el control de la Sociedad se consigue gracias a la implementación de un conjunto de reglas corporativas en base a las cuales se establecen las normas internas y las políticas y procedimientos relevantes dentro de cada función dentro de la organización.

El principal objetivo del Sistema de Gobierno de Multiasistencia es garantizar el adecuado desarrollo de la actividad de la Sociedad alineado con los objetivos estratégicos marcados y la evaluación los potenciales impactos de las decisiones que puedan tener una repercusión en el negocio.

La estructura organizativa está conformada por los siguientes Órganos de Gobierno encargados de velar por el adecuado cumplimiento normativo y de los estándares de control y gobierno dentro del Grupo Multiasistencia, de acuerdo con las legislaciones vigentes en los distintos territorios donde tiene presencia.

La estructura de gobierno de Multiasistencia Grupo está compuesta por la Junta General de accionistas, el Consejo de Administración y cuatro 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

- Junta de accionistas:

Es el órgano soberano de la sociedad, con plena potestad de mando, pudiendo ser Ordinario o Extraordinaria

Las competencias de la Junta General son las siguientes:

- La aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión social, dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio social.

- El nombramiento y separación de los administradores, de los liquidadores y, en su caso, de los auditores de cuentas, así como el ejercicio de la acción social de responsabilidad contra cualquiera de ellos.
- La modificación de los estatutos sociales.
- El aumento y la reducción del capital social.
- La supresión o limitación del derecho de suscripción preferente y de asunción preferente.
- La adquisición, la enajenación o la aportación a otra sociedad de activos esenciales.
- La transformación, la fusión, la escisión o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero.
- La disolución de la sociedad.
- La aprobación del balance final de liquidación.
- Cualesquiera otros asuntos que determinen la ley o los estatutos

- Consejo de Administración de Servicios Compartidos Multiasistencia S.L.U.:

Es el órgano al que corresponde la gestión, administración y representación de la sociedad con las facultades que le atribuyen la Ley y los Estatutos.

El Presidente es el máximo responsable del eficaz funcionamiento del Consejo de Administración y el Secretario vela por que las actuaciones del Consejo se ajusten a la normativa aplicable y sean conformes con los estatutos y la normativa interna.

El Consejo de Administración representa a la Empresa ante cualquier circunstancia, asumiendo las decisiones de carácter importante, actuando como intermediario entre los accionistas y los equipos directivos.

Cargo en el Consejo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Presidente y Consejero delegado	D. Francisco Javier Bartolomé Delicado	Desde 01/07/2010
Vocal	D. Tomas Kunzmann	Desde 16/03/2021
Vocal	D. Alexis Obligi	Desde 01/07/2021
Secretario no consejero	Dña. Ana Segura Romero	Desde 02/09/2022

Se ha producido una remodelación en la composición del Consejo de Administración durante el ejercicio 2022 produciéndose la incorporación de Ana Segura Romero como Secretaria no consejera.

- Comité de Dirección:

Es el encargado de velar por los objetivos estratégicos marcados, el seguimiento de los resultados de la Sociedad, el análisis y aprobación de las políticas y procedimientos dentro de la organización así como cualquier decisión relevante que por su impacto requiera de la aprobación conjunta de todos sus miembros

El comité está formado por miembros del Consejo de Administración, miembros del comité de Dirección así como otros miembros responsables de las funciones principales de la Organización.

Los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros del Comité de Dirección así como aquellos que dependen del CEO están definidos en cada una de las descripciones de puesto de trabajo.

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Consejero Delegado	D. Javier Bartolomé Delicado	26/04/2000
Directora Financiera Corporativo y de Asesoría Jurídica & Compliance	Dña. Ana Segura Romero	01/10/2021
Director Global de Red	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
Director Global de Operaciones de Contact Center	D. Jorge Fernández González	01/04/2021
Director General de Brasil	D. Jaime Liniers Gorostizaga	01/01/2021
Director General de Francia	D. Ronan Daniel Fr Moaligou	01/01/2021
Director General de España	D. Ricardo Calvo Pemán	01/01/2021

La composición del Comité de Dirección se ha mantenido igual. Aunque, hay que destacar que Jaime Liniers, en el ejercicio 2022, es el Director General de Brasil.

- Comité de deuda de España:

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Directora Financiera Corporativo y de Asesoría Jurídica & Compliance	Dña. Ana Segura Romero	01/01/2022
Directora de Administración	Dña. Irene García Naranjo	01/01/2022
Director General de España	D. Ricardo Calvo Pemán	01/01/2021

- Comité de deuda de Francia:

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Directora Financiera Corporativo y de Asesoría Jurídica & Compliance	Dña. Ana Segura Romero	01/01/2022
Directora de Administración	Dña. Irene García Naranjo	01/01/2022
Director General de Francia	D. Ronan Daniel Fr Moaligou	01/01/2022
Adjunto a la relación con clientes	D. Pascal Cristallo	01/01/2022
Director de proyectos comerciales	D. Manuel Menéndez	01/01/2022
Responsable de relación con clientes	D. Emmanuel Domínguez	01/01/2022
Facturación Francia	Dña. Mariam Ghoufrane	01/01/2022
Responsable de relación con clientes	Dña. Elisabeth Pi Calles	01/01/2022
Responsable de desarrollo comercial	Dña. Anne Souplet	01/01/2022

- Comité fiscal: En 2022 se ha creado el Comité para poder mejorar el seguimiento del control fiscal de la compañía.

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Directora Financiera Corporativo y de Asesoría Jurídica & Compliance	Dña. Ana Segura Romero	01/01/2022
Directora de Administración	Dña. Irene García Naranjo	01/01/2022
Gerente de finanzas	D. Antonio Albarrán Lázaro	01/01/2022
Asesor fiscal externo	D. Miguel Ángel Pérez	01/01/2022

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

Cargo	Composición/nombre	Antigüedad en el cargo
Gerente de RLL	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)	María Ángeles Martín	11/08/2017

El Comité de seguridad y salud no ha sufrido ninguna modificación respecto al ejercicio 2021.

El Comité de *Compliance*, durante el ejercicio 2022, ha desaparecido y Ana Segura Romero es la responsable de *Compliance*.

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, Francia y Brasil. No obstante, únicamente se presentan datos relativos a las geografías España y Francia ya que Brasil ha sido considerada geografía no material.

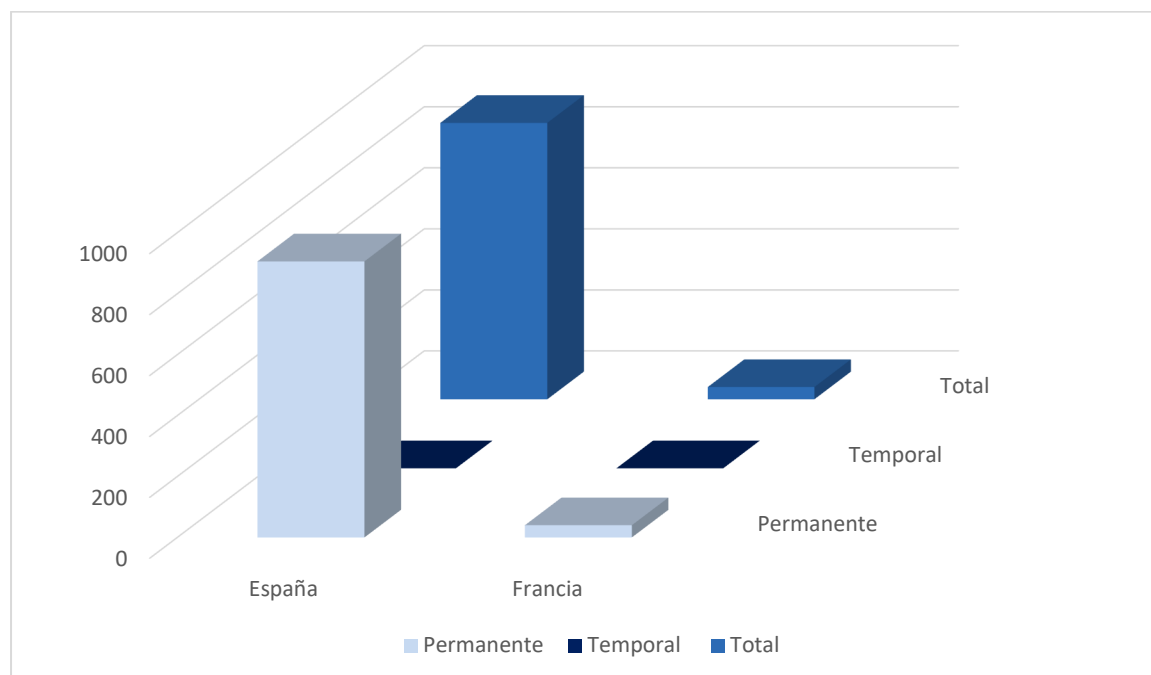
Como se puede observar en el desglose que se presenta a continuación, el porcentaje de empleados es de un 95,77% en España y un 4,22% en Francia.

Modalidad contractual por geografías	2022			2021		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
España	906	-	906	966	-	966
Francia	40	-	40	43	-	43

Italia	-	-	-	27	-	27
Total	946	0	946	1.036	0	1036

Como en el ejercicio 2021, no hay contratos temporales y todos los empleados de Multiasistencia cuenta con contrato permanente.

