



Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión S.A.U.

# Estado de información no financiera

 **europ  
assistance**  
*you live we care*



## ÍNDICE

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MODELO DE NEGOCIO .....</b>	<b>9</b>
<b>3. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....</b>	<b>18</b>
3.1. Gestión Medioambiental.....	18
3.2. Contaminación .....	19
3.3. Economía circular, prevención y gestión de residuos.....	21
3.4. Uso sostenible de los recursos.....	24
3.5. Cambio climático.....	27
3.6. Biodiversidad.....	27
<b>4. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL .....</b>	<b>28</b>
4.1. Empleo.....	28
4.2. Organización del trabajo .....	50
4.3. Seguridad y Salud .....	53
4.4. Relaciones Sociales.....	56
4.5. Formación.....	58
4.6. Accesibilidad universal de personas con discapacidad .....	61
4.7. Igualdad .....	63
<b>5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>65</b>
<b>6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS .....</b>	<b>66</b>
6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno .....	66
6.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales .....	67
6.3. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro .....	68
<b>7. SOBRE LA SOCIEDAD .....</b>	<b>69</b>
7.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible .....	69
7.2. Subcontratación y proveedores .....	70
7.3. Consumidores .....	72
7.4. Información Fiscal.....	73

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A. con CIF A-81098600 (en adelante la Sociedad, EASIG o Europ Assistance) y domicilio en Paseo de la Castellana 130, fue constituida con fecha 26 de enero de 1995, con la denominación de MULTAUTO GESTIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO, S.L. Con fecha 30 de septiembre de 1996 transformó su denominación en MULTAUTO GESTIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO ESPAÑA, S.A., según acuerdo adoptado por la Junta General Universal, de fecha 27 de junio de 1996. Con fecha 13 de junio de 2000 volvió a transformar su denominación por la de MULTAUTO AYUDAS MÚLTIPLES AL AUTOMOVILISTA, S.A. según acuerdo adoptado por la Junta General Universal de fecha 10 de mayo de 2000. Según acuerdo adoptado por la Junta Universal de Accionistas, de fecha 21 de junio de 2006 se volvió a transformar su denominación por LEGAL ASSISTANCE MULTAUTO, S.A. y según acuerdo adoptado por la Junta General de Accionistas, de fecha 14 de mayo de 2008 se acuerda transformar su denominación a la actual EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.

Como consecuencia de la fusión por absorción transfronteriza intracomunitaria entre EUROP ASSISTANCE S.A. (entidad francesa absorbente) y EUROP ASSISTANCE ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (absorbida), autorizada por el Ministerio de Economía y Empresa Español el 4 de Diciembre de 2019, y con efecto retroactivo a 1 de Enero de 2019, la nueva sucursal en España de EUROP ASSISTANCE S.A con NIF W2504100E, sucede universalmente en todos los derechos y obligaciones de la entidad absorbida EUROP ASSISTANCE ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

La Entidad francesa de seguros, EUROP ASSISTANCE S.A. pasa a ser como consecuencia de dicha absorción titular del 100% de las acciones de EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION (EASIG)

Su objeto social, según sus Estatutos, es:

- La prestación de servicios de gestión y administración, tanto principal como auxiliar, a empresas, instituciones, organismos y personas, tanto físicas como jurídicas,
- La prestación y representación, directa o indirecta de servicios, bienes y productos y la ejecución de toda clase de operaciones y gestiones de cualquier naturaleza y por cualquier título, ya sean principales o auxiliares, todo ello relacionado con la actividad de asistencia en ayuda a terceros, así como aquellas actividades relativas al establecimiento y explotación en España o en el extranjero de servicios, bienes, productos y empresas, la gestión, desarrollo, diseño, explotación, ejecución y prestación de servicios y sistemas de tratamiento y gestión de equipajes e incidencias que puedan sufrir los mismos, incluyendo la búsqueda, localización, reparación, seguimiento, expedición, transferencia y entrega de ellos por cualquier medio, así como en sistemas y actividades sociales, especialmente relacionados con la asistencia, ayuda,

consulta, cuidado y orientación en general y particular, y acción social, en todas las modalidades y técnicas, a través de plataformas de atención por cualquier medio de comunicación, en especial de telefonía, telecomunicación móvil, telemática, satelital, Internet, con la prestación de servicios de telecomunicación.

- La prestación de toda clase de servicios relacionados con la posesión de vehículos a motor, gestión de multas de circulación, la asistencia y el asesoramiento relacionados con las multas de tráfico, responsabilidad penal y civil, la gestión y comercialización de documentación, productos y servicios, todo ello relacionado con la seguridad vial, tráfico rodado, vehículos y parques automovilísticos.
- La prestación de servicios de consultoría, investigación, desarrollo, asesoramiento, análisis, estrategia, comercialización, promoción, comunicación, y relaciones públicas para las actividades de asistencia, acción social, incluyendo las operaciones de Marketing.
- La celebración de contratos de agencia.
- La gerencia y asesoramiento en la gestión de Sociedades y entidades de todas clases, el diseño de sus políticas y estrategias con la aplicación de los correspondientes procesos dirigidos a la optimización de objetivos y gestión empresarial.
- La adquisición, tenencia, administración, gerencia, desarrollo, explotación, promoción, construcción, arrendamiento, cesión y enajenación, por cualquier título, de toda clase de bienes inmuebles y derechos sobre los mismos, así como títulos, valores, cuotas y participaciones de cualesquiera especie, para enajenarlos o retenerlos en cartera, ya sea originalmente, en la fundación de sociedades o entidades, o derivativamente, con exclusión de las actividades reguladas en la Ley del Mercado de Valores.
- La adquisición, por cuenta propia y por cualquier título, incluso suscripción, tenencia, participación, dirección, gestión y administración y, en su caso disposición, cesión y transmisión de acciones, participaciones o cualquier otro título o valor representativo del capital social actual o futuro, de Sociedades o entidades nacionales o extranjeras, así como la colocación de los fondos constitutivos o derivados de las actividades anteriormente referidas.

Su domicilio social se encuentra la Calle Castellana 130, 28064, Madrid.

Para la elaboración del presente informe se han seguido los Estándares de la opción Esencial de GRI (Global Reporting Initiative) y se han tomado como guía los procesos internos y las distintas políticas aplicadas por la Compañía.

#### **CANALES DE NEGOCIO**

EASIG utiliza principalmente canales de negocio del tipo directo con empresas (B2B), indirecto a clientes individuales a través de empresas (B2B2C) o directamente vendiendo sus servicios al cliente final (B2C). En



todo caso siendo como es parte de su actividad principal la comunicación inmediata, certera y asertiva con sus clientes finales (ya sean estos directos o indirectos) pone siempre y en todo momento medios de comunicación de todo tipo para facilitar el acceso a una comunicación franca, transparente y verosímil con todos ellos:

- Comunicación directa interpersonal mediante personal clave del área comercial y otras áreas en contacto con los clientes
- Comunicación telefónica mediante servicios especializados de atención telefónica
- Comunicación telemática mediante correo electrónico u otros medios similares y en concreto la página web corporativa de la unidad de negocio del grupo en España: [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es)

### **SITUACIÓN DEL MERCADO DONDE OPERA**

Como parte de la Unidad de negocio en España del grupo EUROP ASSISTANCE en España, EASIG opera en calidad de prestador de servicios en el mercado asegurador español, principalmente en el negocio de asistencia, así como en la prestación de servicios asistenciales relacionados o accesorios a dicho negocio asegurador.

La posición de EUROP ASSISTANCE a nivel mundial en el mercado de asistencia es ser una de las líderes mundiales en dicha actividad de la cual es además pionera lo que la convierte en una referencia permanente del mercado en términos de mejores prácticas, innovación de servicios y productos, así como estándares de calidad.

Como consecuencia de ello la posición de mercado de EASIG en el mercado local español es de liderazgo y referencia en innovación y calidad. No obstante, debido a la atomización de dicho mercado y la creciente competencia existente en el mismo no existe en ningún caso una posición que pueda considerarse dominante en relación a ninguno de los grupos de interés definidos, y especialmente en relación a clientes, proveedores o empleados, actuales o potenciales.

### **ESTRATEGIA**

La estrategia de EASIG entronca directamente con la comunicada por el grupo EUROP ASSISTANCE que es a su vez consecuencia directa de la emanada de su accionista principal el grupo financiero-asegurador líder a nivel mundial GENERALI, dicha estrategia se define a partir de seis pilares principales:

- Crecimiento rentable:
  - Liderazgo en el sector de Asistencia en Viaje
  - Diversificación y escala en Asistencia en Carretera
  - Diversificación en la Asistencia Personal
- Excelencia operativa
- Optimización financiera
- Construir un equipo humano líder focalizado en el cliente

Todos estos principios estratégicos guían en todo momento las actuaciones tácticas de la compañía, así como sus planificaciones operativas siendo las referencias objetivas sobre las que son evaluadas cualquier actividad a la hora de determinar el cumplimiento de los objetivos marcados.



#### **PRESENCIA GEOGRÁFICA**

EASIG tiene su principal foco de actividad en España, si bien también realiza prestaciones de servicios internacionales a otras compañías del Grupo EUROP ASSISTANCE en la Unión Europea (principalmente Irlanda, Francia y Alemania) así como fuera de dicho territorio.

Dichas prestaciones de servicios se realizan siguiendo las instrucciones y alineamientos determinados por otras entidades del Grupo situadas fuera de España y externas a la gestión de EASIG, por lo que la entidad en estos ámbitos únicamente es responsable de la ejecución continuada y precisa de las instrucciones recibidas.

#### **DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA ,. RRHH**

Véase Punto 4 Cuestiones Sociales

La Sociedad contaba a 31 de diciembre 2019 con una plantilla de 519 empleados, siendo la plantilla a 31 de Diciembre de 2020 de 487 empleados. Asimismo en 2021 a 31 de Diciembre la plantilla es de 519 trabajadores.

#### **EXPECTATIVAS**

EASIG como parte de la Unidad de negocio del Grupo EUROP ASSISTANCE en España actualiza todos los años sus expectativas financieras en relación al año siguiente (“Budget”) y los dos próximos ejercicios (“Plan”). En la realización de dichas estimaciones, tiene en todo momento en consideración los efectos potenciales provenientes de su entorno macroeconómico y de sus grupos de interés, así como todas y cada una de las circunstancias conocidas que puedan alterar las expectativas sobre la consecución de sus objetivos.

Basándose en los últimos ejercicios de estimación disponibles, la dirección de EASIG confía en que el sólido ritmo de crecimiento del valor agregado aportado a la sociedad española se mantenga, contribuyendo con ello al desarrollo económico, siempre dentro de un entorno cada vez más comprometido con la sostenibilidad, la igualdad, la digitalización y el compromiso con el cliente.

#### **FISCALIDAD**

En el año 2008, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A., según acuerdo tomado por el Representante Legal del Administrador Único de fecha 17 de diciembre de 2008, se acogió al Régimen Especial de Grupo de Entidades en el Impuesto sobre el Valor Añadido, con el número de Grupo IVA-162/09 (con efecto 01/01/09), siendo la sociedad dominante Europ Assistance España, S. A. de Seguros y Reaseguros.

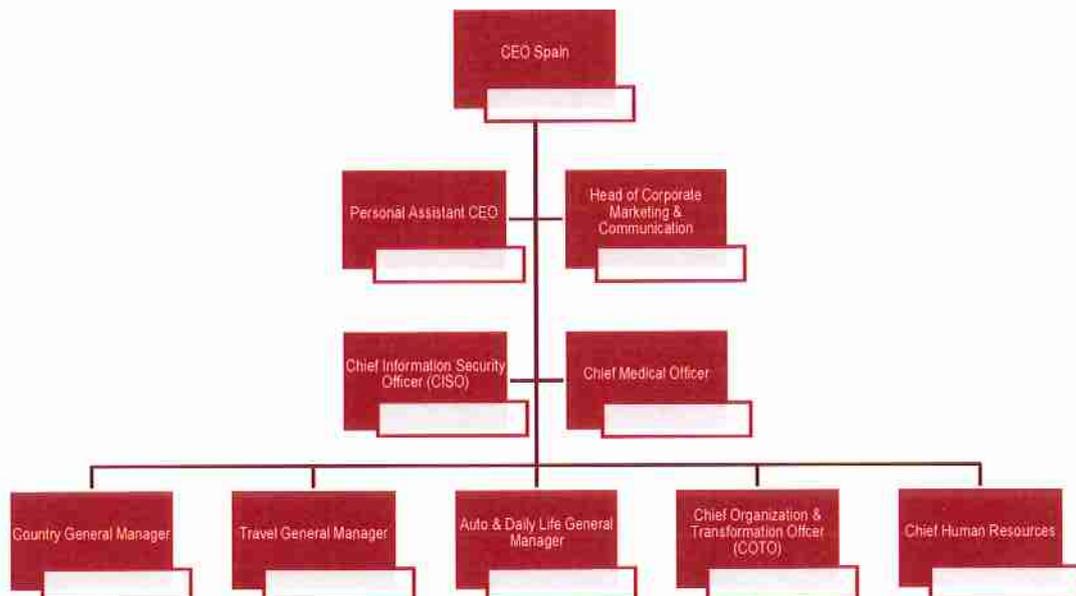
Como consecuencia de la fusión por absorción por parte de Europ Assistance S.A, sociedad francesa de seguros de la entidad dominante anterior, Europ Assistance España, S.A. de Seguros y Reaseguros, la cual fue autorizada por el Ministerio de Economía y Empresa Español el 4 de Diciembre de 2019, y con efecto retroactivo a 1 de Enero de 2019, la cabecera del citado grupo de IVA ha pasado a ser a todos los efectos la sucursal española de dicha sociedad de seguros francesa.

Según el capítulo VI de la ley 27/2014, de 27 de noviembre en el que se regula el nuevo régimen de consolidación fiscal, la Sociedad se ha unido al grupo formado con Generali bajo el número de Grupo Fiscal 11/05, siendo la entidad Dominante de dicho grupo Assicurazioni Generali S.P.A., y la entidad que la representa en España, Generali España, Holding de Entidades de Seguros, S.A.U. Dicho acuerdo ha sido aprobado por Consejo celebrado el 21 de diciembre de 2015.

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A. consolida fiscalmente por tanto además de con otras entidades del grupo Generali con Europ Assistance S.A., sucursal en España y con Europ Assistance Travel, S.A, siendo Europ Assistance S.A. propietaria del 100% de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A. que es a su vez propietaria al 100% de Europ Assistance Travel, S.A.

## ORGANIGRAMA

Como parte de la Unidad de negocio del Grupo EUROP ASSISTANCE en España, EASIG forma parte de una unidad de decisión mercantil conjunta con otras entidades legales u negocios del mismo grupo, en la que existen posiciones y cargos directivos cuyo alcance de atribuciones contemplan todas las unidades empresariales incluidas en dicha Unidad de negocio, con independencia de la existencia o no de relación laboral directa de dichos directivos y mandos con las dichas entidades.





## ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

La Sociedad pertenece a un grupo de Sociedades, cuya cabecera era Europ Assistance España, S.A., de Seguros y Reaseguros, pero como consecuencia de la fusión por absorción de Europ Assistance S.A., sociedad francesa de seguros de Europ Assistance España, S.A. de Seguros y Reaseguros, autorizada por el Ministerio de Economía y Empresa Español el 4 de Diciembre de 2019, y con efecto retroactivo a 1 de Enero de 2019, pasa a ser la cabecera de dicho grupo Europ Assistance, S.A. con domicilio social en 1 Promeade de la Bonnette 92230 Gennevilliers (Francia) que posee el 100% del capital de la misma, esta a su vez pertenece a un Grupo de empresas cuya cabecera es Europ Assistance Holding, S.A. con domicilio social en Boulevard Haussmann 75309 Paris, que posee el 100% de la misma y esta a su vez también está integrada en un grupo cuya cabecera es Assicurazioni Generali S.p.A. entidad mercantil anónima, de nacionalidad italiana y duración hasta el año 2131, que cotiza en Bolsa, con sede legal y Dirección Central en 34132-Trieste, Italia, Piazza Duca degli Abruzzi 2, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

Por tanto, la Sociedad, dependiente de Europ Assistance, S.A., cumple con los requisitos establecidos en el artículo 9 del RD 1159/2010, del 17 de Septiembre, de dispensa de la obligación de consolidar en los subgrupos de Sociedades, y por ello no elabora cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidados.