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados⁷, en base a la modalidad contractual:



3.2.2. Características contractuales

Durante el ejercicio 2022 la plantilla de Multiasistencia Grupo disminuyó en un 9% respecto al ejercicio anterior de los cuales el 71 % son mujeres frente al 29%, hombres.

Modalidad contractual por género	2022			2021		
	Permanente	Temporal	Total	Permanente	Temporal	Total
Mujeres	676	-	676	725	-	725
Hombres	270	•	270	311		311
Total	946	-	946	1036	-	1036

En el ejercicio 2022 el número de empleados con contrato temporal ha sido cero al igual que en 2021.

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

Modalidad contractual por género y geografía	2022			
	España		Francia	
	Permanente	Total	Permanente	Total

⁷ Datos relativos a las geografías España y Francia.

Mujeres	659	659	17	17
Hombres	247	247	23	23
Total	906	906	40	40

Modalidad contractual por género y geografía	2021					
	España		Francia		Italia	
	Permanente	Total	Permanente	Total	Permanente	Total
Mujeres	684	684	18	18	23	23
Hombres	282	282	25	25	4	4
Total	966	966	43	43	27	27

Respecto al tipo de jornada, en el ejercicio 2022, el 41% de la plantilla contó con media jornada y el restante 59% trabajó en jornada completa, representando las mujeres el 87% de la plantilla con media jornada frente al 13% de los hombres.

Tipo de jornada por género	2022			2021		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	341	335	676	353	372	725
Hombres	221	49	270	245	66	311
Total	562	384	946	598	438	1036

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

Tipo de jornada por género y geografía	2022					
	España			Francia		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	325	334	659	16	1	17
Hombres	198	49	247	23	-	23
Total	523	383	906	39	1	40

Tipo de jornada por género y geografía	2021								
	España			Francia			Italia		
	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total	Completa	Media	Total
Mujeres	324	360	684	16	2	18	13	10	23
Hombres	216	66	282	25	0	25	4	0	4
Total	540	426	966	41	2	43	17	10	27

A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según edad, género y modalidad contractual.

Empleados por modalidad contractual, edad y género	2022							Total
	Mujeres			Hombres				
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		
Permanentes	24	384	268	32	170	68	946	
Total	24	384	268	32	170	68	946	

2021						
------	--	--	--	--	--	--

Permanentes	31	418	276	37	199	75	1036
Total	31	418	276	37	199	75	1036

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

Categorías laborales por edad	2022				2021			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	3	5	8	-	4	5	9
Gerencia	3	26	16	45	1	24	17	42
Mandos Intermedios	6	50	30	86	6	54	33	93
Responsables de Red	2	32	14	48	2	30	13	45
Personal Técnico	7	63	30	100	6	70	34	110
Administración <i>Call Center</i>	38	380	241	659	53	435	249	737
Total	56	554	336	946	68	617	351	1036

Puede observarse como el 58,5% de los empleados se encuentran en una franja de edad entre los 30 y los 50 años, seguido del 36% con más de 50 años. Respecto al ejercicio 2021, se ha producido una disminución del 10,2% en la categoría de los empleados de 30-50 años.

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

Categorías laborales por edad y geografía	2022							
	España				Francia			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	0	3	5	8	-	-	-	-
Gerencia	3	24	16	43	-	2	-	2
Mandos Intermedios	6	50	28	84	-	-	2	2
Responsables de Red	1	18	5	24	1	14	9	24
Personal Técnico	7	61	29	97	-	2	1	3
Administración <i>Call Center</i>	37	375	238	650	1	5	3	9
Total	54	531	321	906	2	23	15	40

Categorías laborales por edad y geografía	2021											
	España				Francia				Italia			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Comité de Dirección	-	4	5	9	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	1	24	17	42	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	6	48	28	82	-	4	4	8	-	2	1	3
Responsables de Red	1	19	5	25	1	11	8	20	-	-	-	-
Personal Técnico	6	59	30	95	-	1	1	2	-	10	3	13
Administración <i>Call Center</i>	52	421	240	713	-	9	4	13	1	5	5	11

Total	66	575	325	966	1	25	17	43	1	17	9	27
--------------	-----------	------------	------------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	-----------

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

Desglose por edad	2022				2021			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Consejo de Administración	-	2	2	4	-	2	2	4

3.2.3. Categoría laboral por género

En el ejercicio 2022, respecto a la categoría laboral por género, el mayor porcentaje de mujeres por categoría laboral asciende al 54% en la categoría de administración, seguido por un 7% en la categoría personal técnico. Asimismo, en las categorías comité de dirección y gerencia el porcentaje de mujeres supone un 0,10% y 2,3%, respectivamente.

Categorías laborales por género	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	1	7	8	1	8	9
Gerencia	22	23	45	23	19	42
Mandos Intermedios	60	26	86	65	28	93
Responsables de Red	16	32	48	13	32	45
Personal Técnico	65	35	100	73	37	110
Administración Call Center	512	147	659	550	187	737
Total	676	270	946	725	311	1036

En el desglose por geografías, el número de empleados por categoría laboral y por género es:

Categorías laborales por género	2022					
	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	1	7	8	-	-	-
Gerencia	22	21	43	-	2	2
Mandos Intermedios	58	26	84	2	0	2
Responsables de Red	11	13	24	5	19	24
Personal Técnico	62	35	97	3	-	3
Administración Call Center	505	145	650	7	2	9
Total	659	247	906	17	23	40

Categorías laborales por género	2021								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	1	8	9	-	-	-	-	-	-
Gerencia	23	19	42	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	57	25	82	5	3	8	3	-	3
Responsables de Red	11	14	25	2	18	20	-	-	-
Personal Técnico	59	36	95	2	-	2	12	1	13
Administración Call Center	533	180	713	9	4	13	8	3	11
Total	684	282	966	18	25	43	23	4	27

Durante el ejercicio 2022, se ha producido la entrada de una mujer en el Consejo de Administración.

Desglose por género	2022		
	Mujeres	Hombres	Total
Consejo de Administración	1	3	4

Desglose por género	2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Consejo de Administración	0	4	4

3.2.4. Desconexión laboral

Multiasistencia Grupo, durante el ejercicio 2022, ha continuado trabajando en la implantación de la política y medidas de desconexión laboral que fueron aprobadas en Multiassistance, S.A. durante el año 2020.

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.⁸ 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.

⁸ 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, salvo los Representantes legales de los trabajadores de la oficina de Barcelona que lo han firmado en el ejercicio 2021.

Durante el 2022, se abrió el periodo de consulta con los interlocutores implicados. El comité de empresa no firmó la consulta, pero las políticas y medidas aprobadas son de aplicación a todas las empresas del Grupo Multiasistencia.

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 2022 el Grupo ha contado con 10 de empleados con discapacidad superior al 33% repartidos entre España y Francia. Con respecto al ejercicio 2021, se ha producido una disminución de empleados con discapacidad de un 33%.

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

3.2.6. Despidos

Durante el ejercicio 2022, en la geografía de España, se han producido 48 despidos en la categoría de Administración *Call Center* tal y como se detalla a continuación:

Despidos por categoría, edad y genero	2022							2021						
	Mujeres			Hombres			Total	Mujeres			Hombres			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Responsables de Red	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Personal Técnico	-	-	1	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	2	17	11	2	13	3	48	1	6	3	2	6	2	20
Total	3	17	12	2	14	3	50	1	6	3	2	6	2	20

3.2.7. Contrataciones

En el ejercicio 2022, Multiasistencia Grupo ha realizado un total de 60 incorporaciones, 28 mujeres y 32 hombres que se encuentran en los rangos de edad que se detallan a continuación:

Contrataciones	2022							2021						
	Mujeres			Hombres			Total	Mujeres			Hombres			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Incorporaciones	4	18	6	13	12	7	60	5	26	9	9	16	4	69
Total	60							69						

3.3. Remuneraciones

Multiasistencia Grupo desde el ejercicio 2021 cuenta una política específica de remuneraciones de Allianz Partners. 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 categoría laboral, género y edad	2022					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	Confidencial ⁹	-	-	129.264,37	322.508,63
Gerencia	-	67.934,08	59.056,18	67.571,78	86.996,16	76.756,48
Mandos Intermedios	21.346,17	30.145,84	35.271,27	23.808,56	26.156,83	27.185,88
Responsables de Red	27.600,00	35.694,10	41.616,76	40.250,00	41.763,67	46.448,23
Personal Técnico	21.133,52	31.893,12	34.043,77	40.967,20	34.545,64	46.991,97
Administración <i>Call Center</i>	17.917,72	21.564,27	24.367,14	18.709,42	20.494,12	21.618,99

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	Confidencial	-	-	100.549,44	560.984,63
Gerencia	-	63.632,02	56.441,95	60.422,86	87.811,267	67.290,95
Mandos Intermedios	18.156,14	30.984,97	35.115,19	22.779,77	28.371,41	33.650,82
Responsables de Red	24.000,00	33.304,38	37.741,40	40.853,75	40.946,17	42.693,87
Personal Técnico	19.792,03	27.373,47	29.783,23	38.988,64	32.987,92	45.070,05
Administración <i>Call Center</i>	14.792,72	18.157,60	22.167,65	15.172,90	18.944,54	21.025,36

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

- España:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2022					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	Confidencial ⁹	-	-	129.264	322.508
Gerencia	-	67.934	59.056	67.572	89.482	76.756
Mandos Intermedios	21.346	30.146	33.646	23.809	26.157	27.186
Responsables de Red	27.600	34.394	35.859	-	37.105	36.095
Personal Técnico	21.134	30.612	34.261	40.967	34.546	46.992
Administración <i>Call Center</i>	17.918	21.413	24.222	17.564	20.383	21.619

⁹ Esta información no se reporta por ser posible la identificación del dato individualizado.