## 2. MODELO DE NEGOCIO

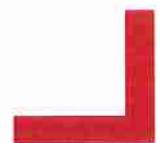
EASIG es una empresa que basa su modelo de negocio en la prestación de servicios a los particulares o empresas por cuenta de terceros, por tanto, no es directamente responsable de cuestiones relacionadas con el acceso a dichos servicios por parte de los clientes de terceros, ni de los impactos directos derivados de la forma en la que dichos servicios han sido planteados por las empresas que tienen encomendada a EASIG la prestación de dichos servicios.

EASIG lleva más de 50 años asegurando y asistiendo a millones de personas en todo el mundo. Nuestra misión, nuestro ADN, no ha cambiado desde la fundación de nuestra Empresa. Tenemos un propósito noble y estamos orgullosos de lo que hacemos. Nuestra misión es lo que hacemos cada día. Somos una empresa dedicada a la asistencia, y esa asistencia la prestan personas.

Cada día, hacemos más fácil la vida de nuestros clientes. Para ello, les proporcionamos ayuda en situaciones difíciles o de estrés, y también les aportamos comodidad y seguridad en sus vidas diarias. Somos y aspiramos a seguir siendo en el futuro la empresa de asistencia más fiable de todo el mundo.



# You live we care



La base de la relación con nuestros clientes es la confianza y la confianza tiene mucho que ver con ser fiables en cualquier momento y circunstancia. Para hacer realidad **nuestra visión**, "To be the most reliable care company in the world" (Ser la empresa de asistencia más fiable del mundo), todos los empleados de Europ Assistance tenemos que vivir cada día conforme a nuestro lema "**You Live, We Care**" (Tú vives, nosotros nos preocupamos). Debemos preocuparnos cada día. "We Care" (Nos preocupamos) implica una serie de atributos:

- **CARING** (Preocupados): crear cercanía y empatía con nuestros clientes y con nuestra gente.
- **AVAILABLE** (Disponibles): permitir que nuestros clientes puedan ponerse en contacto con nosotros siempre que nos necesiten.

- **RELIABLE** (Fiables): cumplir nuestras promesas. No abandonamos a nuestros clientes y siempre encontramos una solución.
- **EASY TO WORK WITH** (Fácil de trabajar con nosotros): somos sencillos y eficientes para hacer más fáciles las vidas de nuestros clientes.



Dado que EASIG pertenece al Grupo Generali, una de las aseguradoras más importantes del mundo, comparte sus Valores Corporativos. Son nuestros pilares y sustentan nuestra actuación profesional. Por eso, los escribimos en MAYÚSCULAS y nos guían y ayudan a ser cada día más eficientes:

- **WE VALUE OUR PEOPLE:** Valoramos a nuestra gente, promovemos la diversidad e invertimos en el aprendizaje y el crecimiento permanente mediante la creación de un ambiente de trabajo transparente, coherente y accesible. El desarrollo de nuestra gente es lo que asegura el futuro a largo plazo de nuestra empresa.
- **WE LIVE THE COMMUNITY:** Estamos orgullosos de pertenecer a un Grupo internacional con relaciones sólidas, sostenibles y duraderas en todos los mercados en los que operamos. Nuestros mercados son nuestro hogar.
- **WE DELIVER ON THE PROMISE:** Establecemos acuerdos a largo plazo y de confianza mutua con nuestra propia gente, nuestros clientes y nuestros grupos de interés; todo nuestro trabajo se orienta a mejorar la vida de nuestros clientes. Estamos comprometidos con disciplina e integridad en el cumplimiento de nuestras promesas y en lograr que estas ejerzan un importante impacto en el marco de una relación duradera.
- **WE WANT TO BE OPEN:** Somos curiosos y accesibles, mantenemos una mentalidad abierta para contemplar las situaciones desde diferentes perspectivas.

Teniendo en cuenta el impacto de EASIG en la sociedad, podríamos dirimir, que todo lo expuesto en este documento permite ver el compromiso de la compañía, con la sociedad.

La Compañía lleva a cabo un seguimiento exhaustivo a través de los Organos de Gobiernos que integran su estructura organizativa, de los posibles impactos de la situación sanitaria del ejercicio 2021 en relación con la pandemia y el impacto económico en sus resultados, y se trabaja para adoptar todas las medidas a su alcance para minimizar las posibles consecuencias en la evolución del negocio.

A este respecto, la entidad ha implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de sus operaciones y proteger la salud tanto de sus clientes como empleados. En este sentido, se han impulsado medidas de trabajo y atención a distancia durante los picos más fuertes de la pandemia, orientadas a mitigar tanto el impacto en la valoración de sus activos, como a hacer frente a todas las obligaciones derivadas de sus compromisos, siempre dentro del marco regulatorio instaurado por las autoridades nacionales.

Asimismo ha implantado modelos de teletrabajo, alternando la presencia física en las oficinas con trabajo en remoto permitiendo así una mayor adaptación a futuras situaciones de contingencia o nuevas pandemias, favoreciendo en cualquier caso la conciliación familiar.

#### **GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD (GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47)**

Existen varias definiciones relativas al concepto de "Grupos de Interés" o "partes interesadas", pero todas tienen en común el tratarse de aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones.

La definición aplicada por Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión alcanza no solo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también externos a ella y con diferentes grados de implicación. Europ Assistance efectúa una escucha activa de los diferentes Grupo de interés a través de los distintos canales expuestos a continuación, al objeto de determinar aquellas materias más relevantes a incluir en el presente informe.

Teniendo en cuenta todo ello se ha procedido a definir los siguientes Grupos de interés:

✓ **Clientes directos e indirectos:**

Que incluyen no solo aquellas personas físicas o jurídicas destinatarias últimas de nuestros servicios, sino también a todos aquellos elementos que participen de alguna forma en la cadena de valor de dicha prestación de servicios, incluyendo intermediarios, distribuidores e incluso agregadores de clientes como páginas web. En muchas ocasiones se da la circunstancia que de forma indirecta otras entidades aseguradoras del propio grupo o de la competencia se convierten en clientes y por tanto grupos de interés de nuestra actividad, en

dichos casos, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión aplica los máximos estándares éticos en su relación con dichos grupos de interés, considerando a todos los efectos una absoluta igualdad de trato e información para todos ellos.

A la hora de comunicarse con los clientes, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión aplica una estrategia de comunicación multicanal del más amplio espectro posible, consciente de que debido al enorme número de clientes existentes, para mantener una comunicación efectiva es preciso actuar sobre un abanico casi total de canales y medios de comunicación, que van desde los más tradicionales basados en formatos físicos, a otros digitales (redes sociales, páginas web, correo electrónico, App's).

La Sociedad establece estas vías de diálogo con los Grupos de interés, al objeto de dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Estas vías están en permanente evolución para adaptarse a las necesidades de cada momento y a las distintas formas y usos comúnmente empleados en función de su idoneidad y procurando maximizar su eficacia.

Además la Compañía, para canalizar sus relaciones con clientes, cuenta con sistemas para la atención y tramitación de las quejas y reclamaciones, métodos de encuesta sobre satisfacción de clientes, y promueve igualmente otras vías de relación con asociaciones de consumidores y usuarios.

✓ **Proveedores:**

Que incluyen no solo aquellas personas físicas o jurídicas directamente implicadas en la prestación de servicios a Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, sino también a todos y cada uno de aquellos intervinientes en asegurar la continuidad de la cadena de valor de dicha prestación de servicios. Los proveedores pueden ser de muy diferentes naturalezas y condiciones incluyendo personas físicas o grandes corporaciones internacionales.

A la hora de comunicarse con sus proveedores, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión establece siempre y en todo momento canales en los que maximiza la accesibilidad, fiabilidad e inmediatez de las comunicaciones, con el objetivo de que los mensajes sean claros y entendibles por dicho grupo de interés, promoviendo la utilización de webs y apps como canal de comunicación de necesidades y expectativas.

✓ **Empleados:**

Que incluyen a todas las personas que mediante una relación laboral o de otro tipo (i.e.: becarios o personal en prácticas) prestan sus servicios para contribuir diariamente al cumplimiento de los objetivos de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión.

A la hora de comunicarse con sus empleados, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, utiliza aquellos canales que le permiten maximizar la difusión y la comprensión de sus mensajes, efectuando periódicamente encuestas de clima laboral y fomentando la interacción con dicho grupo de interés. Asimismo a nivel interno la Compañía utiliza una Intranet corporativa y el Portal del Empleado.

✓ **Accionista Único:**

El accionista único de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, es la sociedad de seguros francesa Europ Assistance, S.A. con la que utiliza los canales de comunicación legal y estatutariamente establecidos, incluyendo la presentación de forma periódica de estados provisionales de resultados y demás información financiera y de negocio que permita a su accionista tomar las medidas adecuadas que se deriven de la marcha de la Compañía.

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión ha evaluado otros potenciales grupos de interés tales como:

- **Organismos reguladores:** Que si bien pueden tener una incidencia muy relevante en las compañías de seguros que son clientes de la compañía, no tienen una incidencia material en la actividad de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión por lo que no se ha considerado que constituya como tal un grupo de interés.
- **Sociedad en general:** Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión es consciente del impacto de su actividad en la sociedad en general y enfoca toda su actividad de una forma responsable y consistente con sus principios éticos y de actuación, sin embargo, debido a que la actividad de la compañía está muy centrada en un aspecto muy determinado del ciclo económico general, se ha entendido que la sociedad en general no forma un grupo de interés relevante para la actividad desarrollada.
- **Medio ambiente:** Debido a la naturaleza casi exclusivamente intangible de las actividades llevadas a cabo por Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, se considera que no se dan las condiciones para considerar el Medio ambiente como un grupo de interés, no obstante lo anterior todas y cada una de las actuaciones de la compañía están siempre guiadas por el más escrupuloso respeto hacia el entorno ambiental que nos rodea y el uso responsable y mesurado de los recursos y energías no renovables. Intenta además impulsar la conciencia medioambiental de aquellos grupos de interés con los que existe una interlocución a este respecto.

Por lo que en consecuencia ha decidido mantener la estructura de grupos de interés ya definida en ejercicios anteriores. En el proceso de revisión de materialidad intervienen las expectativas formadas sobre cuales son las informaciones relevantes a los efectos de estos grupos de interés, así como otras referencias externas disponibles.



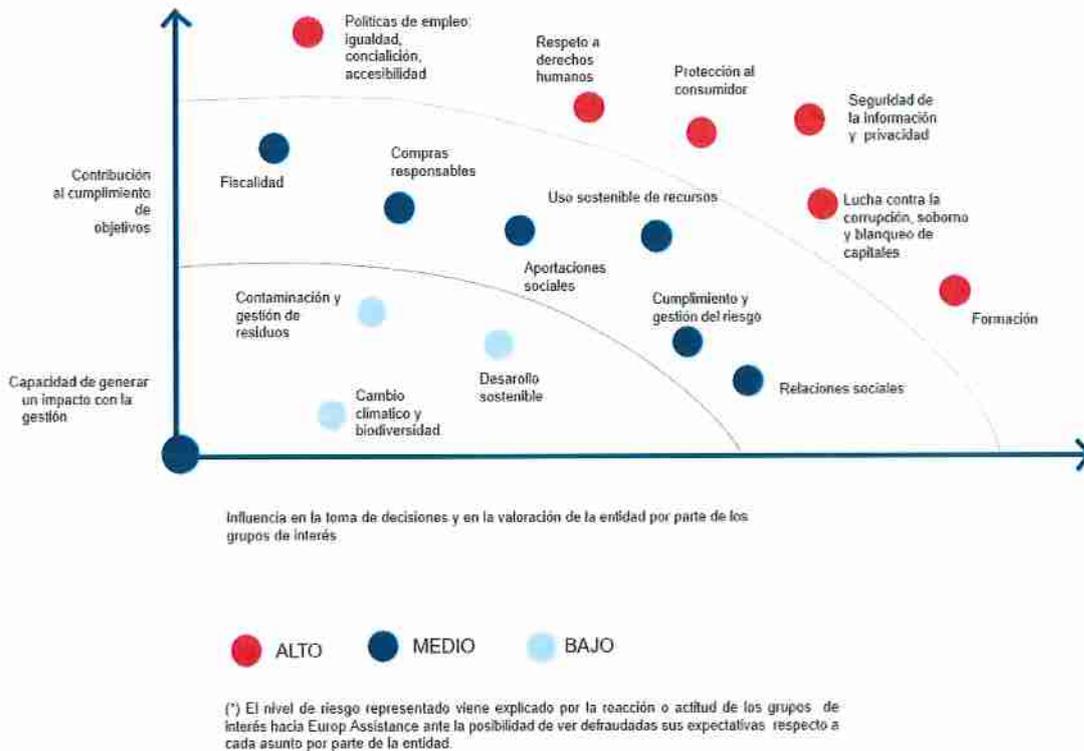
En línea con la definición de materialidad aplicable a la información financiera (ISA 320) EA aplica para la información no-financiera el mismo criterio de materialidad, que es el que lleva a considerar como material toda aquella información que de ser errónea, incompleta o no comunicada pertinentemente generaría por ello una toma de decisión distinta por parte de los usuarios internos de la misma y de los denominados grupos de interés.

Esta definición de materialidad ha sido la que se ha tenido en consideración en todo momento a la hora de determinar que informaciones eran recogidas o no en este Estado de Información no financiera. En este sentido, definidos para EASIG los grupos de interés y dando debido cumplimiento a las cuestiones contempladas en la Ley 11/2018, la Dirección de la Compañía a través de la información proporcionada por los departamentos que tratan diariamente y de forma más estrecha con los Grupos de interés reseñados, ha ido recopilando y determinando aquellos aspectos más relevantes en términos de información no financiera, generalmente plasmados en distintas presentaciones corporativas a lo largo del ejercicio, para su inclusión en el informe.

Asimismo, se ha recogido en la presente Matriz de Materialidad el nivel de relevancia e impacto que dicha información puede suponer para los distintos Grupos de interés en un escalado de Prioridad Alta/Media/ Baja.

La pandemia provocada por el Covid-19 ha impactado especialmente en los aspectos que ya constaban en la Matriz de Materialidad dentro del umbral de prioridad alta, destacando entre ellos las políticas de trabajo y conciliación, la formación a los empleados y todas las cuestiones relativas a seguridad de la información y privacidad, por la necesidad de la implantación del trabajo en remoto al 100% de los trabajadores de la Compañía.

En el Anexo del presente informe se indica la página concreta del documento donde se desarrollan los distintos apartados y su prioridad de acuerdo con la presente Matriz de Materialidad 2021.



## CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

De conformidad con las Directrices y Políticas de Grupo, EASIG lleva a cabo como parte de su Sistema de Gestión de Riesgos una identificación de los procesos y riesgos asociados, sistemas de mitigación (controles), así como una periódica evaluación de los mismos. En este sentido la actividad desarrollada por la función de Control interno es esencial, dependiendo funcionalmente de la Dirección Central de Riesgos del Grupo y reportando a la Alta Dirección a través del Comité de Riesgos.