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	<i>Confidencial</i>	-	-	100.549	560.984
Gerencia	-	63.632	56.441	60.422	87.811	67.290
Mandos Intermedios	18.156	29.502	32.711	22.779	23.534	27.312
Responsables de Red	24.000	32.395	34.890	-	36.974	35.305
Personal Técnico	19.792	28.9500	31.517	38.987	33.044	45.070
Administración <i>Call Center</i>	14.792	17.844	21.887	14.808	18.198	20.803

- Francia:

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2022					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	73.322	-
Mandos Intermedios	-	-	53.150	-	-	-
Responsables de Red	-	39.160	47.375	40.250	45.999	50.885
Personal Técnico	-	54.317	28.828	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	-	32.313	34.206	41.621	30.461	-

Remuneraciones por categoría laboral, género y edad	2021					
	Mujeres			Hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Comité de Dirección	-	-	-	-	-	-
Gerencia	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	-	51.193	50.607	-	69.487	65.340
Responsables de Red	-	40.572	43.443	40.853	45.314	45.860
Personal Técnico	-	36.476	28.297	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	-	31.964	33.575	-	32.428	29.900

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 Javier Bartolomé y Ana Segura Romero son los miembros del Consejo de Administración que forma parte de la plantilla del Grupo de Multiasistencia.

Adicionalmente la remuneración del CEO, el cual es administrador, más la remuneración media de la alta dirección es de 248.448 euros (no se informa de la remuneración media de la alta dirección por sexo, al haber únicamente una mujer).

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 760 trabajadores (el 80 % 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 trabajadores¹⁰. 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:
 - Seguros médicos, de vida y de accidentes;
 - Programa de vacunación y espacio cardioprotegido;
 - Plan de compensación flexible (FlexiMA);
 - Excedencias con reserva de puesto;
 - 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.

Durante el ejercicio 2022 el Grupo no ha ampliado las iniciativas de Empresa Familiarmente Responsable, si bien ha actualizado la medida de Teletrabajo y se ha concedido teletrabajo en segundas residencias durante los meses de verano.

En total, Multiasistencia Grupo cuenta con 31 medidas EFR en el ejercicio 2022.

3.3.3. Brecha salarial¹¹

Se presentan, a continuación, los datos correspondientes al ejercicio 2022 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 (ej.: salario variable) para el cálculo de la remuneración media global por categoría profesional entre las tres principales jurisdicciones donde opera el Grupo:

¹⁰ Las sociedades que cuentan con representación de los trabajadores en el ejercicio 2022, son Multiasistencia. S.A.U. y Multiassistance, S.A. No se han producido cambios respecto al año 2021.

¹¹ 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: $(\text{Promedio salario hombres} - \text{Promedio salario mujeres}) / \text{Promedio salario hombres} \times 100$

Remuneraciones por categoría laboral y genero	2022					
	Remuneración media (€)					
	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	<i>Confidencial</i>	267.296	<i>Confidencial</i>	-	-	-
Gerencia	64.302	82.110	21,69	-	73.322	100 %
Mandos Intermedios	31.018	26.123	-18,74%	53.150	-	-
Responsables de Red	34.043	36.872	7,67%	42.446	47.497	10,63 %
Personal Técnico	31.566	37.058	14,82%	45.821	-	-
Administración <i>Call Center</i>	22.425	20.293	-10,51%	33.124	36.041	8,09 %

Remuneraciones por categoría laboral y genero	2021								
	Remuneración media (€)								
	España			Francia			Italia		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Comité de Dirección	<i>Confidencial</i>	388.321	<i>Confidencial</i>	-	-	-	-	-	-
Gerencia	60.818	77.729	21,76%	-	-	-	-	-	-
Mandos Intermedios	30.200,	24.199	-24,80%	50.841	68.105	25,35%	37.143	-	-
Responsables de Red	32.086	36.616	12,37%	42.007	45.279	7,23%	-	-	-
Personal Técnico	29.727	35.374	15,96%	32.386	-	-	19.522	31.473	37,97 %
Administración <i>Call Center</i>	19.218	18.269	-5,19%	32.501	31.796	-2,22%	25.109	35.570	29,41%

Durante el ejercicio 2022, el Grupo Multiasistencia, disminuyó la brecha salarial existente entre sus trabajadores. La principal variación se produjo entre los responsables de red de Francia, cuya brecha pasó de un 38% en 2021 a un 11% en 2022, y los de España, que se redujo de un 12,4% a un 7,7%.

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. Los Convenios Colectivos Autonómicos de Madrid y Barcelona vencieron el 31 de diciembre del 2021.

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 continuó siendo prorrogable de manera indefinida con excepción del "Incremento salarial" en el ejercicio 2020. En abril 2021 se iniciaron las negociaciones con los RTL's de todos los centros de trabajo de Multiasistencia

sobre las condiciones de trabajo a distancia, cumpliendo con lo establecido en el Real Decreto Ley 28/2020 de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, posterior Ley 10/2021 de 9 de julio, de trabajo a distancia. Durante el ejercicio 2022, han continuado las negociaciones en el centro de trabajo de Barcelona sin llegar un acuerdo por lo que, durante el 2022 ha sido de aplicación el acuerdo anterior.

Dicho acuerdo regula aspectos relacionados con la voluntariedad del trabajo a distancia, el inventario de medios proporcionados por la empresa, el horario de trabajo, lugar de trabajo a distancia, duración del trabajo a distancia, medios de control de la empresa, instrucciones en materia de protección de datos, en materia de seguridad de la información, compensación de los gastos que pudiera tener la persona trabajadora a distancia, etc. En general, todos los aspectos regulados en la mencionada Ley.

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, lo que continúa siendo aplicable en el ejercicio 2022.

3.4.1. Horario de trabajo

Multiasistencia Grupo cuenta con una Política de flexibilidad¹² de horario laboral aprobada en el ejercicio 2019 y vigente durante el ejercicio 2022 al igual que en el ejercicio anterior.

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 SSCC¹³-*Staff* con jornada partida:

a. Jornada de invierno:

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

b. Jornada intensiva:

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

¹² 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.

¹³ SSCC: Servicios compartidos

- Atención al cliente¹⁴, 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 año¹⁵.

En el ejercicio 2021, el Grupo, en agradecimiento del trabajo realizado por los empleados se impulsó la iniciativa "*Day off*" por el que los empleados se benefician de un día libre adicional que ha seguido vigente durante el ejercicio 2022.

3.4.2. Flexibilidad laboral

Multiasistencia Grupo cuenta con una política de teletrabajo desde 2020 que es de aplicación para todos los empleados del Grupo y que establece las medidas de flexibilidad temporal y especial¹⁶.

Durante el mes de mayo del 2022, se revisó la política de teletrabajo para seguir adaptándose a la realidad de Multiasistencia Grupo. Las principales actualizaciones han sido:

- Aumento del porcentaje de teletrabajo del 50% al 86% de la plantilla y;
- Los incidentes ajenos al trabajador/a que impidan la prestación del servicio, pero imprescindibles para el mismo como suministro de luz, internet, etc. que sean justificados debidamente por la empresa suministradora del servicio, contarán como tiempo efectivo de trabajo.

Asimismo, el Grupo, en su apuesta continua por la conciliación y el bienestar de sus empleados, estableció que, durante el periodo comprendido del 1 de julio hasta el 31 de agosto del 2022, pudieran teletrabajar desde sus segundas residencias durante 15 días, además de las residencias habituales e informadas. Un 18% de la plantilla se acogió a esta medida.

Además, debido a la COVID-19, desde el ejercicio 2020, Multiasistencia Grupo cuenta con una Política de protección de la información en el ámbito del teletrabajo vigente en el ejercicio 2022.

Durante el ejercicio 2022, un 86% de la plantilla se acoge al teletrabajo en alguna de las modalidades (total o parcial) que supone una disminución del 4%; asimismo, un 18% de la plantilla se ha acogido durante julio y agosto de 2022 al teletrabajo desde segunda residencia durante 15 días.

La política de Teletrabajo aprobada en 2020 continúa vigente; tan solo se ha añadido un punto en la revisión de mayo de 2022: "*Los incidentes ajenos al trabajador/a que impidan la prestación del servicio, pero imprescindibles para el mismo como suministro de luz, internet, etc. que sean justificados debidamente por la empresa suministradora del servicio, contarán como tiempo efectivo de trabajo.*"

3.4.3. Permiso parental

Durante el ejercicio 2022 un total de 29 empleados disfrutaron del permiso parental: 18 mujeres y 11 hombres. Este dato supone un aumento del 7% respecto al ejercicio 2021.

¹⁴Grupos 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)

¹⁵ 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.

¹⁶ Clasificación de la Fundación Más Familia.

En relación con la tasa de regreso al trabajo, seis mujeres no han regresado de su permiso como el ejercicio anterior. Por otro lado, el periodo medio de días de permiso disfrutados ascendió a 75,10 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	2022	2021
	N.º empleados acogidos	
Mujer	18	20
Hombre	11	7
Total	29	27

Adicionalmente, como ya hemos explicado, 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.

En caso de que se produzca un cambio en el modelo operativo del Grupo, se abre un periodo de consulta con los RTL's.

Asimismo, el sistema de evaluación del desempeño, que se implantó en el ejercicio 2019, tuvo durante el ejercicio 2020 diversos ajustes y rectificaciones. Durante el ejercicio 2021 no se produjo ninguna rectificación en el sistema de evaluación. Con objetivo de flexibilizar diferentes indicadores, el sistema de evaluación del desempeño trimestral ha sufrido modificaciones durante el año 2022.

De forma trimestral se remite información a los RTL's. Sin embargo, si existieran temas que tratar de manera recurrente, se mantienen reuniones periódicas con los RTL's que durante el ejercicio 2022 se han desarrollado por correo electrónico y videoconferencias debido a la COVID-19.

Asimismo, los empleados de Multiasistencia Grupo han sido parte en 2022 de la *Allianz Engagement Survey*, una encuesta de satisfacción para empleados que se realiza por parte del Grupo Allianz y que se encuentra centrada en los siguientes ámbitos:

- Directivos y estrategia;
- Aprendizaje y desarrollo;
- Salud y Bienestar y;
- Trabajo y Procesos.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta, con carácter anual, se establece un plan de acción para el año siguiente. Durante el año 2022 el plan de acción ha consistido en:

- Comunicación;
- Talleres con managers y empleados para trasladar resultados AES (Encuesta de Clima);
- Comunicaciones organizativas;
- *Newsletter* de HR mensuales;
- Estrategia del Grupo para managers;
- Formación en liderazgo;
- Talleres para la salud en colaboración con FREMAP;
- Más sesiones formativas y creación de los formadores Plataforma;
- Planes de carrera;
- Más de 20 promociones internas;
- Salud y Bienestar;
- Mantener el programa MAWell y programa de apoyo psicológico y emocional que ha desarrollado el equipo de Recursos Humanos del Grupo y por el que se facilita a los empleados una plataforma de apoyo a través de la fundación salud y personas de DKV;
- Encuesta de riesgos psicosociales;
- Teletrabajo en segundas residencias;
- Ayuda escolar y descuentos en productos del Grupo;
- *Day for our Future*;
- Acciones solidarias;
- Apoyo a Ucrania en colaboración con Cruz roja;
- Calendarios en colaboración con Afanías;
- Acciones de diversidad e inclusión;
- Día de la mujer;
- Día del Orgullo;
- *40 under 40* - Talento Junior;
- *Be unique 60 over 60* - talento Senior;
- *AZP sports*;
- Acciones de reconocimiento;
- Extra-bonus y;

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, desde el ejercicio 2020 se reforzaron las medidas de seguridad y salud en el trabajo para garantizar el bienestar de los empleados y durante los ejercicios de 2021 y 2022, Multiasistencia Grupo ha continuado en la misma senda. Por ello, durante este ejercicio se han hecho hincapié en mejorar las medidas preventivas:

- Señalización;
- Ventilación;
- Limpieza;
- Distancias entre los empleados en los edificios y;
- Puestos de trabajo con compartidos.

Asimismo, durante el ejercicio 2022, Multiasistencia ha realizado evaluaciones de riesgos de la COVID-19 así como, planes específicos para la reincorporación a la actividad atendiendo a los principios establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. El objetivo de los planes de actuación han sido definir las pautas a aplicar por los empleados teniendo en cuenta el mantenimiento de la actividad de Multiasistencia y las pautas dadas por el Gobierno y las Autoridades Sanitarias en cada momento.

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 Multiasistencia Grupo. Tanto la política de prevención de riesgos laborales como el plan de prevención de riesgos laborales fueron actualizados en septiembre del ejercicio 2020 y durante el ejercicio 2022 no han sufrido modificaciones.

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 realizan reuniones y se elaboran actas sobre los asuntos tratados en el Comité de seguridad y salud. Entre otros temas se trata la siguiente información: 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);
- Evaluaciones de riesgos;
- Mediciones de higiene e iluminación
- Cualesquiera otros solicitados.

Como ya se ha adelantado, durante el ejercicio 2022, Multiasistencia Grupo ha continuado realizando una labor fundamental para poder anticiparse a los efectos del virus de la COVID-19. Se han establecido las medidas y recomendaciones necesarias para sus empleados y evitar al máximo los contagios.

Durante el ejercicio 2022, el departamento de Prevención de riesgos laborales ha seguido elaborando protocolos de actuación para ayudar y garantizar el bienestar de los empleados ante la situación de la pandemia.

3.5.2. Accidentes de trabajo y absentismo

Durante el ejercicio 2022, en Multiasistencia Grupo se han producido 7 accidentes laborales y ningún empleado han sufrido enfermedades profesionales frente a los 5 empleados que sufrieron una enfermedad profesional en el ejercicio 2021. Las lesiones que reflejan la tasa de frecuencia de accidentes han sido producidas por golpes resultado de caídas, accidente de coche y sobreesfuerzo sobre el sistema musculoesquelético

Por otro lado, el absentismo laboral de los empleados calculado asciende a 25.281 días, lo que equivale a 202.248 horas y supone una variación de la tasa de absentismo respecto al ejercicio 2021 del 18%.

Indicadores	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Empleados que han sufrido accidente laboral	7	-	7	5	-	5
Tasa de frecuencia de accidentes	4,19	-	5,87	2,72	-	3,9
Empleados que han sufrido enfermedades profesionales	7	-	7	5	-	5
Número de Horas trabajadas	1.669.690	476.550	1.193.140	1.839.130	557.739	1.281.391
Absentismo laboral (horas)	202.248	39.144	163.109	171.088	43.088	128.080
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	-	-	-	-	-	-

El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral y las lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias han sido cero en 2022, al igual que en 2021. Por otro lado, la tasa de lesiones por accidente laboral registrables ha ascendido a 4,19 durante el ejercicio 2022.

3.5.3. 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 2022 el plan de formación se ha basado en seis acciones formativas alineadas con los objetivos fundamentales establecidos en el plan de formación:

- Profesionalizar la gestión de los empleados impulsando su bienestar y potencial a través de reciclajes en su formación;
- Mejorar la gestión diaria implantando mejoras operativas y la formación asociada a ello;
- Fomentar acciones orientadas a una mayor calidad del servicio al cliente;
- Guiar a los empleados a la cultura del logro a través del *feedback* continuo de los resultados y el establecimiento de planes de acción
- 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 2022, el Grupo ha impartido a sus empleados una media de 9,2 horas de formación a nivel global que supone una disminución del 14% con respecto al ejercicio 2021. Las materias cursadas son entre otras, las siguientes:

- Programas *On boarding* de formación a nuevos empleados;
- 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;
- Formación en habilidades de gestión de estrés en plataforma y en habilidades de liderazgo para Managers e;
- Idiomas.

Media de horas de formación por categoría laboral	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	62,8	11,7	18,1	119	17	28,6
Gerencia	32,7	19,9	26,2	47	29	38,7
Mandos Intermedios	7,8	7,2	7,6	24	48	22,3
Responsables de Red	6,4	4,5	5,1	25	12	6,3
Personal Técnico	9,1	9,0	9,1	7	8	7,1
Administración <i>Call Center</i>	7,9	10,5	8,5	11	15	8,2
Totales	8,9	10,1	9,2	10,1	12,2	10,72

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

Media de horas de formación por geografía y categoría laboral	2022					
	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	62,8	11,7	18,1	-	-	-
Gerencia	32,7	18,9	26,0	-	30,0	30,0
Mandos Intermedios	7,3	7,2	7,3	22,0	0,0	22,0
Responsables de Red	9,3	8,7	8,9	-	1,6	1,3
Personal Técnico	8,1	9,0	8,5	30,0	-	30,0
Administración <i>Call Center</i>	8,0	10,5	8,6	4,0	8	4,9
Totales	8,9	10,6	9,3	9,5	4,6	6,7

Media de horas de formación por geografía y categoría laboral	2021					
	España			Francia		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Comité de Dirección	119	17	28,6	-	-	-
Gerencia	47	29	38,7	-	-	-
Mandos Intermedios	24	23	23,6	-	25	24,5
Responsables de Red	4	3	3,6	21	9	9,8
Personal Técnico	7	8	7,2	-	-	-
Administración <i>Call Center</i>	8	11	8,3	3	4	3,2
Totales	10	12	10,9	4	10	7,3

Todos los empleados de Multiasistencia, durante el ejercicio 2022, han tenido su correspondiente evaluación. En el caso del *Call Center* la evaluación es trimestral y los departamentos denominados *Corporate*¹⁷, la evaluación es anual.