Con este objetivo, anualmente se lleva a cabo un análisis de riesgos de acuerdo con la metodología del Grupo Generali (Overall Risk Assessment). Dicho análisis es coordinado por el área de Compliance y Riesgo de la Compañía, conjuntamente con los Risk Owner de cada proceso y sus resultados son compartidos con la Dirección a nivel local y con el Grupo a efectos de consolidación.

De acuerdo con esta metodología, las fases de evaluación a alto nivel de los riesgos operacionales y de cumplimiento son:

- Pre Assessment: Evaluación preliminar de los riesgos por parte de las funciones de Compliance y Riesgo.

- Assessment: Revisión de los resultados clave del pre-assessment con los propietarios de riesgos.
- Validación: Validación de los resultados por parte de la Alta Dirección (Comité de Riesgos).

El objetivo final es mantener los riesgos identificados dentro de un nivel aceptable, a fin de asegurar:

- la eficiencia y la eficacia de los procesos de la organización;
- un control apropiado de riesgos;
- la fiabilidad e integridad de la información financiera y de gestión;
- la salvaguardia de los activos;
- el cumplimiento por parte de las operaciones de la compañía de la normativa, las directrices y los procedimientos a los que estén sujetas.

La Compañía se basa para ello en tres líneas de defensa:

- Funciones operativas (los responsables directos del riesgo), que representan la primera línea de defensa y tienen la responsabilidad última de los riesgos en relación con su área de competencia;
- Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo, que constituyen la segunda línea de defensa;
- Auditoría Interna, que es la tercera línea de defensa.

**MEDICION DE RIESGOS :** El proceso de medición de riesgos tiene como finalidad evaluar los riesgos a los que se expone la organización. EASIG utiliza para ello el catálogo de riesgos de Generali algunos ligados a riesgos operacionales y otros a riesgos de cumplimiento. Anualmente la compañía realiza un análisis consistente en la recopilación, asociación e introducción en la matriz de riesgo de los Indicadores de Riesgo Potencial (Potential Risk Exposure - PRE) y los Indicadores del Sistema de Control (Control System Indicators – CSIs).

Los factores tomados en consideración para medir la exposición al riesgo de la compañía son:

1. Riesgo Potencial (PRE): posibles sanciones, las nuevas estrategias, cambios en el perfil de la compañía y factores externos así como el daño reputacional para el cálculo de los Indicadores de y
2. Indicadores del Sistema de Control Interno (CSI): se tiene en consideración, entre otros indicadores, el sistema de gobierno y organizativo, las políticas y procesos de la compañía, las quejas y reclamaciones, los cambios y desarrollos en los sistemas informáticos.

**MITIGACIÓN DE RIESGOS:** La Compañía debe adoptar las iniciativas adecuadas para mitigar los riesgos de cumplimiento que deban ser atendidos de acuerdo con los resultados de las actividades de valoración de riesgos. Dichas iniciativas pueden incluir mecanismos de control, formación, asignación de responsabilidades y cualquier otra medida que pueda garantizar la observancia de las obligaciones de cumplimiento.

Las iniciativas de mitigación de riesgos tienen como objetivo:

- garantizar que el Sistema de Gestión de Riesgos de Cumplimiento pueda alcanzar los resultados deseados.



- evitar, detectar y reducir efectos indeseados.
- conseguir un perfeccionamiento continuo.

El tipo y los niveles de los controles deben diseñarse teniendo en cuenta la importancia del riesgo y el entorno operativo. Estos controles deben estar, en la medida de lo posible, incorporados a los procedimientos documentados de la organización.



### 3. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

#### 3.1. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11 y GRI 307-1)

##### a) Breve descripción del negocio, en cuanto al aspecto medioambiental.

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión apuesta por la sostenibilidad en su modelo de negocio y trabaja por un crecimiento con pleno respeto al medio-ambiente. Es consciente del problema medio ambiental que actualmente sufre nuestro planeta y con él la sociedad. Por ello intenta, en el mayor grado posible, integrar la gestión medio-ambiental en el proceso de toma de decisiones de la Organización, alineándola con las estrategias de negocio e incorporando la gobernanza ambiental en su gestión global por medio de prácticas que minimicen cualquier impacto directo o indirecto sobre el medio ambiente de nuestra actividad productiva.

La Política para el Medioambiente y el Clima (Política del Grupo Generali) que implementó Europ Assistance en febrero de 2018 se encarga de establecer las estrategias que todas las empresas que lo forman, incluido Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., han de seguir para asegurar la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de la biodiversidad, así como para afrontar los retos que plantea el cambio climático.

Europ Assistance no ha recibido ninguna multa o sanción en materia de medioambiente, en los tres últimos años, en materia de gestión medioambiental.

##### b) Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones.

La actividad que desarrolla Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., no implica ningún riesgo potencial para el medio ambiente por lo que no se aplica el principio o enfoque de precaución de manera expresa, ni se han destinado recursos ni efectuado provisión de garantías para cubrir riesgos ambientales.

Europ Assistance no dispone de ninguna certificación en materia de medio ambiente, ya que debido a la actividad de la compañía, no es un asunto material.

##### c) Indicadores y resultados de estas políticas que aplica para esta cuestión.

La Organización establece sus indicadores clave de negocio (KPI's) en base a un sistema de tres niveles:

- Indicadores estratégicos
- Indicadores tácticos
- Indicadores operativos

Debido a que, por la naturaleza de las actividades de la Organización, la gestión medio-ambiental tiene una relevancia muy limitada en cualquiera de estos tres ámbitos, no se han definido a día de hoy KPI's relacionados



con la gestión medio-ambiental, si bien la Organización es en todo momento sensible al potencial impacto medio-ambiental de todas sus decisiones tal y como se pone de manifiesto en los apartados siguientes:

### **3.2. CONTAMINACIÓN**

Siguiendo la línea de gestión medioambiental descrita en el anterior epígrafe, Europ Assistance sigue la política implementada por las empresas del grupo para reducir al mínimo los niveles de contaminación que afectan al medio ambiente.

Dado el escaso impacto de la empresa en términos de emisiones de carbono, contaminación atmosférica, acústica y lumínica, la propia actividad comercial de Europ Assistance no afecta directamente o implica un riesgo relevante para el medio ambiente.

No obstante, Europ Assistance, consciente del problema causado por la contaminación, ha implementado acciones enfocadas al aumento de la eficiencia energética y la sostenibilidad.

En este sentido la compañía ha llevado a cabo durante el ejercicio 2021 un Proyecto para supresión del uso de papel en las oficinas, contratando con entidad externa especializada la digitalización de la documentación física que pudiese ser recibida o generarse en las instalaciones, así como la custodia, conservación y destrucción segura de la misma.

Asimismo, se llevan a cabo medidas adicionales dirigidas al reciclaje de residuos, reciclaje de papel y cartón que se ha visto reducido a mínimos, y la buena gestión de recursos, como la reducción de consumo de agua y la eficiencia energética que veremos en el punto refererido a ello.

La Organización ha implantado, motivado por la pandemia, la realización de reuniones por videoconferencia, el uso de videoconferencia personal, trabajo en remoto, así como también la utilización de las comunidades virtuales para ámbitos como el del aprendizaje y la formación continua. Asimismo se han evitado los viajes profesionales y desplazamientos, y, por tanto, reducción del CO2 atmosférico.

Durante el 2021 y por efecto pandemia, se ha extendido al 100% de la plantilla el trabajo en remoto cuando la situación epidemiológica así lo ha requerido, dando continuidad a las medidas que ya se adoptaron en el 2020. Y adoptando por el contrario, en periodos de menor incidencia de contagios, un modelo híbrido de trabajo, remoto y presencial, que permitiera adoptar una mayor seguridad para los empleados.

El hecho de poder trabajar desde los domicilios supone una reducción de impactos ambientales contaminantes consecuencia de los desplazamientos, favoreciendo en cualquier caso la seguridad sanitaria y la conciliación familiar.

Los vehículos de uso colectivo de la Compañía son sustituidos en sus renovaciones prioritariamente por modelos híbridos. Al ser vehículos por renting, la flota se actualiza periódicamente, haciendo los consumos más reducidos, eficientes y menor el impacto contaminante.

Respecto a la flota global de vehículos de la compañía, tanto de uso común, como aquellos para uso de directivos, está compuesta por 25 vehículos, siendo 16 de ellos (un 60 %) vehículos híbridos / eléctrico /gas, lo que ha permitido mejorar nuestra eficiencia energética y de emisiones de CO2.

En 2019 se adquirieron dos nuevos vehículos para nuestra flota de Servicios Generales y/o Comercial, habiéndose incorporado desde entonces en nuestra flota de coches-taller, vehículos menos contaminantes al utilizar como combustible Gas Natural.

Según la auditoría energética llevada a cabo para el ejercicio 2020, el consumo de la flota de vehículos de empresa en Madrid y Barcelona durante 2020 ha sido :

Segmento de combustibles de nuestra flota:

- 5 diésel (20,8%)
- 4 Gasolina (16,7%)
- 1 Eléctrico (0%)
- 14 Híbridos gasolina (58,3%)
- 1 Híbrido Gasolina y GNC(4,2%)

El siguiente cuadro refleja el consumo de combustible para la flota de vehículos, aplicado proporcionalmente al % establecido anteriormente, según el combustible que utiliza cada vehículo de la flota. El vehículo eléctrico no se ha considerado dentro de este cálculo al no tener un motor de combustión y haberse considerado su consumo en la energía eléctrica.

Consumo combustible	2019	2020	2021
L gasolina	1989,76	1616,81	2367
L diésel	708,13	590,72	733
GNC			12,46

Además, la buena situación geográfica de las oficinas del grupo, en los centros de las ciudades, facilitan a los empleados el uso de transportes alternativos al coche, reduciendo así las emisiones contaminantes producidas por el uso de este medio de transporte. Durante el ejercicio 2021 debido a la implantación de un modelo de trabajo híbrido los desplazamientos a las oficinas se han reducido a 3 días a la semana, e incluso en mayor medida, en el caso de personal operativo, reduciendo asimismo los impactos contaminantes de dichos desplazamientos.

### 3.3. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Indicar, en primer lugar, que debido a la actividad de la compañía no existe un riesgo material en relación con el uso sostenible de los recursos, por lo que los residuos que se reportan en el apartado correspondiente a “3.3. Economía circular, prevención y gestión de residuos” son derivados de los consumos producidos en la compañía.

Aunque no sea una cuestión material debido a la actividad del negocio, la Organización, siguiendo con los valores sobre sensibilización de buenas prácticas para cuidar el medio ambiente, ha llevado a cabo medidas que promueven el reciclaje de los materiales utilizados en sus instalaciones, como los comentados en el siguiente apartado, en aras a promover la economía circular y la buena gestión de recursos.

En todos los centros de trabajo de la Organización, se han implementados prácticas para la gestión de residuos de papel. EASIG tiene contratada la retirada de papel para su destrucción y reciclaje futuro y pequeño material de IT, papel blanco, cartón y destrucción confidencial certificada, así como elementos digitales, CD's o HDD.

El papel y cartón retirado por la empresa competente para su destrucción y reciclaje ha sido la siguiente:

Kg papel / cartón	2019	2020	2021
Kg recogido en oficinas de Madrid-Badajoz*	3050	2320	7110
Variación anual kg	190	-730	4790
Retirada extraordinaria de almacén (Vallecas)		3020	

\*Datos de oficina de Barcelona no disponibles

Durante 2021 se han retirado excepcionalmente documentos muy antiguos para permitir dejar espacio libre que se precisa por el cambio de oficina, por lo que se procedió a una retirada especial y cuantiosa de papel archivado tanto en las oficinas como en los almacenes de documentación de Vallecas.

Los tóneres usados en nuestros tres centros de Madrid, Barcelona y Badajoz, son retirados también por la empresa autorizada para su gestión y reciclaje, ha sido el siguiente:

Tóner	2019	2020	2021
Unidades tóner	93	28	23
Kg recogidos entre los tres centros	83	22	15
Variación Unid.	18	-65	-5
Variación Kg	19	-61	-7

En 2020 y 2021 el descenso ha sido muy elevado, debido al COVID19 y al teletrabajo.

Al no disponer de un servicio de restauración propio dentro de las oficinas de Europ Assistance, el posible desperdicio de alimentos es inexistente. Sin embargo, se han instalado contenedores de reciclaje para la separación de residuos en las zonas habilitadas para la comida, a disposición de los empleados que traen sus propios alimentos.

En cuanto a los residuos higiénicos femeninos, incluimos las cuantías retiradas los dos últimos años por la Compañía gestora autorizada:

Material higiénico	2019	2020	2021
Kg recogido	81,60	38,10	59,6
Variación anual kg		-43,50	21,5

Según la orden 1158/2018 de la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), somos considerados como servicio sanitario integrado en una organización no sanitaria. Disponemos para ello de unos espacios delimitados y destinados a tal fin. Nuestra actividad sanitaria desarrollada debe tener una clara relación o correspondencia con la actividad principal de la organización no sanitaria.

Según el RD 1277/2003 del 10 de octubre, estos servicios quedarían incluidos dentro del epígrafe C.2.90. contando por tanto con historia clínica y un equipo de comunicación, material diagnóstico y terapéutico.

En nuestro almacén médico se dispone de:

- Fármacos
- Material fungible
- Equipamientos de electromedicina

Los fármacos y sueros se adquieren a través de un acuerdo con una Farmacia que tiene autorización de servir productos y fármacos de uso hospitalario, ya que muchos de los que precisamos para las repatriaciones no se dispensan en farmacias habituales. Nuestra enfermera registra el lote codificado (por si pudieran existir incidencias en los mismos) así como la caducidad del mismo. Un programa informático avisa con tres meses de antelación la fecha en que caducan los mismos para su sustitución. Tal y como recoge el artículo 4 de dicha orden de la CAM al tener medicamentos termolábiles, poseemos un frigorífico específico para su conservación, equipado con termómetro de máximos y mínimos y registro de las temperaturas.

El material fungible presenta los mismos controles en cuanto a fechas y caducidades, pero al no ser producto farmacológico la venta, distribución y eliminación es más sencilla.

La retirada de residuos bioquímicos y biosanitarios (jeringuillas y material infeccioso, por ejemplo, después de llevarse a cabo la campaña de vacunación para los Empleados) se lleva a cabo por una empresa externa contratada para tal fin. Con respecto a los medicamentos de depositan en los puntos SIGRE.

El material médico fungible y medicamentos caducados, son objeto de retirada periódica en nuestro centro de Madrid, por la empresa externa de recogida de residuos. La actividad ha sido la siguiente:

Material médico desechable/ medicamentos caducados	2019	2020	2021
Kg recogidos	16,85	13,01	10,18
Variación anual kg	-11,46	-3,84	-2,83



Los equipos médicos del almacén son material sensible de alto coste y que exige de precisión y fiabilidad. Por ello siempre se adquieren equipos de reconocido prestigio; los más sencillos (glucómetros, termómetros, tensiómetros, laringoscopios y fonendoscopios) se sustituyen cada tres años o cuando fallan ya que no son susceptibles de calibración. Los equipos más complejos (monitores-desfibriladores, respiradores, sistemas de vacío, bombas de perfusión y concentradores de oxígenos), tras su garantía inicial de dos años con la casa origen, se encarga a una empresa externa la calibración y revisión anual de cada aparato emitiendo la certificación oficial necesaria para pasar las auditorias de calidad que cada año pasa el almacén, tal y como exige el artículo 4.2 de la orden de la CAM.

Del reciclaje de este material se encargan las Empresas proveedoras.

Asimismo, y como medida de atención urgente a empleados, la Compañía dispone de dos equipos desfibriladores situados distintas plantas de las instalaciones y que podrían ser utilizados por nuestros médicos internos en supuestos de urgencia sanitaria.