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

Indicadores	2022			
	España		Francia	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de empleados que reciben evaluación	659	247	17	23
Totales	906		40	

Indicadores	2021					
	España		Francia		Italia	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de empleados que reciben evaluación	684	282	18	25	23	4
Totales	966		23		27	

Asimismo, Multiasistencia Grupo, durante el ejercicio 2022, modificó el sistema de evaluación del desempeño trimestral con objetivo de flexibilizar diferentes indicadores como se señala en el apartado 3.4.4. del presente estado.

3.6. Igualdad

Dentro del ordenamiento jurídico español, se aprobó la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante, "Ley Orgánica 3/2007"), que persiguió eliminar conductas discriminatorias y fomentar políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades, iniciando un recorrido en la legislación española hacia la aprobación de nuevas normativas que abordasen el problema de la desigualdad en el entorno laboral, como son:

- Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantizarla igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, por el que se modifica la Ley Orgánica 3/2007.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo, (en adelante, "RD 901/2020").
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, (en adelante, "RD 902/2020").

En el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007 se establece que, las Empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con este fin, deberán adoptar e implantar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los distintos representantes legales de la forma que determine la legislación laboral.

Multiasistencia Grupo, al ser una empresa de más de 250 empleados, cuenta desde abril del 2019 con una Plan de igualdad¹⁸ aprobado para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2017, de 22 de

¹⁸ El plan de Igualdad es aplicable a Multiasistencia S.A.

marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y que continua vigente en el ejercicio 2022 aunque el ejercicio 2022 se ha estado trabajando en un nuevo Plan de Igualdad.

Para la elaboración del plan, todavía vigente, 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:

Nombre y Apellidos	Departamento	Representante de los trabajadores
José Emilio Alonso Sánchez	España Seguros	SLTM
Eva M.ª Infante Cedillo	España Seguros	SLTM
Ana Belén Roldán Gómez	Operaciones	CCOO
Alicia Rozalén Sanz-Viveros	España Seguros	CCOO
Isabel Martín Rodríguez	Francia	UGT
Zindy Beatriz Valiente Landaeta	España Seguros	UGT
Magdalena Bernaola Iturbe	España Seguros	UGT
Ana Rodríguez Pérez	España Seguros	CCOO
Helena Hernández Roura	España Seguros	CCOO
Nombre y Apellidos	Departamento	Cargo
Pilar Gabaldón Arguisuelas	RRHH	Gerente RRLL
César Hernández Aguado	RRHH	Resp. Admon Personal
María Domingo Cremades	RRHH	Gerente de Procesos RRHH
Vicenta Parra	España Seguros	Gestcall
Severine Bunelle	Planificación	Auditorías

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

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 son 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;
- 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 y en el Código de Conducta de Allianz Partners respaldado por Oliver Bäte, *Chief Executive Officer* de Allianz.

Tanto el Multiasistencia Grupo como Allianz están comprometidos a respetar un amplio abanico de normas internacionales de derechos humanos y a integrarlas en el negocio. Este apoyo y compromiso incluye una postura firme contra toda forma moderna de esclavitud y el tráfico ilícito de personas, incluyendo la explotación infantil y el trabajo forzado a través de sus operaciones y en la cadena de suministros. Por ello, Allianz informa anualmente del progreso realizado de integración de los derechos humanos en el análisis de los clientes y anima a los empleados a estar atentos a cualquier posible situación irregular.

Multiasistencia 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 promueve el respeto y el apoyo a la protección de los derechos humanos internacionales dentro de sus esferas de influencia y 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 y que están alineados con las del Grupo Allianz y sus objetivos

Multiasistencia Grupo se basa en la confianza tanto de los clientes y empleados como de la opinión pública 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. Además, debe tenerse en cuenta que este compromiso se materializa en formaciones de las políticas aprobadas tanto al Comité de dirección como al resto de empleados de Multiasistencia para la su concienciación e implementación correcta.

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 de Multiasistencia Grupo se basa en establecer las normas mínimas para todos los empleados y directivos con el objetivo de evitar situaciones que pudieran cuestionar la integridad de este.

Los principales aspectos que desarrolla el código de ética son:

- Respetar 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 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 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.

Asimismo, el Grupo Allianz publicó durante el ejercicio 2021 su nuevo Código de Conducta Global de aplicación a los empleados de Multiasistencia Grupo como parte del grupo Allianz Partners. El Código de Conducta establece unas normas mínimas sobre el comportamiento esperado para todos los empleados de Multiasistencia y Allianz en todo el mundo centrándose en los comportamientos fraudulentos, la corrupción, el incumplimiento de la normativa sobre privacidad de datos y las infracciones *Anti-Trust*.

Ambos Códigos de conducta se encuentran disponibles en la intranet por lo que, todos los empleados tienen acceso al mismo.

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; mecanismo que cuenta con correo electrónico para hacer llegar consultas o solicitudes a RRHH de forma anónima. Puede ser utilizado para derechos Humanos o para cualquier otra causa.
- Conectad@s: Web interactiva con los empleados donde pueden encontrar la información y participar de las iniciativas lanzadas.
- *Speak up*: herramienta de Allianz Partners

Durante el ejercicio 2022, 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.

Además, Multiasistencia, como parte de Allianz Partners, integra los compromisos y objetivos de sostenibilidad de Allianz y lo utiliza como base de su plan de sostenibilidad que tiene tres factores fundamentales:

- Medio ambiente;
- Social y;
- Gobernanza.

5.1. Plan de sostenibilidad

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 se basa en el plan de sostenibilidad de Allianz Partners. La hoja de ruta de sostenibilidad a nivel *corporate* marcada por Allianz hasta el 2025 tiene tres objetivos:

- Responsabilidad en la innovación y desarrollo de ofertas responsables para afrontar desafíos sociales y ambientes con los grupos de interés, así como proponer servicios y productos sostenibles teniendo en cuenta una práctica empresarial justa. Todo ello, garantizando una calidad y transparencia de los servicios y ofertas accesibles;
- Reducir la huella de carbono CO2 incluyendo dicha reducción en la cadena de valor. Para ello, se optimizará el uso de energías naturales y se reducirá la contaminación en las actividades internas y;
- Crear un impacto positivo en la sociedad promoviendo, entre otras acciones, actividades de voluntariado, igualdad de oportunidades, integración social y contribución a la economía local,

En dicho plan de sostenibilidad, se establecen los KPI's que Multiasistencia debe dar cumplimiento basados en tres factores y que se resumen a continuación:

- Medio ambiente:
 - Utilizar energía renovable para la iluminación y otros aparatos eléctricos, así como para calefacción y refrigeración de los edificios;
 - Viajes de negocios con necesidades de la empresa realizado por los empleados con limitación y selección de transporte;
 - Uso responsable del papel en la oficina y en las comunicaciones con los clientes con el objetivo de papel 0;
 - Reciclaje de residuos tanto físicos como electrónicos y;
 - Reducción y eficiencia del consumo del agua en las instalaciones sanitarias, cafeterías, jardines.

- Social:
 - Realización de actividades de voluntariado;
 - Compartir buenas prácticas sociales entre los empleados y;
 - Allianz Partners *Global Societal Impact* programa como base de subvenciones.
- Gobernanza:
 - Diversidad e inclusión;
 - Salud y bienestar y;
 - Global Compliance política.

Durante el ejercicio 2022, Multiasistencia Grupo ha estado trabajando en su firme compromiso por impactar lo menos posible en el medio ambiente entre las que vamos a destacar las siguientes iniciativas:

- Viajes sostenibles: En la política de gastos de viajes se estable la limitación en el caso de las reuniones internas, no críticas para el negocio y no relacionadas con el cliente, con una duración inferior a 3 horas, deben evitarse y realizarse videoconferencias.
- Desde enero del 2022, Multiasistencia en España utiliza energía verde 100% y en Francia desde abril del 2022;
- Accesibilidad en el transporte público: Las oficinas del Grupo Multiasistencia en España y Francia cuentan estaciones de transporte público a menos de 15 minutos andando;
- “No plástico”: En todas las oficinas de España se ha entregado a los empleados una taza y una botella de cristal para eliminar el plástico en las oficinas;
- Específicamente, en las oficinas de Ronda de Poniente 7, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas sostenibles:
 - Puntos limpios: Se han sustituido las papeleras tradiciones por puntos limpios para hacer separación de residuos para su posterior gestión y reciclado;
 - Señalización en diferentes puntos de apagado y encendido de la luz ambiental instalada para que los empleados apaguen la luz cuando no sea necesaria, así como cartelería en las cabinas de los baños ya que, se dispone de cisternas de doble pulsador y de este modo, adaptar el consumo de agua según necesidad;
 - Movilidad sostenible: Se han instalado cuatro puntos de recarga de vehículos eléctricos y aparcamiento de bicicletas;
 - Economía circular¹⁹: Se puso a disposición de los empleados material de la oficina que estaba en buenas condiciones para que los empleados pudieran disfrutar dicho material y de este modo, darle una segunda vida al mobiliario;
 - Uso de impresoras limitado para imprimir en color e intentar solo utilizar la opción de blanco y negro;
 - Sistema de riego eficiente en el jardín;

¹⁹ Esta iniciativa también se ha llevado a cabo en la oficina de Paris, Francia.

- Instalación de composteras para depositar residuos del jardín y de este modo, obtener abono ecológico que sirve para nutrir a las plantas y;
- Para dar cumplimiento al Real Decreto Ley 14/2022²⁰, se ha fijado límites de temperatura²¹ en los que se activan los sistemas de calefacción y aire acondicionado:
 - Temperatura por debajo de 19 grados (calefacción);
 - Temperatura por encima de 27 grados (aire acondicionado).

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;
- Consumir agua, energía y demás recursos de forma responsable;
- Fomentar el uso de transporte público y;
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.

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 un gestor de residuos externo incluyendo todo tipo de residuo como RAES, luminarias;
- Los proveedores de servicios se les exige contractualmente que cuenten con criterios ambientales, 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:
 - Instalación de climatización;

²⁰ Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.

²¹ Esta iniciativa también se ha llevado a cabo en la oficina de Sevilla, España.

- Instalación de ventilación;
 - Instalación de iluminación exterior;
 - Instalación de iluminación interior;
 - Equipos de bombeo y grupos de presión;
 - Equipos de elevación;
 - Instalación de agua caliente sanitaria;
 - Otros equipos existentes.
- Análisis de la facturación de suministros energéticos;

La última auditoría fue realizada con fecha 11 de febrero de 2020 emitiéndose dos informes, que establecen la eficiencia energética de las instalaciones de la oficina de Madrid²².

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 2022.

Durante el ejercicio 2022, las oficinas de Ronda de Poniente 7 han sido certificadas como instalaciones de eficiencia energética, instalaciones eléctricas de baja tensión y los ascensores de dichas oficinas han superado las inspecciones periódicas correspondientes.

5.3. Datos consumos

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/residuos, así como los datos de *headcount* por cada edificio, calculando para cada indicador el consumo medio y emisiones CO₂ por empleado en su lugar de trabajo o en remoto. Dentro del Grupo Allianz se han marcado unos objetivos globales de reducción de emisiones de CO₂ y consumos para el 2025.

En el presente informe se ha establecido un nuevo cálculo de los datos de consumo produciéndose una actualización de la información de Multiasistencia Grupo con el objetivo de estar alineado con los informes de Grupo Allianz Partners.

Durante el ejercicio 2022 se ha modificado el sistema de seguimiento del consumo para adaptarlo a la normativa establecida por el Grupo Allianz, así como su reporte a través de sus herramientas. Esta herramienta calcula las emisiones de CO₂e tras el registro en la misma de los km realizados por parte de los empleados en los distintos medios de transporte, lo que permitirá hacer un seguimiento en años posteriores.

²² Auditoría 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.

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos²³ que Multiasistencia Grupo utilizó en el ejercicio 2021 y en el ejercicio 2022:

Recurso	Medida	Consumo 2022 ²³
Energía interna		
Consumo total de energía interna	(MJ/kg)	3.604.108
Consumo total de energía interna de los edificios de oficinas	(MJ/kg)	3.592.289
Electricidad consumida internamente	(MJ/kg)	3.592.289
Electricidad de centrales fotovoltaicas	(MJ/kg)	3.399.743
Electricidad procedente de la media del mercado	(MJ/kg)	192.546
electricidad procedente del mercado medio trabajo en remoto	(MJ/kg)	192.546
Otra energía consumida internamente	(MJ/kg)	11.819
Viajes		
Total de viajes de negocios	Km	2.644.979
Viajes en tren	Km	168.564
Viajes por carretera	Km	1.303.665
Vehículos de flota	Km	1.178.338
Coches privados	Km	10.709
Coches alquilados	Km	114.618
Viajes en avión	Km	1.172.750
Transporte aéreo de corta distancia	Km	10.877
Transporte aéreo de larga distancia	Km	1.161.874
Papel		
Consumo total de papel	Kg	3.097
Papel certificado sostenible - reciclado	Kg	0
Papel sostenible certificado - fibras vírgenes	Kg	3.097
Papel no certificado	Kg	0
Agua		
Consumo total de agua	m³	4.665
Agua potable	m ³	4.665
Residuos		
Residuos totales	Kg	19.493
Materiales valiosos separados y reciclados	Kg	2.618
Residuos incinerados	Kg	4.200
Residuos depositados en vertederos	Kg	12.636
Tratamiento especial de residuos	Kg	38
Emisiones		
Total CO_{2e} emisiones (absolute tn)	tn CO₂	362
CO_{2e} emisiones por Scope	tn CO₂	362
Scope 1 (emisiones directas)	tn CO ₂	0
Scope 2 (emisiones indirectas - electricidad)	tn CO ₂	0
Scope 3 (emisiones indirectas - cadena de valor)	tn CO ₂	362

²³ Dentro de los valores reportados para consumos y residuos se ha incluido una extrapolación sobre el valor total indicado puesto que los datos fueron ingresados previo al cierre del año fiscal (base octubre, excepto en energía, que se ajusta al total del año natural). Esta extrapolación no es significativa frente al total indicado y corresponde a un aproximado del valor de aquellos meses de los que no se tiene información con el fin de reportar un dato real a 31 de diciembre de 2022.

Los datos de consumos aportados son de todas las sedes de Multiasistencia Grupo salvo Brasil.

Recurso	Medida	Consumo 2021
Materiales reciclados		
Papel ²⁴	tn	2,13
Cartón	tn	0,03
Mobiliario	tn	3,38
Papel de cocina y baño	tn	
Vertido de aguas		
Desagüe	m3	4.483
Residuos no peligrosos		
Reciclaje	m3	1,78
Agua		
Agua	m3	5.527
Agua reciclada y reutilizada	m3	-
Consumo energético		
Refrigeración	Kw/h	143.987
Electricidad	Kw/h	357.710
Intensidad energética		
Consumo energético dentro de la organización	Kw/h	501.697
Emisiones directas de gases de efecto invernadero		
Emisiones directas	kg	59.420
Emisiones indirectas de GEI²⁵ al generar energía		
Geografía España	kWh	130,71
²⁶Otras emisiones indirectas GEI		
Vehículos flota ²⁷	1L/2,3Kg CO2	59,42
Tren	1KM/0,02Kg CO2	1,1662
Avión	1km / 0,17kg CO2	53,99
Intensidad de las emisiones GEI		
Emisiones de GEI ²⁸	Toneladas CO2/año	114,58

En el 2022 se han incrementado los consumos respecto a 2021 debido, principalmente, a la vuelta de los empleados de Multiasistencia a las oficinas que ha llevado a un consumo mayor de electricidad y de viajes debido que, durante el año 2022, comenzaron a eliminarse, paulatinamente, las restricciones de movilidad.

²⁴ Los residuos de papel y cartón fueron reciclados por el gestor de residuos MSO GESTIÓN DE RESIDUOS S.L.U con código 13G04A1400006823C.

²⁵ Emisiones GEI: Gases de efecto invernadero.

²⁶ Fuente: Informe recibido por un proveedor externo, la agencia de viajes "IAG7 viajes" en relación a los viajes en avión y tren y la flota de vehículos a "ALPHABET".

²⁷ Actualmente, Multiasistencia Grupo cuenta con 20 vehículos de empresa.

²⁸ Para poder cumplir con las reducciones de emisiones GEI, en la Política de gastos de viaje se fomentan los viajes en transporte público para los empleados en su jornada laboral en lugar del vehículo privado/taxi, cuando sea posible.

6. Corrupción y el soborno

El Grupo Multiasistencia está plenamente comprometido con el cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales contra la corrupción y el soborno. Para garantizar el cumplimiento de dichas leyes y prevenir los riesgos identificados en esta materia, el Grupo Multiasistencia, como unidad de negocio de Allianz Partners, cuenta con un marco interno de control gobernado por una serie de políticas y procedimientos para detectar y prevenir los riesgos de corrupción y sobornos.

6.1. Políticas y procedimientos del Grupo

Las políticas y procedimientos que contienen los principios y las reglas que rigen el programa anticorrupción y antisoborno del Grupo Multiasistencia, unidad de negocio de Allianz Partners y, por tanto, obligada a su cumplimiento son:

- **The Allianz Partners *Group anti-corruption and anti-bribery Standard***. Esta norma, aprobada en el año 2017, contiene la prohibición estricta de ofrecer, aceptar, autorizar, pagar o proporcionar cualquier cosa de valor, hecha por o en nombre de Allianz Partners, directa o indirectamente, para obtener una ventaja personal o comercial, tanto en el sector privado como a un funcionario local o extranjero en el sector público. Además, esta norma exige actuar con transparencia e integridad en todas las relaciones comerciales para evitar cualquier ventaja indebida o la apariencia de una conducta cuestionable por parte de sus empleados o de terceros con los que Allianz Partners hace negocios.

Esta Norma Anticorrupción es uno de los componentes clave del Programa anticorrupción y antisoborno y conecta una serie de reglas funcionales relacionadas y controles relacionados, diseñados para ayudar a las unidades de negocio de Allianz Partners, entre las que se encuentra el Grupo Multiasistencia, a gestionar eficazmente las áreas de riesgo clave de corrupción, tanto en el sector público como en el privado.