Debido a la actividad de la compañía, no existe un riesgo material en relación con el uso sostenible de los recursos, por lo que los residuos que se han reportado, son derivados de los consumos producidos por la compañía.

### **3.4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS**

Siendo una empresa dedicada a la prestación de servicios, Europ Assistance no tiene ningún consumo de agua, energía o materias primas más allá de los recursos básicos de uso para el suministro directo de sus oficinas, por lo que no presenta un riesgo material en relación con el uso sostenible de los recursos.

Nuestra compañía suministradora de luz – Iberdrola - según los datos que obran en la actualidad en 2021 – Iberdrola tiene un nivel del 43,6 % de producción de su energía eléctrica aportada por energías renovables, así como 0,15 Kg / Kwh de emisiones de Dióxido de Carbono, igual a la media nacional que se sitúa en 0,15 Kg /Kwh, alcanzando la etiqueta D (en una escala de la A a la G, mayor impacto ambiental). En lo relativo a los residuos radiactivos de alta actividad, supera levemente la media nacional, (0,49 miligramos/Kwh de residuos), etiquetada en la categoría D (0,50 Miligramos/Kwh). (\*\*Media nacional en el 2020, ya que no hay actualización disponible de 2021\*\*)

Asimismo, Europ Assistance, con el objetivo de reducir las prácticas contaminantes que puedan afectar al medio ambiente, hace un uso responsable y sostenido de los recursos que se disponen. Es por ello por lo que de manera indirecta se ha implicado en la lucha por la preservación del medio ambiente demostrando valores a través de las prácticas y conductas como las que se mencionan a continuación.

La Organización ha implementado cambios en sus políticas de servicios para la mejora de uso sostenible de los recursos. A través de la creación de un servicio 24 horas para clientes a través de canales remotos y



plataformas digitales, el desarrollo de sistemas digitales que permiten la gestión de contratos y facturas electrónicas, entre otras.

En cuanto a la reducción del consumo energético, Europ Assistance desarrolla continuas medidas de mejora para la eficiencia energética en sus instalaciones y procesos, algunos ejemplos:

En nuestras nuevas oficinas en Madrid con sede en Castellana 130, las nuevas instalaciones disponen de las siguientes mejoras energéticas.

- ✓ Frente de fachada Castellana: El sistema de muro cortina formado por un conjunto de perfiles cuyas reducidas dimensiones de 50 mm de frente visto ofrecen una gran transparencia y permiten alcanzar altos valores de aislamiento térmico que cumple con los estándares de passive house, con un  $U_h$  de  $0,66W/m^2$ . Se han instalado vidrios con espesores de 10+25mm, dobles con argón interior y control solar. No hay elementos de apertura como ventanas ni hojas lo que hace al edificio más eficiente en cuanto a aislamiento.
- ✓ Sistema de Climatización: Mediante climatizadoras frío/calor con doble circuito de 2 tubos cada uno de ida y vuelta para poder utilizar frío o calor en los distintos elementos interiores. Emisión de aire mediante fancoil individuales en las estancias y en el perímetro de fachadas con termostatos de control individualizado para permitir mayor control de la emisión y por tanto mayor eficiencia.  
  
Cuatro recuperadores de aire en cada planta lo que hace que se aproveche el 30% del aire ya calentado o enfriado que se renueva en las interior.
- ✓ Iluminación: Todos los emisores de luz son LED las pantallas de las oficinas ( no almacenes , cpd,...) llevan un control de iluminación regulador de intensidad dependiendo de la visibilidad natural existente .
- ✓ Pavimentos: Los pavimentos de PVC y de moqueta son de 4mm de espesor de masa lo que hace que se atenué el ruido y reflejen mejor las condiciones térmicas .
- ✓ Cargadores de vehículos eléctricos: Se han dejado TERMINALES para tres plazas del garaje pero se ha dejado la instalación para las otras 7.

Todas estas medidas, conllevan a una reducción en el consumo de luz, se consigue una progresión en la reducción anual, con la finalidad de aportar una mejora medioambiental, en el cuadro adjunto se refleja la evolución de los consumos en los tres últimos años en nuestros centros de Madrid y Barcelona, donde nuestros consumos son directos, no así nuestro centro de Badajoz, que se repercute dentro del consumo del edificio.

LUZ	2019	2020	2021
Kw/h	903.780	688.515	350.713
Variación Kw/h	-20.188	-215.265	-337.802

En el año 2021, ha bajado sustancialmente el consumo de luz, debido al teletrabajo para la mayoría de los empleados a lo largo del ejercicio.

Referido al consumo de agua, este se limita únicamente a uso sanitario. El 100% del agua consumida proviene de la red de suministro. Asimismo el grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos donde el agua captada y vertida se hace a través de la red urbana.

Por la naturaleza de la actividad en la Compañía, el consumo de agua es equivalente a un consumo doméstico y al no ser un consumo significativo no se han realizado medidas relacionadas con la reducción del consumo.

Nuestro consumo de agua en los centros de Madrid y Barcelona, en los cuales nos repercuten por superficie ocupada, (no así nuestro centro de Badajoz que lo incluye en gastos comunitarios y no disponemos de dicha información) se ha reducido según se indica en la tabla adjunta según la repercusión de nuestra superficie alquilada, respecto a la facturación de agua de los edificios que ocupamos.

	Agua 2019	Agua 2020	Agua 2021
m3	2454	1025	1.490
Variación m3	-154	-1429	-465

A resultas de la auditoría energética llevada a cabo en 2016 y ratificada en 2020, con las propuestas de mejora implantadas en nuestra compañía, hemos logrado un ahorro energético entre luz y combustible de 61.716 Kwh/año de energía final, lo que conlleva a una reducción de emisiones de 22,72 Toneladas de CO2 anualmente. El apartado de transportes, incluido en el cálculo anterior, teniendo en cuenta los datos medios de consumo, se ha estimado la reducción de energía en 16.949 kmw/año, con la consiguiente reducción de emisiones de 4,86 Ton CO2.

### 3.5. CAMBIO CLIMÁTICO (GRI 305-1, 305-2)

Dada la naturaleza de la actividad empresarial de Europ Assistance, no se producen emisiones significativas de gases de efecto invernadero, ni es material implementar medios y metas para su reducción a medio y largo plazo.

Sin embargo, la Organización estando muy implicada en transmitir valores en cuanto al cambio climático, ha establecido voluntariamente las medidas detalladas en los anteriores puntos.

Las emisiones de alcance 1 y 2 son las siguientes:

Alcance 1		2019	2020	2021
	Emisiones-huella carbono-L combustible vehículos			
	Consumo gasolina (L)	1989,76	1616,81	2367
	Consumo diésel (L)	708,13	590,72	733
	factor emisión gasolina (kgCO <sub>2</sub> /L)	2,157	2,157	2,157
	factor emisión diésel (kgCO <sub>2</sub> /L)	2,493	2,493	2,493
	Emisión total Alcance 1 (gasolina) (kgCO <sub>2</sub> )	4.291,91	3.487,46	5.105,62
	Emisión total Alcance 1 (diésel) (kgCO <sub>2</sub> )	1.765,37	1.472,66	1.827,37
	Emisión total Alcance 1 (TOTAL) (kgCO <sub>2</sub> )	6.057,28	4.960,12	6.932,99

Alcance 2		2019	2020	2021
	Emisiones - huella carbono - electricidad			
	Kw/h Anuales	673051	518638	243029
	Factor emisión año anterior (kgCO <sub>2</sub> /Kw/h)	0,27	0,2	0,2
	KgCo <sub>2</sub>	<b>181723,77</b>	<b>103736,6</b>	<b>48605,8</b>

El cálculo de CO<sub>2</sub> equivalente generado se ha hecho con la ayuda de la última versión del documento del MITECO, "Factores de emisión del Ministerio para la Transición Ecológica de Abril 2021, versión 17.

### 3.6. BIODIVERSIDAD (GRI 304-2)

Si bien la actividad de la empresa no afecta en términos directos a la preservación de la biodiversidad, y no hay en este sentido por tanto impacto en las áreas protegidas dada su actividad, la Organización está comprometida a mitigar el posible impacto indirecto sobre ésta, como refleja su Política para el Medioambiente y el Clima. La Organización tiene presente en su toma de decisiones aquellas acciones que puedan suponer un riesgo para la biodiversidad. Ni en 2019, 2020 ni en 2021 hemos tenido ningún impacto que afecte a la biodiversidad.

## CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL.-

### 3.1. EMPLEO

A continuación, se aportan los datos de la plantilla que componen Europ Assistance en España a cierre de 2019, 2020 y su evolución a cierre 2021.

- **Número total y distribución de empleados por sexo**

**2019:**

Mujeres	333	64,16%
Hombres	186	35,84%
<b>Total</b>	<b>519</b>	<b>100,00%</b>

**2020:**

Mujeres	313	64,27%
Hombres	174	35,72%
<b>Total</b>	<b>487</b>	<b>100,00%</b>

**2021:**

Mujeres	347	66,86%
Hombres	172	33,14%
<b>Total</b>	<b>519</b>	<b>100,00%</b>

Tanto durante los ejercicios de 2019 como de 2020, el total de trabajadores cuenta con una presencia mayoritaria de mujeres. En 2019 constituyen el 64,16% (333) del total frente al 35,84% de hombres (186), siendo durante 2020 disminuyendo la plantilla (487) por lo que el dato de mujeres en plantilla de E.A.S.I.G (313) supone un porcentaje de 64,27% para dicho periodo.

En el ejercicio 2021 los porcentajes de trabajadores hombres y mujeres son muy similares al año anterior, si bien la plantilla se ve aumentada llegando a la cifra total de 519 siendo igual al dato a la plantilla existente en el año 2019.



- **Número total y distribución de empleados por edad y sexo**

**2019:**

Rango edad	Mujeres	Hombres	Total
<=24	6	1	7
25 <= <=34	60	45	105
35 <= edad <=44	144	63	207
45 <=edad <=54	100	62	162
55 <= edad <= 64	23	15	38
edad >= 65	0	0	0
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>186</b>	<b>519</b>

**2020:**

Rango edad	Mujeres	Hombres	Total
<=24	3		3
25 <= <=34	50	40	90
35 <= edad <=44	135	62	197
45 <=edad <=54	98	58	156
55 <= edad <= 64	27	14	41
edad >= 65	0	0	0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>174</b>	<b>487</b>

**2021:**

Rango edad	Mujeres	Hombres	Total
<=24	6	5	11
25 <= <=34	61	31	92
35 <= edad <=44	134	61	195
45 <=edad <=54	113	62	175
55 <= edad <= 64	33	13	46
edad >= 65	0	0	0
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>172</b>	<b>519</b>

Tanto para el ejercicio 2019 como 2020 la presencia de la mujer por rango de edad es claramente superior para cada uno de los umbrales de edad establecido, destacando especialmente la franja de edad entre los 35 y 54 años.

En el ejercicio 2021 se mantiene la mayor presencia de mujeres en el rango de 35 a 54 años, tal y como venia ocurriendo en años anteriores.

- **Número total y distribución de empleados por clasificación profesional y sexo**

**2019:**

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	4	8	12
Mandos Intermedios	31	23	54
Resto Empleados	298	155	453
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>186</b>	<b>519</b>

**2020:**

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	5	8	13
Mandos Intermedios	32	22	54
Resto Empleados	276	144	420
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>174</b>	<b>487</b>

**2021:**

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	5	7	12
Mandos Intermedios	33	23	56
Resto Empleados	309	142	451
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>172</b>	<b>519</b>

En 2021 tanto el número de mujeres en la categoría Directores y Responsables de área y así como en la categoría mando intermedios se mantiene estable.

### DISTRIBUCIÓN PERSONAL Y CONTRATOS

- **Número total y distribución de empleados en función de la duración del contrato y sexo**

**2019:**

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Indefinido	325	65%	175	35%	500	<b>96,33%</b>
Temporal	8	42,10%	11	57,89%	19	<b>3,67%</b>
<b>Total</b>	<b>333</b>		<b>186</b>		<b>519</b>	

**2020:**

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Indefinido	313	64,27%	174	35,73%	487	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>313</b>		<b>174</b>		<b>487</b>	

**2021:**

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Indefinido	320	66,25%	1163	33,75%	483	<b>93,06%</b>
Temporal	27	75,00%	9	25,00%	36	<b>6,94%</b>
<b>Total</b>	<b>347</b>		<b>172</b>		<b>519</b>	

Respecto al ámbito contractual, en 2019 el 96,33% de los contratos de trabajo han sido indefinidos. De ellos, el 65% de trabajadoras mujeres (total 325) y el 35% trabajadores hombres (total 175). La temporalidad es, como se aprecia, muy reducida, el 3,67% de la plantilla tiene contrato temporal.

En el ejercicio 2020 únicamente se establecen relaciones laborales de carácter indefinido siendo el 64% mujeres y el 35% restante hombres. La plantilla temporal de Europ Assistance es, prácticamente en su totalidad, fruto de las campañas de “verano” y “navidad” que son los ciclos de mayor actividad, debido a la situación excepcional consecuencia del Covid no se produjeron estas campañas en 2020.

En el año 2021 fruto de la reapertura social y del elevado índice de vacunación de la población, se produce un aumento de la actividad que fue necesaria reforzar con contrataciones temporales en las campañas vacacionales.

- **Número total y distribución por contratos a tiempo completo y tiempo parcial**

**2019:**

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Tiempo completo	286	62,31%	173	37,69%	459	88,43%
Tiempo parcial	47	78,33%	13	21,66%	60	11,57%
<b>Total</b>	<b>333</b>		<b>186</b>		<b>519</b>	

**2020:**

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Tiempo completo	272	63,10%	166	37,90%	438	89,94%
Tiempo parcial	41	83,67%	8	16,33%	49	10,06%
<b>Total</b>	<b>313</b>		<b>174</b>		<b>487</b>	

**2021:**

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Tiempo completo	291	65,10%	156	34,90%	447	86,13%
Tiempo parcial	56	77,78%	16	22,22%	72	13,87%
<b>Total</b>	<b>347</b>		<b>172</b>		<b>519</b>	

En relación a 2019 el número de contratos a tiempo completo se incrementa con carácter general pasando de 88,43% a un 89,94% reduciéndose el trabajo a tiempo parcial en un 10,06%

En 2021, la contratación a tiempo parcial tanto en hombre como en mujeres aumenta del 10,06 % al 13,87%.



- **Número total y distribución empleados por clasificación profesional y tipo de contrato**

2019:

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	12	0
Mandos Intermedios	54	0
Resto empleados	434	19
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>19</b>

2020:

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	13	0
Mandos Intermedios	54	0
Resto empleados	420	0
<b>Total</b>	<b>487</b>	<b>0</b>

2021:

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	12	0
Mandos Intermedios	56	0
Resto empleados	415	36
<b>Total</b>	<b>483</b>	<b>36</b>



**2019:**

Clasificación	T. Completo	T. Parcial
Directores y Responsables de Área	12	0
Mandos Intermedios	54	0
Resto empleados	393	60
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>60</b>

**2020**

Clasificación	T. Completo	T. Parcial
Directores y Responsables de Área	13	0
Mandos Intermedios	54	0
Resto empleados	371	49
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>49</b>

**2021**

Clasificación	T. Completo	T. Parcial
Directores y Responsables de Área	12	0
Mandos Intermedios	56	0
Resto empleados	379	72
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>72</b>

En referencia a los contratos indefinidos en el año 2020 se observa un menor número de contratos indefinidos consecuencia de la situación excepcional vivida en el país por Covid- 19.

En el año 2021 se producen contrataciones temporales por la reapertura social del momento siendo en su gran mayoría a tiempo parcial.