- **Allianz *Code of Conduct for Business Ethics and Compliance***: Esta norma contiene la prohibición expresa de llevar a cabo cualquier acto de corrupción o soborno.
- **The *Gift & Entertainment and Hospitality Functional Rule***. Esta norma prohíbe cualquier oferta, donación, promesa o autorización directa o indirecta de cualquier regalo y/u hospitalidad cuyo valor no se ajuste a la legislación o costumbre local, a las políticas y procedimientos del Grupo además de establecer los criterios para gestionar la recepción u ofrecimiento de regalos y/u Hospitalidades evitando situaciones de conflictos de interés o de impropiedad desde un punto de vista de relación de negocios.
- **The *Vendor Integrity Screening and in the Sales Intermediary Due Diligence Functional Rule***. Esta norma establece ciertas medidas para mitigar los posibles riesgos de reputación, legales o regulatorios de tales contrataciones.
- **The *Sponsoring and Donations Functional Rule***. Esta norma establece que los gastos de las asociaciones benéficas están relacionados con las asociaciones/membresías que se conceden sin interés comercial y que dichas contribuciones nunca pueden realizarse en situaciones de conflicto de interés.

6.1.1. Identificación de los riesgos de corrupción y soborno

Se han identificado 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.

6.1.2. Resultado de la aplicación de las políticas y procedimientos

Las medidas para prevenir la corrupción y el soborno del Grupo Multiasistencia son las siguientes:

- El Grupo cuenta con un Canal de Denuncias a disposición de todos los empleados, directivos y consejeros a través del que estos, de forma totalmente anónima, deben comunicar cualquier las infracciones del Código Penal y los delitos comprendidos en otras leyes especiales, así como (ii) los incumplimientos del Código de Conducta del Grupo, que estén incluidos en el ámbito objetivo del Canal de Denuncias. El funcionamiento del Canal Ético está regulado por el Manual Interno del Canal de Denuncias del Grupo Multiasistencia.
- 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).
- Política y procedimiento de control de compras, en la cual se establecen las reglas y principios para administrar todas las compras de bienes y servicios del Grupo, así como los requisitos y procedimientos de cómo colaborar y actuar con las partes internas/externas de todo el proceso de la cadena de suministro, con el objetivo último de garantizar la transparencia, la actuación y criterio ético, profesional y responsable en todo el proceso de la cadena de suministro.

Adicional a las políticas expuestas en el epígrafe anterior, el Grupo cuenta con las siguientes medidas:

- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, entre otras:
 - Proceso de homologación de proveedores (red de profesionales) en el que se establecen una serie de requisitos mínimos.
 - Política y procedimiento de valoración de propuesta comerciales y alta de nuevos clientes, en la que se establecen los criterios y medidas preventivas de detección de riesgo previo a la aprobación de un nuevo cliente, producto o servicio.
 - Política general de dietas y gastos de viajes.
 - Política de gestión de pagos, donde se establecen los canales y medios de pago aceptados, siempre bajo el principio de "4 eyes principles"
 - Política y procedimiento de control de compras.
- Aportaciones a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro.

Las aportaciones a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro están gobernadas por *The Gift & Entertainment and Hospitality Functional Rule*, que contiene las reglas y principios para las donaciones y membresías caritativas, que exige llevar a cabo un examen de integridad del proveedor además de verificar la existencia de un conflicto de interés en relación con la aportación a realizar. Asimismo, se

exige garantizar una documentación y un registro transparentes y adecuados de la transacción, incluida la información sobre los motivos de la donación, su uso previsto, así como la aprobación.

6.1.3. 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 2022, Multiasistencia Grupo continúa haciendo hincapié en el cumplimiento de la Política *4 Eyes principles* como medida para asegurar el cumplimiento de todos los procedimientos y prevención del fraude en el Grupo.

6.1.4. 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.

Durante el ejercicio 2022, un total de 243 empleados han recibido formación en materia de anticorrupción.

Categorías laborales	Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U.	
	2022	2021
Comité Dirección	2 empleados	0 empleados
Gerencia	13 empleados	2 empleados
Mandos Intermedios	24 empleados	0 empleado
Responsables de Red	18 empleados	3 empleados
Personal Técnico	48 empleados	7 empleados
Administración (<i>Call Center</i> y operadores de <i>manufacturing</i>)	138 empleados	57 empleados
Total	243 empleados	69 empleados

6.1.5. 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 2022, el Comité de Cumplimiento no ha recibido ninguna denuncia a través del canal.

6.2. 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.

A estos efectos, todos los contratos de patrocinios o donaciones a ONG suscritos por Multiasistencia Grupo son aprobados siguiendo la Norma Funcional de Allianz Partners que contiene las reglas y principios para las donaciones y membresías caritativas. De acuerdo a la misma, es aprobada por Compliance y el Director de Recursos Humanos o el CEO, en función de la cuantía, tras realizarse un examen de la integridad del donatario, examinar la documentación relevante, la información justificativa sobre los motivos de la donación y verificar que la misma estaba en línea con la política de Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía y que no representaba un conflicto de interés.

Adicionalmente, en la medida en que dichas aportaciones tienen impacto sobre el cálculo del impuesto de sociedades, desde el departamento financiero se revisan los importes, cuantías, y contratos.

Durante el ejercicio 2022 Multiasistencia no hay realizado ninguna aportación a fundaciones y/o entidades benéficas.

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 con la iniciativa “El Árbol de los Sueños”, con el Centro Especial de Empleo Afanías y con apoyo a Ucrania en colaboración con Cruz Roja.

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.

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 2022 con el asesoramiento activo y continuado de distintos abogados externos, así como un abogado interno, que vela desde el interior de la organización por el respeto a sus normas y procedimientos internos, así como al resto de regulación y normas aplicables. Entre los abogados externos que prestan servicios de asesoramiento y acompañamiento legal a Multiasistencia Grupo se encuentran: Garrigues, Deloitte Legal, Bufete Barrilero y Asociados, Manuel Valentín Gamazo abogado, Thesis abogados, Ratigan 2000 y CECA Magán abogados. Así como Ginestie Avocats, Willway Associes y Clemente Galvao & Asociados.

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 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 2022, el porcentaje de reclamaciones resueltas alcanzó el 98,35% en España y el 86,1% 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 2022, el importe estimado²⁹ de los beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios a abonar/devolver y subvenciones públicas percibidas por Multiasistencia Grupo son los siguientes:

Información fiscal	2022		2021		
	España ³⁰	Francia ³¹	España	Francia	Italia
Beneficios obtenidos ³² (€)	1.588.621	11.116.552	15.554.596	9.797.512	(217.651)
Impuestos sobre beneficios a abonar/devolver (€)	(1.041.884)	4.216.401	(4.467.614)	1.420.639	(284.391)
Subvenciones públicas (€)	-	-	-	-	-

7.6. Estrategia

La visión estratégica de Multiasistencia Grupo tal y como expone Javier Bartolomé, CEO de la Entidad, se basa en el fortalecimiento de su propuesta de valor para la gestión integral de los siniestros procedentes de pólizas multirriesgo. Gracias a una importante apuesta por la innovación y las últimas tecnologías, el Grupo ha llevado a cabo una digitalización profunda y desarrollado una amplia oferta de servicios y productos sostenibles que se enmarcan dentro en su política de promoción de la reparación como vía preferente en la atención de un siniestro.

Esta propuesta de valor, junto a los conocimientos adquiridos en este procedimiento de transformación, se ha comenzado a explotar no solo dentro del Grupo Multiasistencia si no también en otras unidades de negocio del Grupo Allianz al que pertenece el Grupo Multiasistencia. Además, la compañía ha concentrado sus esfuerzos en maximizar la calidad del servicio con una mejora sustancial de la experiencia global del cliente. Para ello, han sido claves los planes estratégicos que se han implementado tanto a nivel del análisis pormenorizado de todo el proceso de gestión de los casos "Service Excellence Plan", como a nivel de los empleados con políticas de escucha activa y bienestar integral, situándolos como una pieza clave en la mejora diaria del servicio prestado.

La estrategia del Grupo Multiasistencia tiene en consideración un compromiso claro y ambicioso con la sostenibilidad y enmarca toda su actividad dentro de tres criterios ESG: medioambiental, social y buen gobierno. En palabras de Javier Bartolomé, CEO del Grupo, "trabajamos para ofrecer el mejor servicio a los clientes de nuestros socios, pero también para garantizar el futuro de la sociedad y el

²⁹ Importe estimado, ya que el impuesto se liquidará en julio de 2023.

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)

³² Resultado antes de impuestos del consolidado fiscal español y francés.

mundo en el que vivimos, como se pone de manifiesto en nuestras medidas para paliar el cambio climático y mejorar la calidad de vida e inclusión de las comunidades locales en las que actuamos”.

En esta línea, Multiasistencia ha logrado implantar en 2022 una política para el consumo de energía 100% renovable en sus oficinas de España y Francia y está evaluando la instalación de paneles solares en sus instalaciones. También se han incorporado incentivos para la promoción del uso de vehículos eléctricos en los desplazamientos tanto de la red de profesionales como de los empleados del Grupo e instalado estaciones de recarga en los parkings de las oficinas. Asimismo, la compañía ha incluido entre sus objetivos una drástica reducción del uso de papel en sus oficinas y cerrado un acuerdo de colaboración con un proveedor certificado para el aprovisionamiento de material de oficina responsable. Por último, el Grupo ha decidido poner el foco en la mejora del tratamiento de los deshechos que se generan en las instalaciones y ha contratado para ello a un proveedor especializado, con quien se están reciclando ya los residuos biodegradables y compost, incluidos aquellos generados en los jardines y zonas comunes.

Estas medidas se han venido implementando al tiempo que se desplegaban políticas de sensibilización y concienciación de diferente índole entre los empleados.

A nivel social, destaca la implicación del Grupo en la mejora del entorno y de la comunidad local. En concreto, se han llevado a cabo actividades para paliar la desigualdad social y contribuir a una mejor inserción de las familias y niños más desfavorecidos del entorno con iniciativas como el *Árbol de los Sueños* y la donación de cestas de comida por Navidad a organismos públicos.

De manera global, el Grupo ha contribuido a dar visibilidad y promocionar todas aquellas iniciativas que han surgido como respuesta a los diferentes conflictos vividos en 2022, incluida la guerra en Ucrania, para la que se ha organizado la acogida de refugiados en familias voluntarias de empleados y la participación en un donativo a nivel mundial organizado por el Grupo Allianz.

En definitiva, el Grupo Multiasistencia ha llevado a cabo políticas e iniciativas específicas para dar una respuesta concreta alineada con sus objetivos de innovación y desarrollo responsable, reducción de la huella de carbono e impacto social positivo.

7.6.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades

Los principales impactos de la estrategia son: 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 optimización 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 pertenencia al Grupo Allianz Partners está facilitando e impulsando la expansión de nuestro modelo de negocio a otros países gracias a la amplia presencia internacional del Grupo Allianz.

Las oportunidades identificadas llevan aparejadas una serie de riesgos de los que conviene tener en cuenta:

- Riesgo tecnológico y de mercado: 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.

- Riesgo operativo y estratégico: El acometimiento de una transformación parcial de las líneas de negocio viene acompañado de retos que ponen a prueba el comportamiento de las distintas áreas de la organización; tanto de aquellas que están involucradas en la prestación del servicio, como son la calidad, la atención al cliente, las relaciones laborales y la responsabilidad corporativa, como de las que prestan servicios transversales a la compañía. La transformación de una organización, ya sea por la introducción de nuevas líneas de negocio o por expansión territorial puede conllevar retos organizativos, de definición de metas y objetivos, de falta de información, etc. Es por ello que aspiramos a ofrecer en todo momento el mejor servicio, garantizando la máxima calidad, estableciendo además los mecanismos de control y supervisión de los riesgos inherentes al negocio y la transformación acometida para actuar de forma preventiva reduciendo el impacto que éstos pueden para todos los *stakeholders*.
- Riesgo de inflación, actualmente nos movemos en un entorno inflacionista que merma nuestros márgenes, por lo que se hace clave disponer de herramientas que nos permitan mejorar la eficiencia de nuestros procesos de negocio para seguir siendo competitivos en el mercado mejorando la calidad de nuestros servicios.

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

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
Ámbitos generales					
Descripción del modelo de negocio	Sí	2.1 2.2 2.4 2.10	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-1 Detalles organizacionales 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	9 9 10 13	✓
Presencia geográfica	Sí	1 2.3	2-1 Detalles organizacionales 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4 10	✓
Objetivos y estrategias de la organización	Sí	2.6 7.6	2-1 Detalles organizacionales 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	13 58	✓
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Sí	2.12 7.6	3-3 Gestión de los temas materiales	16 58	✓
Marco de <i>reporting</i>	Sí	1 Anexo I	3-1 proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Lista de temas materiales 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto 2-5 Verificación externa 1. Fundamentos 3-3 Gestión de los temas materiales	4 61	✓
Cuestiones medioambientales					
Enfoque de gestión	Sí	2.7 5	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 3-3 Gestión de los temas materiales	13 47	✓
Información general detallada	Sí	2.7 5	3-3 Gestión de los temas materiales 2-23 Compromisos y políticas 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	13 47	✓
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Sí	5.3	306-3 Residuos generados	50	✓
Uso sostenible de los recursos	Sí	5.2 5.3	30-1 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 303-3 Extracción de agua 2-4 Actualización de la información	49 50	✓

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
Cambio climático	Sí	5.3	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	50	✓
Cuestiones sociales y relativas al personal					
Enfoque de gestión	Sí	3	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 3-3 Gestión de los temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales	20	✓
Empleo	Sí	3.1 3.2 3.3	2-7 Empleados 2-9 Estructura de gobernanza y composición 2-9 Estructura de gobernanza y composición 2-19 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 23 30	✓
Organización del trabajo	Sí	3.4	2-30 Convenios de negociación colectiva 401-3 Permiso parental	33	✓
Salud y seguridad	Sí	3.5	403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral	37	✓
Relaciones sociales	Sí	1.2 3.3.1 3.4	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 2-30 Convenios de negociación colectiva 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	6 31 33	✓
Formación	Sí	3.5.3	3-3 Gestión de los temas materiales 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	39	✓
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	3.2.5	3-3 Gestión de los temas materiales 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	29	✓
Igualdad	Sí	3.6	2-23 Compromisos y políticas 3-3 Gestión de los temas materiales 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	41	✓

Información requerida según la Ley de Información No Financiera y Diversidad	Material (S/N)	Sección informe	Estándar GRI	Página	Verificación
Información sobre el respeto a los derechos humanos					
Enfoque de gestión	Sí	4	2-23 Compromisos y políticas 3-3 Gestión de los temas materiales	44	✓
Derechos humanos	Sí	4	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	44	✓
Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno					
Enfoque de gestión	Sí	6	3-3 Gestión de los temas materiales 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	53	✓
Corrupción y soborno	Sí	6	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	53	✓
Información sobre la sociedad					
Enfoque de gestión	Sí	2.11 7	2-23 Compromisos y políticas 3-3 Gestión de los temas materiales	14 57	✓
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Sí	2.9 7.1	2-28 Afiliación a asociaciones 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 3-3 Gestión de los temas materiales	13 57	✓
Subcontratación y proveedores	Sí	1.2 2.5 2.8 2.10 2.12.16	2-6 actividades cadena de valor y otras relaciones comerciales 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	6 11 13 13 17	✓
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	57	✓
Información fiscal	Sí	7.5	3-3 Gestión de los temas materiales 201-1 Valor económico directo generado y distribuido 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	58	✓

ANEXO II Razones de omisión

De acuerdo con el GRI 1 (Fundamentos), aquellos aspectos que no han sido incluidos son objeto de aclaración a continuación. En este sentido, se realiza una descripción de la información específica que se ha omitido a fin de especificar alguno de los siguientes motivos de omisión:

- (i) No procede (Especificación de los motivos por los que se considera que el contenido no procede),
- (ii) Confidencialidad (Indicación de los problemas específicos de confidencialidad que prohíban su publicación),
- (iii) Prohibiciones jurídicas específicas (Descripción de las prohibiciones jurídicas específica)
- (iv) Información no disponible (Descripción de los pasos específicos que se están dando para obtener la información y el plazo previsto para disponer de ella)

Materias omitidas	Motivo	Explicación
Cuestiones medioambientales		
Contaminación	No procede	Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés
Protección de la biodiversidad	No procede	Las actividades realizadas por Multiasistencia Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Remuneraciones		
Remuneraciones de comité de dirección mujeres	Confidencialidad	Esta información es de carácter confidencial en tanto que se puede identificar al empleado.
Información sobre la sociedad		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	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.

Diligencia de Formulación del Estado de Información no Financiera y diversidad

Diligencia que se extiende para hacer constar que el abajo firmante administrador de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Sociedad Dominante del Grupo, formula este Estado de Información no Financiera y diversidad (extendido en 64 hojas), del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022, rubricando todas las hojas en prueba de conformidad firman a continuación.



D. Javier Bartolomé Delicado

Presidente y Consejero Delegado

Se hace constar que en esta misma fecha se ha celebrado reunión del consejo de administración de la Sociedad, en la que han estado presentes la totalidad de los miembros del consejo de administración de la Sociedad y que, tras las oportunas deliberaciones, se ha acordado por unanimidad formular el Estado de Información no financiera y diversidad (extendido en 64 hojas) de la Sociedad.



D. Ana Segura

Secretaria no consejera

Madrid, 30 de marzo de 2023

Diligencia de Formulación del Estado de Información no Financiera y diversidad

Diligencia que se extiende para hacer constar que el abajo firmante administrador de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Sociedad Dominante del Grupo, formula este Estado de Información no Financiera y diversidad (extendido en 64 hojas), del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022, rubricando todas las hojas en prueba de conformidad firman a continuación.



D. Laurent Floquet

Vocal

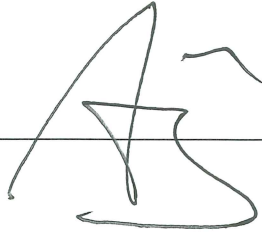
Madrid, 30 de marzo de 2023

Diligencia de Formulación del Estado de Información no Financiera y diversidad

Diligencia que se extiende para hacer constar que el abajo firmante administrador de Servicios Compartidos Multiasistencia, S.L.U., Sociedad Dominante del Grupo, formula este Estado de Información no Financiera y diversidad (extendido en 64 hojas), del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022, rubricando todas las hojas en prueba de conformidad firman a continuación.

D. Alexis Obligi

Vocal

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a smaller 'O' and a final flourish.

Madrid, 30 de marzo de 2023