- **Número total y distribución de empleados por rango de edad y tipo de contrato**

**2019**

Rango edad	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	0	3	1
25 <= <=34	58	43	2	2
35 <= edad <=44	142	58	2	5
45 <=edad <=54	99	59	1	3
55 <= edad <= 64	23	15	0	0
edad >= 65	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>175</b>	<b>8</b>	<b>11</b>

**2020**

Rango edad	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	0	0	0
25 <= <=34	50	40	0	0
35 <= edad <=44	135	62	0	0
45 <=edad <=54	98	58	0	0
55 <= edad <= 64	27	14	0	0
edad >= 65	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>174</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



2021

Rango edad	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	3	3	2
25 <= <=34	50	25	11	6
35 <= edad <=44	126	60	8	1
45 <=edad <=54	111	62	2	0
55 <= edad <= 64	30	13	3	0
edad >= 65	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>163</b>	<b>27</b>	<b>9</b>

Durante el 2019 en el rango de edad entre 35 y 44 años, hay mayor número de mujeres que de hombres en contratación indefinida. Durante el 2020 se mantiene esta tendencia sin existir contrataciones temporales.

En 2021 tanto en la contratación temporal como indefinida, el rango de edad de mayor plantilla se encuentra entre 35 y 44 años siendo superior el número de mujeres

- **Número total y distribución de empleados por rango de edad y contratos a tiempo completo y parcial**

2019

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	5	1	1	0
25 <= <=34	47	39	13	6
35 <= edad <=44	123	57	21	6
45 <=edad <=54	88	62	12	0
55 <= edad <= 64	23	14	0	1
edad >= 65	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>173</b>	<b>47</b>	<b>13</b>



2020

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	0	0	0
25 <= <=34	41	38	9	2
35 <= edad <=44	115	57	20	5
45 <=edad <=54	87	57	11	1
55 <= edad <= 64	26	14	0	0
edad >= 65	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>166</b>	<b>40</b>	<b>8</b>

2021

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	2	3	3
25 <= <=34	42	25	19	6
35 <= edad <=44	112	57	22	4
45 <=edad <=54	102	59	11	3
55 <= edad <= 64	32	13	1	0
edad >= 65	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>156</b>	<b>56</b>	<b>16</b>

Tanto para el ejercicio 2019 como 2020 es superior la contratación a tiempo completo y la contratación de mujeres en casi todos los rangos de edades.

En el ejercicio 2021 se mantiene la tendencia anterior siendo el total de contrataciones a tiempo completo superiores en mujeres que en hombres



## PROMEDIO ANUAL SEGÚN MODALIDADES DE CONTRATOS DE TRABAJO POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Cabe destacar que los datos 2019 no son comparables con los datos 2020 y 2021 por cambio en la metodología de cálculo.

- **Por Sexo**

### 2019

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Indefinido	317,50	169,50
Temporal	15,50	13

(Promedio: Medía aritmética de los datos 2019 y 2020)

### 2020

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Indefinido	328,67	187,33
Temporal	4,08	2,83

(Promedio: meses de duración según tipología de contrato/12)

### 2021

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Indefinido	320,00	163,00
Temporal	2,85	2,88

(Promedio: meses de duración según tipología de contrato/12)

### 2019

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Tiempo completo	271,50	162,50
Tiempo parcial	61,50	20

(Promedio: Medía aritmética de los datos 2019 y 2020)



## 2020

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Tiempo completo	291,75	181,25
Tiempo parcial	41,00	8,92

(Promedio: meses de duración según tipología de contrato/12)

## 2021

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Tiempo completo	291,75	153,25
Tiempo parcial	45,00	11,91

(Promedio: meses de duración según tipología de contrato/12)

En el 2021 el número de mujeres contratadas de forma indefinida y a tiempo completo mantiene la tendencia del año anterior 2020.

- **Por clasificación profesional**

## 2019

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	12,5	0
Mandos Intermedios	53,5	0
Resto empleados	421	28,50
<b>Total</b>	<b>487</b>	<b>28,50</b>

## 2020

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	13,00	0
Mandos Intermedios	54,00	0
Resto empleados	449	6,92
<b>Total</b>	<b>516,00</b>	<b>6,92</b>



**2021**

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	12,00	0
Mandos Intermedios	54,83	0
Resto empleados	411,41	8,58
<b>Total</b>	<b>478,24</b>	<b>8,58</b>

**2019**

Clasificación	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Directores y Responsables de Área	12,50	0
Mandos Intermedios	53,50	0
Resto empleados	368	81,50
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>81,50</b>

**2020**

Clasificación	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Directores y Responsables de Área	13,00	0
Mandos Intermedios	54,00	0
Resto empleados	406,00	49,92
<b>Total</b>	<b>473,00</b>	<b>49,92</b>

**2021**

Clasificación	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Directores y Responsables de Área	12,00	0
Mandos Intermedios	54,83	0
Resto empleados	363,33	56,66
<b>Total</b>	<b>430,16</b>	<b>56,66</b>



- Por edad

2019

Rango edad	Indefinido		Eventual	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3,5	1	1,5	1
25 <= <=34	63,5	41	9,5	6
35 <= edad <=44	135	59	3,5	4,5
45 <=edad <=54	95,50	55	0,5	1,5
55 <= edad <= 64	20	13,50	0,5	0
edad >= 65	0	0	0	0

2020

Rango edad	Indefinido		Eventual	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3,00	0,00	0,67	0,00
25 <= <=34	52,83	42,92	1,33	2,17
35 <= edad <=44	138,83	66,75	0,58	0,58
45 <=edad <=54	105,67	62,33	1,33	0,08
55 <= edad <= 64	28,33	14,67	0,17	0,00
edad >= 65	0,00	0,67	0,00	0,00

2021

Rango edad	Indefinido		Eventual	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3,00	1,58	0,58	0,17
25 <= <=34	49,75	25,00	2,33	1,75
35 <= edad <=44	125,08	58,67	1,52	0,25
45 <=edad <=54	111,00	61,17	0,33	0,00
55 <= edad <= 64	30,00	13,00	1,25	0,00
edad >= 65	0,00	0,67	0,00	0,00



### 2019

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3,5	1	1,5	1
25 <= <=34	49	36	24	11
35 <= edad <=44	115,50	56,5	23	7
45 <=edad <=54	83	56,5	13	0
55 <= edad <= 64	20,5	12,5	0	1
edad >= 65	0	0	0	0

### 2020

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3,67	0,00	0,00	0,00
25 <= <=34	45,17	42,25	9,00	2,83
35 <= edad <=44	119,42	62,25	20,00	5,08
45 <=edad <=54	96,00	61,42	11,00	1,00
55 <= edad <= 64	27,50	14,67	1,00	0,00
edad >= 65	0,00	0,67	0,00	0,00

### 2021

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	1,33	0,58	2,25	1,17
25 <= <=34	39,50	23,00	12,58	3,75
35 <= edad <=44	109,08	54,92	17,92	4,00
45 <=edad <=54	100,33	58,17	11,00	3,00
55 <= edad <= 64	30,25	13,00	1,00	0,00
edad >= 65	0,00	0,00	0,00	0,00



## NÚMEROS DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

### 2019

Sexo	Despidos
Mujeres	5
Hombres	9
Total	14

### 2020

Sexo	Despidos
Mujeres	19
Hombres	14
Total	33

### 2021

Sexo	Despidos
Mujeres	11
Hombres	9
Total	20

- Por edad

### 2019

	Mujeres	Hombres	Total
Edad <=24	0	0	0
25 <= edad <=34	0	0	0
35 <= edad <=44	0	3	3
45 <= edad <=54	3	5	8
55 <= edad <= 64	2	1	3
edad >= 65	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>



#### 2020

	Mujeres	Hombres	Total
Edad <=24	0	0	0
25 <= edad <=34	2	2	4
35 <= edad <=44	5	3	8
45 <=edad <=54	9	7	16
55 <= edad <= 64	3	2	5
edad >= 65	0	0	0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>33</b>

#### 2021

	Mujeres	Hombres	Total
Edad <=24	0	0	0
25 <= edad <=34	0	1	1
35 <= edad <=44	5	3	8
45 <=edad <=54	5	3	8
55 <= edad <= 64	1	2	3
edad >= 65	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

- **Por clasificación profesional**

#### 2019

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	0	1	1
Mandos Intermedios	0	0	0
Resto empleados	5	8	13
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>



#### 2020

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	0	1	1
Mandos Intermedios	1	1	2
Resto empleados	18	12	30
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>33</b>

#### 2021

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	0	1	1
Mandos Intermedios	3	3	6
Resto empleados	8	5	13
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

Durante el ejercicio 2021 se producen menos desvinculaciones que en el año anterior 2020. A pesar de ello sigue siendo un número superior que en 2019 manteniéndose la minoración del volumen de negocio fruto de la situación excepcional provocada por el Covid, haciéndose necesario la reducción de plantilla en las áreas más afectadas por la disminución de su actividad.

#### **POLÍTICA RETRIBUTIVA.-**

En EUROP ASSISTANCE aplicamos una política retributiva objetiva dentro del marco laboral vigente, con el fin de que no se produzca ningún tipo de distinción. La retribución está en función del puesto de trabajo, la antigüedad y la experiencia particular de cada empleado y garantiza la igualdad retributiva entre hombres y mujeres.

El modelo de retribución variable de los Directivos, Responsables y Mandos Intermedios de la Organización se basa en la fijación anual de objetivos y el consiguiente grado de consecución de los mismos, sin que el sexo de las personas que ocupan dichas posiciones pueda incidir de ningún modo.

Desde el año 2018, EUROP ASSISTANCE, como Empresa del Grupo Generali, forma parte de un estudio salarial anual sobre igualdad y brecha salarial por sexo y clasificación profesional de todas las Empresas del Grupo. Para el informe EINF, se está utilizando la misma metodología que para dicho estudio; por ejemplo, la

retribución media 2020 y 2021 con los mismos conceptos que fueron la base del citado estudio; con el objetivo de dar coherencia al estudio llevado a cabo en el ejercicio anterior y por ser representativos de la realidad de la Compañía.

En este sentido, y en línea con el ejercicio 2019, las retribuciones indicadas en el presente informe incluyen los conceptos de salario fijo anual y retribuciones anuales en especie fijas (seguro colectivo, vehículo de compañía, seguro médico...)

Asimismo, la retribución correspondiente a directivos se ha consolidado con la categoría de responsables de área debido al muy limitado número de directivos y en concreto por la posibilidad de desvelar datos confidenciales personales específicos, siendo éste uno de los focos para el año 2021. La situación en el ejercicio 2021 es la misma, nos vemos en la necesidad de mantener idéntica clasificación para proteger la confidencialidad de los datos.

#### Retribución media por categoría profesional

##### 2019

Categoría profesional	Retribución media
Directores y Responsables de Área	109.003,46 €
Mandos intermedios	38.241,93 €
Resto Empleados	23.684,64 €

##### 2020

Categoría profesional	Retribución media
Directores y Responsables de Área	111.912,01 €
Mandos intermedios	38.469,59 €
Resto Empleados	24.622,17 €

##### 2021



Categoría profesional	Retribución media
<b>Directores y Responsables de Área</b>	113.424,42 €
<b>Mandos intermedios</b>	45.587,14 €
<b>Resto Empleados</b>	22.235,13 €

**Retribución media por categoría profesional y sexo. Brecha salarial**

2019

Categoría Profesional	Retribución media		Brecha salarial	Peso poblacional (% empleados sobre plantilla)
	Mujeres	Hombres		
<b>Directores y Responsables de Área</b>	84.153,51 €	121.428,44 €	-30,70%	2,32%
<b>Mandos Intermedios</b>	35.113,53 €	42.458,47 €	-17,30%	10,40%
<b>Resto Empleados</b>	22.518,15 €	25.927,31 €	-13,15%	87,28%



2020

Categoría Profesional	Retribución media		(*) Brecha salarial	Peso poblacional (% empleados sobre plantilla)
	Mujeres	Hombres		
Directores y Responsables de Área	92.690,63 €	123.925,36 €	-25,20%	2,67%
Mandos Intermedios	34.071,35 €	44.867,04 €	-24,06%	11,09%
Resto Empleados	23.156,52 €	27.431,33 €	-15,58%	86,24%

2021

Categoría Profesional	Retribución media		(*) Brecha salarial	Peso poblacional (% empleados sobre plantilla)
	Mujeres	Hombres		
Directores y Responsables de Área	103.266,66 €	120.679,90 €	-14,43%	2,31%
Mandos Intermedios	40.248,35 €	53.247,14 €	-24,41%	10,79%
Resto Empleados	20.529,07 €	25.947,61 €	-20,88%	86,40%

\*Brecha salarial=(1-1(retribución media mujeres/retribución media hombre)\*100)

Retribución media por edad

2019

Rango edad	Retribución media
<=24	25.917,18 €
25 <= <=34	21.621,83 €
35 <= edad <=44	24.913,62 €
45 <=edad <=54	30.557,42 €
55 <= edad <= 64	40.608,34 €
edad >= 65	0,00 €



#### 2020

Rango edad	Retribución media
<=24	28,187,88 €
25 <= <=34	22.662,65 €
35 <= edad <=44	26.844,96 €
45 <=edad <=54	31.416,47 €
55 <= edad <= 64	38.046,26 €
edad >= 65	0,00 €

#### 2021

Rango edad	Retribución media
<=24	8,580,72 €
25 <= <=34	18.676,31 €
35 <= edad <=44	25.275,19 €
45 <=edad <=54	31.500,29 €
55 <= edad <= 64	36.699,89 €
edad >= 65	0,00 €

Los resultados de la brecha salarial en 2020 están en línea con lo que se produce en otras compañías del sector de asistencia que son competidores directos. En el caso de EUROP ASSISTANCE se observa en el apartado de Directores y Responsables que los datos mejoran respecto a 2019, en el caso de mandos intermedios la brecha se mantiene, porque un mayor número de mujeres han promocionado profesionalmente. En el caso de Resto de Empleados la brecha se ha incrementado por principalmente porque las contrataciones se han hecho en el último trimestre del año, siguiendo la tendencia con mayor número de mujeres; siendo la media resultante con un salario inferior por la proporcionalidad.

Los resultados de la brecha salarial en 2021 siguen en línea a los datos de nuestros competidores directos. Las diferencias entre los salarios medios de mujeres y hombres en determinados colectivos tienen como causa fundamental la ausencia histórica de mujeres, fundamentalmente en puestos de mandos y directivos tradicionalmente masculinizados. En este sentido, cabe destacar un incremento en la presencia de mujeres a nivel Directivo y disminución relevante de la brecha con respecto al 2020.

El Administrador único de EASIG, en la persona de su representante legal, no tienen por tal concepto asignada retribución alguna, ni pago de dietas.

EASIG no cuenta con Consejeros independientes debido a la forma Jurídica de la Compañía.

## **Desconexión laboral**

Se reconoce el derecho de Desconexión digital a los trabajadores fuera de la jornada laboral que se haya pactado con la Compañía, y en este sentido cada empleado recibe su acuerdo de modalidad organizativa del trabajo a distancia en el que se redirige al art.18 de la Ley 10/2021 sobre derecho a la Desconexión digital en el ámbito laboral.

## **4.2. - ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

La organización del trabajo en Europ Assistance se lleva a cabo dentro del marco de toda la normativa laboral vigente en cada momento, en concreto, los Convenios Colectivos de aplicación, así como distintos acuerdos Internos fruto de la negociación colectiva dentro de la Compañía.

En la actualidad los Convenios colectivos de aplicación son:

\*Oficinas y despachos de la Comunidad de Madrid (BOCM 26/10/2019)

\*Oficinas y despachos de Cataluña (DOGC 14/02/2020)

### **Organización del tiempo de trabajo**

#### **Horas anuales**

- Madrid y Barcelona: 1.700 horas
- Badajoz: 1.720 horas

#### **Jornadas laborables anuales**

- Madrid y Barcelona: 220 días
- Badajoz: 222 días

Las diferencias en relación a las Horas y Jornadas están dentro del marco de los Convenios Colectivos aplicables y los acuerdos antes mencionados.

#### **Vacaciones anuales**

- Madrid y Barcelona: 26 días laborables
- Badajoz: 24 días laborables



- **Número de horas de absentismo 2019, 2020,201 (por centro de trabajo).**

#### 2019

Centro	Horas absentismo
Madrid	70.306
Badajoz	15.550
Barcelona	9.781
<b>Total</b>	<b>95.637</b>

#### 2020

Centro	Horas absentismo
Madrid	41.954
Badajoz	12.840
Barcelona	5.053
<b>Total</b>	<b>59.847</b>

#### 2021

Centro	Horas absentismo
Madrid	22.857
Badajoz	16.573
Barcelona	3.203
<b>Total</b>	<b>42.633</b>

En el ejercicio 2021 se aprecia una disminución considerable del absentismo en todos los centros de trabajos. Desde enero a septiembre 2021, toda la plantilla se encuentra en situación de teletrabajo –Covid. Desde septiembre a diciembre de ese año se implanta un modelo híbrido de teletrabajo. Entendemos que esto ha facilitado la conciliación de la vida personal y familiar de los trabajadores produciéndose una disminución de las horas de absentismo en relación con años anteriores.

- **Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.**

Del total de trabajadores, el 12 % tiene reducción de jornada por cuidado de hijos y/o mayores, de los cuales el 89% de las personas trabajadoras en dicha modalidad son mujeres.

En la Empresa EASIG actuamos conforme a la legislación vigente en cada momento respecto a la adaptación de la jornada laboral en los casos que se solicite por motivos de conciliación familiar por cuidado de hijos y mayores, debidamente acreditada y siempre acorde con las actividades y organización de la empresa.

La planificación anual de las jornadas/horarios de trabajo garantiza siempre los días de descanso que establece la ley (2 días libres consecutivos) con el objetivo de promocionar la conciliación laboral, personal y familiar.

Fomentamos la conciliación laboral y familiar a través de los diferentes tipos de jornada completa existentes en la Compañía: jornada continua de mañana; jornada continua de tarde; jornada continua de noche y jornada partida con descanso de comida.

Ninguno de los turnos existentes en la Compañía tiene carácter rotativo y el personal del turno de noche elige voluntariamente este turno.

Para el personal de Plataforma, la planificación de Turnos y Horarios y la consiguiente elección de vacaciones es anual; favoreciendo así mediante el Planning Anual, la conciliación familiar.

En 2018 comenzó a implantarse por fases y a nivel Grupo el Proyecto Smart Working, que permite trabajar desde casa algún día a la semana y que a lo largo de 2019 se ha implantado progresivamente en la mayoría de las áreas no operativas. Desde Marzo 2020 debido a la pandemia el 100% de la plantilla está trabajando en remoto.

En septiembre de 2021 se inicia la vuelta a la oficina y se ofrece la posibilidad de acogerse al acuerdo de modalidad organizativa de trabajo a distancia que entró en vigor en septiembre de 2021 y con una vigencia inicial hasta diciembre de 2022.



#### 4.3. SEGURIDAD Y SALUD (GRI 403-2).

En la política de Prevención de Riesgos Laborales de EASIG se recoge expresamente de forma documental que la empresa adopta el compromiso de conseguir para sus trabajadores un nivel adecuado de seguridad en el trabajo sin menoscabo de salud como consecuencia de ese trabajo. Igualmente pretende preservar la propiedad y los procesos frente a posibles pérdidas.

Para llevar a la práctica este compromiso se adoptarán las medidas necesarias para que las condiciones de seguridad en los puestos de trabajo cumplan con las normas establecidas en la legislación y con las prácticas aceptadas en la industria.

Se mantendrá una atención continuada a la identificación y eliminación de peligros que puedan ocasionar lesiones y enfermedades a los empleados, incendios, pérdidas a la propiedad o a los procesos.

EASIG reconoce que el mejor sistema para sustentar el esfuerzo preventivo es concebir la prevención como algo intrínseco e inherente a todas las modalidades de trabajo. Se asignarán las responsabilidades en materia preventiva de forma directa sobre las competencias que cada uno tenga asignadas en el desarrollo de su trabajo, de modo que se logre la integración de la prevención en el conjunto de actividades de la empresa y en todos niveles jerárquicos: desde los niveles de gerencia más altos hasta llegar a todos los trabajadores.

Los distintos niveles de la gerencia gestionarán la seguridad y salud de forma profesional, aplicando las funciones propias de su responsabilidad (planificación, organización, dirección y control) para la administración de las actividades preventivas que se establezcan. Incluirán la prevención en todas las actividades realizadas u ordenadas y en todas las decisiones que adopten, y la integrarán en las decisiones sobre los procesos técnicos, la organización en el trabajo y las condiciones de su prestación.

La empresa deposita la confianza en todos los empleados para la consecución de lo expuesto, en beneficio de la prevención que es una necesidad para todos.

EASIG tiene suscrito un contrato con el Servicio de Prevención Ajeno *ASPY PRL*, al amparo del artículo 20 del Reglamento de los Servicios de Prevención, en las modalidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Vigilancia de la Salud, y para la ejecución de las actividades que ello conlleva.

EASIG lleva a cabo una programación anual de las diferentes actividades de prevención técnica: plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos laborales, planificación de la actividad preventiva, evaluación de las condiciones de iluminación, evaluación higiénica de condiciones termohigométricas, medidas de emergencia, vigilancia de salud, información, formación, análisis estadístico de la siniestralidad, así como memorias anuales. Dicha programación de actividades se da a conocer a los representantes de los trabajadores.

Existen Comités de Seguridad y Salud paritarios (empresa y representación de los trabajadores) que se reúnen periódicamente con carácter trimestral.

Dichas reuniones tienen como objeto repasar todas las cuestiones en materia de seguridad y salud laboral: espacios de trabajo, sistema de gestión, evaluaciones de riesgos y planificaciones, formación, emergencias, comunicaciones a los empleados, incidentes, vigilancia de la salud, trabajadores especialmente sensibles, siniestralidad/accidentes de trabajo, coordinación de la actividad preventiva, evaluación de riesgos psicosociales, entre otros temas.

- **Accidentes de trabajo en 2019**

	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja	4	1	5
Nº días perdidos	114	4	118
Enfermedades profesionales	0	0	0

- **Accidentes de trabajo en 2020**

	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja	1	0	1
Nº días perdidos	17	0	17
Enfermedades profesionales	0	0	0

- **Accidentes de trabajo en 2021**

	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja	1	1	2
Nº días perdidos	1	70	71
Enfermedades profesionales	0	0	0

Durante el ejercicio 2020 se ha informado de un accidente de trabajo in itinere.

Conforme al estudio de siniestralidad remitido por la Mutua de Accidentes de Trabajo ASEPEYO, el Índice de incidencia fue de 3,9 (nº de accidentes con baja/promedio de trabajadores en alta x 1000) en el año 2021.

Por su parte, el índice de frecuencia (nº de jornadas perdidas o no trabajadas / nº de horas trabajadas x 1000) fue en 2021 de 2,33 y el índice de gravedad (nº de accidentes / nº de horas trabajadas x 1000000) fue de 0,08.

No se dispone del dato evolutivo en relación a ejercicios anteriores.



La Compañía ha continuado realizando un seguimiento continuo de las medidas de prevención y seguridad laboral como consecuencia de la evolución de la epidemia de COVID 19, adaptando las diferentes medidas de higiene en los centros de trabajo a la evolución de las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias.

Por otro lado, debemos destacar las diferentes acciones formativas que anualmente se incluyen dentro del Plan de Formación de EASIG:

- Curso Prevención de Riesgos Generales en la Oficina: PVD (Metodología on-line)
- Curso Prevención de Riesgos Generales en la Oficina: Servicios Generales (Metodología on-line)
- Curso Prevención de Riesgos Generales: Lucha Contra Incendios (Metodología presencial / online)
- CARE 4U – Reconducción de llamadas: tratamiento clientes difíciles (Metodología presencial)

Dentro del Programa Care4U, programa cuya finalidad es la de tratar de informar y formar sobre temas muy diversos para promover unos hábitos de vida saludable, EASIG tiene un convenio de colaboración con AECC. Así mensualmente publicamos en nuestra Intranet Corporativa mensajes con información y contenidos muy variados: Dietas anticáncer, ¿me puedo fiar de lo que leo en internet?, la pirámide alimenticia y el cáncer de colon, etc.

Finalmente, reseñar que EASIG tiene externalizada la desinfección y desinsectación de sus instalaciones. La Empresa encargada de este servicio lleva a cabo dichas acciones empleando productos conforme a normativa y aplican medidas y acciones específicas para evitar cualquier daño en la salud de los trabajadores, informando de la ficha técnica de los productos a emplear, las actuaciones a realizar, etc.

Así mismo, en los casos de realización de obras de mejora, arreglos, pintura, EASIG requiere de los proveedores contratados las correspondientes fichas técnicas, solicitándose por ejemplo el uso de pinturas ecológicas, biodegradables, y por supuesto inocuas para el ser humano y con bajo olor.

#### 4.4. RELACIONES SOCIALES (GRI 102-41, 403-4, 404-2)).

Las políticas de empleo de EASIG se rigen por la legislación española vigente. Los Convenios Colectivos de aplicación alcanzan al 100% de la plantilla; en los centros de trabajo de Madrid y Badajoz el Convenio de Oficinas y Despachos Madrid y en el centro de trabajo de Barcelona el Convenio de Oficinas y Despachos de Cataluña, expresamente y para el Convenio Colectivo de Madrid: Capítulo VII Seguridad y Salud Laboral Art. 39 y el correspondiente a Cataluña: Capítulo VII Seguridad y Salud Laboral Art. 49.

Los Órganos de Representación de los Trabajadores, así como Sindicales participan de manera activa en la vida de la Compañía.

En EASIG existen 3 Comités de Empresa: Madrid, Badajoz y Barcelona, en los que se integran diferentes sensibilidades.

##### Datos 2019:

- Madrid: 13 representantes
- Badajoz: 9 representantes
- Barcelona: 5 representantes

##### Datos 2020:

- Madrid: 13 representantes
- Badajoz: 9 representantes
- Barcelona: 5 representantes

##### Datos 2021:

- Madrid: 13 representantes
- Badajoz: 9 representantes
- Barcelona: 5 representantes

Durante el año 2019 se emplearon 1405 horas para el desarrollo de actividades de representación. En 2020 se emplearon 3.194 horas para el desarrollo de actividades de representación. En el año 2021 se emplearon 3.750 horas sindicales para el desarrollo de actividades de representación, en el ámbito de los distintos comités de empresa.

Aparte de las comunicaciones que surgen en el día a día, en la Cía. los Representantes de la Empresa mantienen reuniones periódicas con los Representantes de los Trabajadores, denominadas Reuniones Ordinarias. En los



días previos se fija el orden del día por las partes en relación a los temas que se quiere que sean tratados, además de aquellos de obligado cumplimiento por la normativa laboral o interna de la Compañía.

Sin perjuicio de las referidas reuniones Ordinarias, se celebran reuniones ad hoc para tratar cualquier tema o punto sobre el que se considere necesario una reunión al efecto.

#### 4.5. FORMACIÓN (GRI 404-2)

EASIG cuenta con un Plan de Formación que pretende fomentar la creación de valor corporativo, permite trabajar y desarrollarse a nivel profesional y a la espera de alcanzar más eficazmente los objetivos.

El Plan de Formación recoge de forma ordenada, todas las acciones formativas previstas, con el objetivo de mejorar los niveles de competencia, para poder garantizar que cada colaborador esté en condiciones óptimas para el logro de sus objetivos previstos, adaptándose a los cambios que se puedan plantear en los distintos puestos.

La mayoría de las acciones formativas reflejadas en el plan de formación se realizarán en las modalidades a distancia, E-Learning, y/o virtual, con el fin de favorecer el acceso a las mismas. La modalidad presencial, se reserva para aquellas formaciones que sea estrictamente necesario y/o aconsejable.

Se recogen los temarios, de las acciones formativas más demandadas según la información obtenida de la detección de necesidades y sobre la base de la experiencia de años anteriores.

El diseño de las acciones formativas se enfoca a los conocimientos y habilidades que exigen las funciones que van a realizar los asistentes. Los programas de Formación se tienen que ajustar a las necesidades específicas de los puestos de trabajo.

El Plan de Formación aprobado en comité de dirección es presentado a la Representación Legal de los Trabajadores, de acuerdo con el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores y el artículo 15 del Real Decreto 395/2007 y demás normativa de desarrollo.

Los objetivos del Plan de Formación son:

- “Aportar conocimiento”, con el cual mejoraremos las aptitudes y mejoraremos el rendimiento.
- Mejorar el desempeño de las tareas propias del puesto de trabajo
- Optimizar las capacidades del personal para afrontar con éxito los retos profesionales, mejorando de esta manera la calidad de vida en el trabajo.
- Desarrollar las competencias y conocimientos profesionales necesarios para el desempeño de las funciones diarias, y la consecución de los objetivos marcados.
- Incrementar los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios.
- Potenciar un cambio de actitud, en los empleados de Europ Assistance.
- Como objetivo estratégico, cabe señalar, que con el plan buscamos contar con un equipo de personas capacitadas y comprometidas con nuestros clientes.
- Impulsar el papel estratégico de los recursos humanos en la consecución de los objetivos fijados por la compañía
- Actualizar/Reciclar los conocimientos de los participantes en relación con sus puestos de trabajo, de manera que se consiga una adaptación idónea persona - puesto



- Proporcionar una base formativa adaptable a una realidad empresarial en continua evolución
- Capacitación y actualización permanente de competencias de los recursos humanos, para permitir un buen desarrollo profesional y con ello un óptimo desempeño de las actividades encomendadas.
- Favorecer la comunicación interna y mejorar el grado de implicación de las personas en los proyectos de la Empresa.
- Reforzar la productividad y competitividad de Europ Assistance
- Potenciar la empleabilidad de los trabajadores/as
- Todos los objetivos del Plan, tendrá efectos positivos, en los procesos de trabajo, en el personal, en el desarrollo de la organización, en el clima laboral y en los objetivos definidos de la Empresa.

### DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

Cabe destacar, que para saber “quienes necesitan formación”, tiene que existir una diferencia entre lo que es y lo que debería ser. Hay diferentes tipos de necesidades, según se manifiesten en el puesto de trabajo: Reactivas, Proactivas, Corporativas, Individuales.

La formación, elimina la diferencia existente entre lo que las personas pueden ofrecer según sus habilidades, aptitudes y experiencia y lo que su puesto de trabajo requiere. Las fuentes para el diagnóstico, son:

- Evaluaciones anuales del desempeño
- Comité de Dirección
- Responsables: Area Managers, Team Leaders, etc.
- Monitorizaciones
- Planes estratégicos de la Compañía y del Grupo
- Reuniones con el comité de empresa
- Feed back continuo

Analizados los resultados obtenidos en la detección de necesidades formativas y combinado con las peticiones de formación, se realiza el Plan de Formación en el cual se intenta dar cobertura a todas las necesidades formativas, para el buen desempeño en el puesto de trabajo.

### SELECCIÓN DE LOS ASISTENTES

Cada acción formativa del plan tiene definidos los criterios de selección para participar en los mismos. Como norma genérica se tendrá en cuenta la priorización de acceso de:

- Trabajadores que no hayan recibido formación
- Categorías laborales de nivel inferior
- Colectivos prioritarios de acceso a la formación (mujeres, trabajadores de más de 45 años, etc.)

- Personal que por determinadas circunstancias (promoción laboral, cambios de departamento, etc.) necesiten la formación para el correcto desempeño de sus nuevas funciones

Horas anuales totales de Formación en Europ Assistance durante el período de referencia 2019, 2020 y 2021 impartidas a todo el personal que estuvo algún momento en plantilla.

En el año 2021 se puede apreciar que las horas de formación van incrementando respecto al año 2020. Se destaca la realización de varias acciones formativas internas:

- NPS & Close the Loop dirigida a toda la plantilla.
- Leading Smart Teams dirigida a todo el cuadro de mandos.
- Varias formaciones a través de la plataforma We Learn fomentando: Compliance & IT Security

<b>HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS .-2019</b>			
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTALES</b>
Directores y Responsables de Área	120	64	184
Mandos Intermedios	1.196	645	1.841
Resto de empleados	10.651	5.116	15.767
<b>TOTALES</b>	<b>11.967</b>	<b>5.825</b>	<b>17.792</b>

<b>HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS .-2020</b>			
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTALES</b>
Directores y Responsables de Área	56	36	92
Mandos Intermedios	858	530	1388
Resto de empleados	4455	2855	7310
<b>TOTALES</b>	<b>5.312</b>	<b>3.477</b>	<b>8.789</b>

<b>HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS .-2021</b>			
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTALES</b>
Directores y Responsables de Área	43	51	94
Mandos Intermedios	838	773	1.610
Resto de empleados	6.329	2.639	8.968
<b>TOTALES</b>	<b>7.210</b>	<b>3.463</b>	<b>10.672</b>



#### 4.6. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EASIG es una empresa comprometida con la integración de las personas con discapacidad. En 2019 el 2,31% (12 personas) de nuestra plantilla tenía reconocida algún tipo de discapacidad (superior al 33%). En 2020 el número de personas con discapacidad es de 14 empleados (2,87%). En 2021 el número de personas con discapacidad es de 14 empleados (2,69%).

Todas las oficinas de EASIG en los centros de Madrid, Barcelona y Badajoz están situadas en edificios con medidas de accesibilidad para personas discapacitadas.

Hay que destacar que Europ Assistance ha establecido un contrato de prestación de servicios con LA FUNDACIÓN PRIVADA INTEGRALIA, la cual tiene como fines de interés general los siguientes:

- La ayuda material y la inserción social y laboral de todo tipo de discapacitados mediante prestaciones materiales, docencia, subvenciones, internamiento en residencias, la titularidad de centros ocupacionales y centros especiales de empleo para la gestión de centros de atención telefónica entre otras actividades.
- Las actividades de asesoramiento y consultoría para el desarrollo de proyectos de integración laboral de personas con discapacidad, la ayuda domiciliaria y tutorías, protutorías, curatelas y defensas judiciales que le sean encomendadas por los jueces y todas aquellas otras actividades complementarias a las citadas: ocio, tiempo libre, deporte etc. (Artículo 2 de los Estatutos Sociales Fundacionales).

El objeto de la colaboración consiste en la prestación por parte de Fundación Integracall Extremadura de servicios de asistencia telefónica para EASIG, llevando a cabo las siguientes medidas:

- Prestación por parte de INTEGRALIA de servicios de asistencia e información telefónica para EASIG.
- Prestación por parte de la FUNDACION INTEGRALIA de los apoyos necesarios para la integración laboral de personas con discapacidad en EASIG.
- Elaboración de una Estrategia Global orientada hacia la Integración Laboral de las personas con Discapacidad en la empresa EASIG.
- Elaboración y realización de las jornadas dirigidas a mandos superiores, intermedios, supervisores, personal en general con el fin de sensibilizar en materia de discapacidad.
- Divulgación de la estrategia de integración laboral, resolviendo de forma directa dudas sobre la integración laboral de las personas con discapacidad o sobre la discapacidad en general por parte de los actuales trabajadores en EASIG.
- Complementariamente la Fundación Privada Integralia realiza un seguimiento de los empleados mediante su Programa individual de ajuste personal y social.



El Centro Especial de Empleo Integralia Madrid e Integracall Extremadura dispone de forma continuada y perfectamente establecida y organizada, de los servicios de ajuste personal y social que están contemplados en la normativa vigente y que se han de supervisar los objetivos de formación, integración, rehabilitación, adaptación y calidad de vida que la propia Fundación se propone.

Estos servicios se prestan en base a una evaluación y programas individualizados, a partir del equipo profesional multidisciplinar competente.

Gracias a esta colaboración Europ Assistance-INTEGRALIA, los trabajadores de Integralia pueden adquirir y desarrollar la capacitación profesional adecuada en el mundo laboral que les permita: pasar a formar parte de la plantilla de Europ Assistance, continuar trabajando en otras Plataformas de Integracall o postularse para diferentes posiciones en otras Empresas y/o Sectores.



#### 4.7. IGUALDAD .-

En EASIG contamos con un Plan de Igualdad elaborado en el año 2012, que pretende formalizar el principio de igualdad de trato y oportunidades que siempre han fundamentado nuestras políticas de RR.HH.

El Plan de Igualdad se ha concebido como elemento que recoja y formalice nuestras políticas en este campo, dando respuesta y debido cumplimiento a las exigencias que en tal sentido establece la LO 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El compromiso de Europ Assistance con el respeto a la diversidad, el rechazo de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, raza, religión o ideología, el impulso de políticas de promoción, contratación, retribución, formación y desarrollo de nuestros profesionales conforme a criterios basados en la equidad y el mérito, nuestra apuesta decidida por las iniciativas que fomenten la flexibilidad, la conciliación y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres, son expresión de nuestros valores corporativos y de nuestra identidad como empresa.

Dicho compromiso ya estaba concretado en el denominado FAIR CONTRACT, una política a nivel de Grupo en el mundo, con su traslado a nivel local, que nos permite proporcionar claridad y transparencia sobre lo que nuestra empresa puede ofrecer a los trabajadores tanto al momento de su incorporación como a lo largo de toda la experiencia profesional. Así como la existencia de un procedimiento de actuación por acoso sexual y por razón de sexo en la empresa.

El objetivo de este plan es garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, con el mantenimiento de políticas y acciones que ya están implementadas, o en su caso, modificando lo necesario de las existentes y el establecimiento de nuevas; todas ellas referidas a políticas para el acceso al empleo, la conciliación laboral, personal y familiar, la promoción y clasificación profesional, la formación y políticas retributivas.

Asimismo, contamos con un Procedimiento de actuación por acoso sexual y por razón de sexo, cuyo fin es evitar y prevenir cualquier manifestación de acoso físico, sexual, psicológico, moral o por razón de sexo y garantizar un ambiente de trabajo libre de comportamientos indeseados de carácter o connotación sexual.

A fecha de elaboración de este informe, se está negociando el II Plan de Igualdad de EASIG con los representantes de los trabajadores con legitimidad para su negociación, de conformidad con la legislación específica en la materia (Real Decreto 901/2020). La mesa de negociación del citado Plan se constituyó el pasado 27 de julio de 2021, habiéndose celebrado nueve reuniones de la misma hasta la fecha. En el marco de la renovación del Plan de Igualdad se está negociando la actualización del vigente Protocolo de actuación por acoso sexual y por razón de sexo.



En 2019 se lanza el programa de formación MANAGERIAL ACCELERATION PROGRAM (MAP), dirigido a todo el cuadro de Responsables con Equipo del Grupo y cuyo objetivo persigue conseguir un estilo de liderazgo moderno, transversal y clave dentro de la estrategia del Grupo. Siendo uno de los contenidos del Programa: Diversidad e Inclusión.

Dicho programa es permanente en el tiempo, por lo que tiene continuidad a futuro. Se continuó en el 2020 y la segunda parte, MAP2THENEW se ha diseñado en el 2021. Dicha formación está organizada y programada para ejecutarse en el último cuatrimestre del año 2022.

Durante el 2021 se pone en marcha la acción formativa: "Leading Smart Teams" diseñada al completo en formato aula virtual y cuyo contenido se centra en dirigir equipos en este nuevo entorno híbrido en el que nos encontramos. Un total de 98 managers pasaron por el programa, de 6 horas de duración.

## 5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Europ Assistance pertenece al Grupo Generali y por tanto está bajo el paraguas de La Carta Social Europea del Grupo Generali (28 noviembre 2006).

Ésta se fundamenta en los textos internacionales de referencia: la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Normas Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como la solicitud efectuada por los representantes de los trabajadores del Comité de Empresa Europeo del Grupo Generali (CEG) para la adopción de una Carta de los Derechos Fundamentales de los Trabajadores del Grupo Generali, confirmando lo que el Código Ético del Grupo Generali, de 11 de mayo de 2004, ya establecía en la Sección “Relaciones con los Empleados”.

Con la Carta Social, la Dirección Central de Assicurazioni Generali S.p.A. (Casa Matriz) ratifica los principios rectores de tutela de sus empleados y, en términos generales, de la imagen del Grupo, aplicables en todos los Estados miembros de la Unión Europea en los que el Grupo Generali está presente. Esta iniciativa refleja una vez más el claro compromiso que el Grupo siempre ha dedicado a todos los temas que conciernen a sus recursos humanos.

Asimismo, y, en coherencia, en Europ Assistance nos guiamos por el Código y Normas de Conducta aprobado en diciembre de 2012, con actualizaciones periódicas, el cual describe en un único documento, los principios deontológicos más relevantes que deben inspirar la conducta empresarial de las personas que operan en el Grupo en su relación con los distintos grupos de interés.

El Código de Conducta reafirma los principios generales de derechos humanos, derechos laborales, protección medioambiental y medidas anticorrupción que la adhesión del Grupo al Pacto Mundial de Naciones Unidas obliga a aplicar en las estrategias, políticas y actividades diarias de la Compañía.

Abarca diversos ámbitos de conducta, entre los cuales declara brindar un ambiente de trabajo estimulante, libre de cualquier clase de discriminación o acoso. Se promueve la diversidad e integración entre los empleados con la convicción de que la cooperación entre las personas de diferentes culturas, habilidades, puntos de vista y experiencias es fundamental para atraer talento y generar más negocios e innovación. El Grupo está en contra de cualquier forma de trabajo irregular o explotación, así como también de cualquier clase de trabajo forzoso o coacción y trabajo infantil. El Grupo se opone a cualquier clase de acoso, hostigamiento o asedio.

En los años 2019, 2020 Y 2021 EASIG no ha sido objeto de ninguna denuncia por motivo de vulneración de Derechos Fundamentales.

## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS.

### 6.1.-MEDIDAS ADOPTADAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO (GRI 102-12, 205-2)

EASIG está comprometida a desarrollar sus actividades mediante una competencia justa y honrada en el mercado, aplicando unos estrictos estándares de comportamiento ético que se encuentran recogidos en distintas normas internas: Código de Conducta del Grupo, Código Ético para los proveedores, Política de Procurement y Procedimiento de Terceras Partes Relacionadas. Con ello, se da cumplimiento a cuantas obligaciones se recogen a nivel nacional e internacional –Código Penal Español, Ley contra el Soborno de 2010 del Reino Unido, Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EE. UU. y la ley francesa 2016/1691, conocida como Ley Sapin II–.

Junto con la difusión e implementación de estas políticas contra prácticas relacionadas con la corrupción y el soborno, se ha establecido además un canal de comunicación de cualquier incumplimiento de estas normativas, a fin de denunciar acciones desviadas o que puedan implicar el riesgo de conductas inapropiadas.

Adicionalmente, se han incluido garantías contractuales en virtud de las cuales, los colaboradores de EASIG garantizan que sus servicios no se han contratado ni prestado mediando un acto fraudulento o delictivo. En concreto, garantizan que no les consta que sus directivos, administradores, responsables, gestores, directores, representantes, empleados, colaboradores, gestores, dependientes o prestadores de servicios, por sí o por persona interpuesta, hayan ofrecido, prometido, entregado, autorizado, solicitado, aceptado o accedido, a ninguna ventaja, beneficio, dádiva, favor o retribución de cualquier clase que tenga carácter indebido.

A efectos de estrechar la colaboración con sus colaboradores y prevenir las conductas de corrupción, se establece la obligación de que los colaboradores comuniquen a EASIG cualquier dato por el que sospechen que sus servicios se han contratado mediando acto fraudulento o delictivo, al igual que si detectan un acto fraudulento o delictivo que se refiera a la prestación de sus servicios o al cumplimiento de sus obligaciones. Estos compromisos se han establecido con carácter esencial, por lo que EASIG queda facultada para suspender temporalmente la eficacia de los contratos sometidos a dichos compromisos o a terminarlos anticipadamente.

## 6.2.-MEDIDAS PARA LUCHAR CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES (GRI 205 - 2)

EASIG no tolera ninguna conducta que pueda constituir blanqueo de capitales, a pesar de no ser un sujeto obligado conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Seguimos así la Política implantada a nivel de Grupo “*Anti-Money Laundering & Counter-Terrorism Financing*” aprobada en 2012 con sucesivas actualizaciones.

En el marco de sus operaciones, establece medidas de prevención y control del blanqueo de capitales relacionadas con los empleados, contratistas, prestatarios, clientes y otros grupos de interés. Las bases de actuación de la entidad son:

- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y seguir las recomendaciones de las autoridades nacionales e internacionales. En este sentido, se lleva un registro puntual de cualquier cambio normativo que pueda influir de forma directa o indirecta en las actividades de la compañía y se establece un canal de comunicación fluido con todas las áreas operativas, a los efectos de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la normativa en vigor.
- Evaluar la exposición al riesgo en materia de blanqueo de capitales en relación con su actividad. El riesgo de blanqueo de capitales es evaluado con carácter anual, a los fines de conocer la potencial exposición de la compañía a contingencias relacionadas con aquel.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir que la entidad sea utilizada para el blanqueo de capitales. Sobre este particular, no solo se ha implementado efectivamente la «Group Anti-Money Laundering & Counterterrorism financing policy», sino que se han establecido controles específicos para la prevención del blanqueo de capitales, como son la prohibición de los pagos en efectivo y la planificación de un control de la operativa relacionada con todas las transacciones económicas de la entidad.
- Incorporar compromisos contractuales para garantizar que las personas que colaboren con la entidad cumplan escrupulosamente la normativa sobre prevención de blanqueo de capitales (sean o no sujetos obligados).

Igualmente, EASIG se compromete a colaborar activamente con las instituciones encargadas de la supervisión y el control del cumplimiento de la normativa española y europea sobre prevención del blanqueo de capitales.

### **6.3.-CONTROL DE LAS APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO.**

Por política del Grupo, las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro son canalizadas a través de la entidad aseguradora, EUROPEAN ASSISTANCE S.A. Sucursal en España, no realizándose aportaciones de esta índole por parte de la empresa de servicios EASIG.

Europ Assistance ha colaborado con distintas instituciones y organizaciones que refuerzan la promoción social e iniciativas a colectivos más vulnerables, proyectando su compromiso como ciudadano corporativo con responsabilidad social en las actividades desempeñadas.

## 7.- SOBRE LA SOCIEDAD

### 7.1.- COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE (GRI 102 -12, 102 – 13, 102 – 43)

Al no desempeñar actividades relacionadas con el ámbito del desarrollo local, la Compañía no presenta riesgo material y no tiene impacto significativo en el empleo, las poblaciones locales, el territorio, ni relaciones específicas mantenidas con los actores de las comunidades locales.

Sin perjuicio de lo cual y como miembros del Grupo Generali contamos con una Carta de Compromisos en materia de sostenibilidad. Nuestro objetivo es contribuir a construir una sociedad sana, fuerte y sostenible en la que las personas puedan desarrollarse y crecer. Somos una empresa socialmente responsable que busca crear un valor duradero para nuestros empleados, clientes y proveedores. Así, destacar:

- El acuerdo EASIG y la Fundación Integralia, reseñado en el contenido del Epígrafe 4.6. del presente documento.



## 7.2.- SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES. -

EASIG se ha dotado de unos rigurosos estándares que se encuentran recogidos en la Política de Compras y Proveedores, así como en otras normas internas: Código de Conducta del Grupo y Procedimiento de Terceras Partes Relacionadas y control en la lucha sobre blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, soborno, etc.; todo ello en aras al cumplimiento de las máximas garantías de transparencia, equidad y legalidad.

La Compañía sigue una rigurosa revisión de los acuerdos contractuales suscritos con los proveedores, así como de la preceptiva inclusión en los mismos de las cláusulas relativas a protección de datos, seguridad de la información, sanciones internacionales y cualquier normativa, legislación o política de Grupo aplicable a los servicios prestados.

Si bien la política de compras no incluye específicamente las cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, EASIG evita la contratación o subcontratación de bienes o servicios con cualquier Compañía cuya actividad suponga una violación de los Derechos Humanos o de Medio Ambiente, haya sido imputada o condenada por cualquier tipo de delito financiero, o se conozca su falta de solvencia económica.

Así mismo y como labor social EASIG tiene como proveedor de servicios de digitalización y custodia, a la empresa Ilunion – perteneciente al Grupo ONCE- y como Centro Especial de Empleo, desarrolla y profesionaliza líneas de negocio rentables y sostenibles que aportan un servicio especializado e integral de calidad, mediante el trabajo elaborado por personas con discapacidad.

No puede seleccionarse como proveedor de servicios ninguna Compañía que haya sido calificada como fraudulenta, o non grata en anteriores procesos selectivos, ni que, de acuerdo con información obtenida sobre la misma, sea deudora de cualquier tipo de servicios o capital a Europ Assistance, o a cualquier Organismo Público.

Existe una escrupulosa y clara regulación para evitar conflictos de intereses que puedan afectar a los intereses de la Compañía.

Europ Assistance solicita a sus proveedores que promuevan la protección medioambiental minimizando el impacto de su negocio a través del uso eficiente de los recursos naturales, la preferencia por la energía renovable, la correcta eliminación de residuos y la reducción de gases de efecto invernadero.

Asimismo, solicita a sus proveedores una autodeclaración responsable de cumplir con los requisitos establecidos en la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud, a los



efectos de coordinación de actividades empresariales de acuerdo los dispuesto en el Art. 24 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de riesgos laborales

Especial atención se tiene respecto a los proveedores para asistencias médicas para el cumplimiento de los estándares de la Compañía. Trabajo que se lleva a cabo por las Áreas denominada PPO a nivel Grupo.

Si se produce el no cumplimiento de los principios mencionados anteriormente, Europ Assistance debe en primer lugar encontrar una solución con el socio contractual a través del diálogo. Si el acuerdo no se consigue o se produce un incumplimiento serio de los principios, Europ Assistance debe aplicar las sanciones necesarias que podrían llegar incluso a la rescisión del contrato con el proveedor.



### 7.3.- CONSUMIDORES (GRI 416 – 1 y 416 - 2).-

EASIG vela por la transparencia, el desarrollo ordenado de sus actividades y el trato justo al cliente en todas las fases del ciclo de vida de los contratos.

Para el cumplimiento de estos fines, EASIG en sus actividades atiende los más exigentes estándares en conductas de mercado, verificando que cumple en todo momento los compromisos y obligaciones contraídos con sus clientes, cuidando de la protección de sus derechos e intereses e informando siempre con claridad y transparencia sobre las características de sus servicios.

En este sentido, la compañía ha acometido como un objetivo clave en su relación con los consumidores, un proyecto para incluir en sus Condicionados y material de venta, un lenguaje accesible y comprensible para el cliente, que le permita un entendimiento claro e inmediato de las condiciones generales y particulares de los servicios ofrecidos, en aras de velar por la transparencia y protección de los mismos.

Es por este motivo que el Servicio de Atención al Cliente de EASIG no sólo pretende cumplir con la normativa de aplicación ante cualquier queja o reclamación que se reciba (en particular, con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores) sino que, desde una estrategia de cercanía, realiza un esfuerzo de comunicación, ofreciendo disponibilidad telefónica a través de un número de teléfono específico, junto con otros canales de comunicación directa con el cliente, como son la comunicación por escrito o vía email.

En este sentido, debe señalarse que el procedimiento de gestión de respuesta de las reclamaciones está sujeto a un protocolo específico, que forma parte de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (EASIG dispone en este sentido de la Certificación de Calidad ISO 9001/2015). De este modo, las reclamaciones de sus clientes posibilitan que EASIG pueda identificar las actuaciones que le permitan corregir deficiencias, en un proceso de mejora continua.

Todas las reclamaciones quedan registradas en el sistema informático de EASIG, asociándolas al contrato a través del que se solicitó su intervención, habiéndose tramitado, a través de su Servicio de Atención al Cliente, 137 reclamaciones durante 2019 , 128 para el 2020 y 123 para el ejercicio 2021.

Por otro lado, reseñar que, en 2018 concluyó en España la implementación del Proyecto Lean Management, que como es sabido, busca maximizar el valor del servicio al cliente sobre la idea de la mejora continua, trabajándose durante el ejercicio 2019,2020 y 2021 en garantizar la sostenibilidad del mismo en todas las áreas de las Compañía.



EASIG, a través de su Certificación de Calidad ISO 9001 emitido por el organismo AENOR, garantiza que dispone de un sistema de gestión basado en procesos, que cumple con los estándares europeos en materia de Calidad, y focaliza su actividad en garantizar la satisfacción sus clientes y consumidores.

Asimismo dispone de Certificación ISO 27001, con el objeto de garantizar la seguridad de la información en todas actividades y servicios prestados.

EASIG de acuerdo con las características de su actividad y el tipo de servicios que proporciona a sus clientes, no requiere disponer de medidas específicas en relación a posibles riesgos que pudiesen afectar a la seguridad y salud de los mismos.

#### **7.4.-INFORMACIÓN FISCAL.**

EASIG está firmemente comprometida con la sostenibilidad de las finanzas públicas, la relación cooperativa con la Administración Tributaria y con el impulso al desarrollo de la transparencia en la comunicación de la información fiscal a los diferentes grupos de interés.

Entre los principios de actuación EASIG en materia fiscal, se encuentran el principio de transparencia, prudencia y minimización del riesgo fiscal, que llevan a la compañía a realizar una contribución fiscal acorde con el ordenamiento jurídico y las guías y principios internacionales establecidos en la materia por la OCDE especialmente y de manera muy significativa en lo relacionado con la metodología de aplicación de precios de transferencia.

Cabe destacar que EASIG tributa en régimen de consolidación fiscal desde el ejercicio 2016, dentro del grupo número 11/05, cuya cabecera es Generali España, Holding de Entidades de Seguros, S.A.U. Por ello, los impuestos sobre beneficios pagados por el Grupo de Consolidación fiscal han sido satisfechos por la sociedad anteriormente mencionada, como entidad dominante del Grupo.

Para mayor detalle sobre la situación fiscal, consultar la memoria de las Cuentas Anuales 2021 de EASIG.

##### **• Beneficios obtenidos país por país**

Tanto la estructura organizativa como las distintas líneas de negocio de EASIG se desarrollan en territorio nacional español. Por lo que el importe del beneficio se obtiene en su totalidad en el Reino de España.

Resultado atribuido a EASIG para el ejercicio 2021 son 106.222,88 € de beneficio; el de 2020 fueron 474.835,18 € de beneficio.



- **Impuestos sobre beneficios pagados**

El impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio 2021 fue un ingreso de 46.898,13 €. En 2021 se genera un derecho de cobro con la administración pública por importe de 5.886,02 €

El impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio 2020 fueron 540.841,34 €. La cuota a pagar del ejercicio ascendió a 257.301,72 €

La Compañía no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2021. En relación a la actividad inversora en aspectos relacionados con el i+D+i si bien no se llevaron a cabo deducciones en el impuesto de 2020, sin embargo se han aplicaddo deducciones por estos concepto en el ejercicio 2021 por importe de 241.993,90 €



## INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS LEY 11/2018 INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD		PÁGINA	Materialidad	GRI
<b>Identificación empresa</b>				
<b>Descripción del modelo de negocio</b>	Entorno empresarial.	3-6;9-11	-	GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-7
	Mercados en los que opera.	5	-	GRI 102-4, GRI 102-6
	Objetivos y estrategias.	5-6	-	Marco Interno : descripción cualitativa de los objetivos y estrategias
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución.	5;11-17	-	Marco Interno : descripción cualitativa de los principales factores y tendencias
<b>Estrategia y gestión de riesgos</b>	Descripción de las políticas que aplica la compañía	A lo largo del informe		GRI 103-1, GRI 103-2
	Resultados de las políticas que aplican a la compañía	A lo largo del informe		Marco Interno : descripción cualitativa de los resultados de las políticas que aplican a la compañía
	Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía	15-17		GRI 103-1, GRI 103-2
<b>Perfil del estado de información no financiera</b>	Análisis de materialidad	11-15		GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47
	Marco de reporting utilizado	4		Estándares GRI



CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
<b>Enfoque de gestión</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	18-19	Baja	GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11 y GRI 307-1
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica.	19-21		Marco Interno : descripción cualitativa de las medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica.
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	21-24		GRI 301-1, GRI 306-2
<b>Uso sostenible de recursos</b>	Consumo de agua y suministro de agua.	26		GRI 303-5
	Consumo directo e indirecto de energía.	26		GRI 302-1, GRI 302-4
	Uso de energías renovables.	24-25		GRI 302-1
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de emisiones de GEIs.	27		GRI 305-1, 305-2
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	27		Marco Interno : descripción cualitativa de las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo.	27		Marco Interno : descripción cualitativa de las metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo
<b>Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	27		GRI 304-2
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	27	GRI 304-2	



CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL			
Empleo	Nº total y distribución de empleados.	28-30	GRI 102-8, GRI 405-1
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	31-37	GRI 102-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial.	38-42	Marco interno: Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial.
	Nº despidos.	43-45	Marco interno: Nº de despidos
	Remuneraciones medias y evolución.	46-49	GRI 405-2
	Brecha salarial.	47-48	Brecha salarial = $(1 - \frac{\text{retribución media mujeres}}{\text{retribución media hombre}}) * 100$
	Remuneración media de los consejeros y directivos.	49	EASIG no cuenta con Consejeros independientes debido a la forma Jurídica de la Compañía. Asimismo, la retribución correspondiente a directivos se ha consolidado con la categoría de responsables de área debido al muy limitado número de directivos y en concreto por la posibilidad de desvelar datos confidenciales personales específicos.
	Políticas de desconexión laboral.	50	Marco Interno : descripción cualitativa de la implantación de políticas de desconexión laboral
Empleados con discapacidad.	61	GRI 405-1	



Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	50	Alta	Marco Interno : descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo
	Número de horas de absentismo.	51		Marco Interno : descripción cuantitativa del número de horas de absentismo
	Medidas de conciliación.	52		Marco Interno : descripción cualitativa de las medidas para facilitar la conciliación
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	53-55		Marco Interno : descripción cualitativa de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo
	Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad.	54		GRI 403-2
	Enfermedades profesionales.	54		GRI 403-2
Relaciones sociales	Organización del diálogo social.	56-57		Marco Interno : descripción cualitativa de la organización del diálogo social
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	56		GRI 102-41
	Balance de los convenios colectivos, salud y la seguridad en el trabajo.	56		GRI 403-4
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	58-60		GRI 404-2
	Cantidad total de horas de formación.	60		Marco Interno : descripción cuantitativa de las horas de formación por categorías profesionales



<b>Accesibilidad</b>	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	61-62		Marco Interno : descripción cualitativa sobre la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades.	63-64	Alta	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad
	Planes de igualdad.	63-64		Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad, medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo GRI 405-1
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	63-64		Marco interno: descripción cualitativa de las políticas contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad
	Política contra todo tipo de discriminación.	63-64		
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	65	Alta	GRI 102-16
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.	65		Marco interno: descripción cualitativa de la prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	65		GRI 102-17, GRI 406-1



Información sobre el respeto de los derechos humanos	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	65	Alta	GRI 406-1, GRI 102-16, GRI 102-17 y GRI 102-41
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	65		Marco interno: Descripción cualitativa sobre la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	65	N/A	Marco interno: Descripción cualitativa sobre la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio
	Abolición efectiva del trabajo infantil.	65		Marco interno: Descripción cualitativa sobre la abolición efectiva del trabajo infantil
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	66	Alta	GRI 205-2
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	67		GRI 205-2
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	68		GRI 102-12



SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	69	Baja	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad en el empleo y desarrollo local
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	69		Marco interno: descripción cualitativa de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales.	69		Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas en comunidades locales
	Acciones de asociación o patrocinio.	69		GRI 102-12, GRI 102-13, GRI 102-43
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	72-73	Alta	Marco interno: Descripción cualitativa de las medidas para la salud y seguridad de los consumidores
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	72-73		GRI 416-1 y GRI 416-2
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	70-71	Media	GRI 103, GRI 102-9, GRI 308-1 y GRI 414-1
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	70-71		GRI 103, GRI 102-9, GRI 308-1 y GRI 414-1
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	70-71		GRI 103, GRI 102-9, GRI 308-1 y GRI 414-1



Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país.	73	--	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre los beneficios por país
	Impuestos sobre beneficios pagados.	74	--	Marco interno: Descripción cuantitativa sobre los impuestos sobre beneficios pagados
	Subvenciones públicas recibidas.	74		Marco interno: Descripción cuantitativa sobre subvenciones públicas recibidas

## CERTIFICACIÓN

Que, de conformidad con lo establecido en los artºs. 253 y concordantes de la Ley de Sociedades de Capital y demás disposiciones legales de aplicación, los miembros del Consejo de Administración de la sociedad **EUROP-ASSISTANCE, SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.** han procedido con fecha de 31 de Marzo de 2022, una vez examinados los documentos correspondientes, a aprobar y firmar el Informe sobre el Estado de Información No Financiera del Ejercicio cerrado a 31 de Diciembre de 2021, cuyo documento queda unido como Anexo nº UNO inseparable del presente, para su presentación a la Junta General de Accionistas de la Sociedad.

Sres. Consejeros concurrentes.

**Presidente:**

D. Juan Luis Cavero Rincón

**Vicepresidente:**

D. Rafael Fuentes Morán

**Consejera:**

Dª. Verónica Herrando Guibert

**Secretario –no Consejero- y Letrado Asesor:**

D. Luis María Díaz de Bustamante y Terminel

Y para que conste y surta los efectos legales y formales pertinentes Yo, el Secretario, con el Visto Bueno del Sr. Presidente, así lo Certifico, en Madrid a 31 de marzo de 2022.

VºBº

Ing. Juan Luis Cavero Rincón  
Presidente.

Ltdo. Luis Mª Díaz de Bustamante y Terminel  
Secretario y Letrado-Asesor.



[WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES](http://WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES)

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA DE EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN S.A.U. DEL EJERCICIO 2021

Al Accionista Único de **Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de **Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U.** (en adelante “la Sociedad”) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

### *Responsabilidad del Administrador Único*

La formulación del EINF de la Sociedad, así como el contenido del mismo, son responsabilidad del Administrador Único de **Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos” 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 la Sociedad 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 de Ética para Profesionales de la Contabilidad 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 la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados 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 proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración de 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 de la Sociedad 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 2021 en función del análisis de materialidad, 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 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones del Administrador Único 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 **Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U.** correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos” 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.

BDO Auditores, S.L.P.

Rafael Ruiz Salvador  
Socio

27 de junio de 2022

