

Informe de Responsabilidad Social Corporativa



Índice

Pág.

1	1. Carta de compromiso de Dirección General	
3	2. Perfil del Grupo	
	2.1. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	
	2.2. Nuestros accionistas	
	Participación accionarial de GACM España	
	Assurances du Crédit Mutuel en cifras	
	Sobre Crédit Mutuel Alliance Fédérale	
	Crédit Mutuel Alliance Fédérale en cifras	
	Reconocimientos externos de Crédit Mutuel Alliance Fédérale	
	Crédit Mutuel miembro de Finansol	
	2.3. Filosofía y valores corporativos del Grupo	
	2.4. Sociedades del grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale en España	
	2.5. Gestión ética: Reglamento interno del Grupo	
	2.6. Comité de RSE	
15	3. Productos y servicios	
	3.1. Gama de productos	
	3.2. Características de productos y servicios	
	Seguro de Auto	
	Seguro de Moto	
	Seguro TuHogar10	
	Seguro de Dependencia	
	Seguro Mascotsegur	
	Seguro de Vida	
	Seguro de Asistencia personal	
	Seguro de Decesos	
	Seguro de Accidentes Personales	
	Seguro de Salud	
	Cobertura de Protección de Pagos en los seguros de salud	
	3.3. Consultoría y asesoramiento	
	3.4. Correduría de seguros	
	Oferta para colectivos	
	Oferta genérica individual	
	3.5. Novedades y Proyectos destacados 2021	
	Algunas de las principales novedades	
	Contigo Educa: nueva oferta de banca y seguros para la comunidad educativa	
	Protección de Seguros por Desempleo	
	3.6. Reconocimientos externos en 2021	
	El Grupo ACM España renueva el sello Ethsi	
30	4. Relaciones y compromisos con los grupos de interés	
	4.1. Accionistas y consejo de administración	
	4.2. Empleados	
	Diálogo con los empleados	
	Estructura y perfil de la plantilla	
	Retribución	
	Salud y bienestar	
	Formación y desarrollo	
	Integración de personas con discapacidad funcional	
	Plan Familia	
	Empresa y empleados Solidarios	
	4.3. Proveedores y empresas contratadas	
	4.4. Clientes	
	Canales de contacto y comunicación con los clientes	
	Comunicación y asistencia presencial	
	Comunicación y asistencia a distancia: telefónica y electrónica	
	Mejora continua de nuestra comunicación	
	Webs corporativas	
	Nivel de cumplimiento de compromisos adquiridos	
	Servicio de reclamaciones: derechos garantizados	
	Lucha contra el fraude	
	4.5. Organismos oficiales y administración pública	
	4.6. Entidades vinculadas y socios estratégicos del Grupo	
	4.7. Sociedad	
	Fundació Agrupació	
	Fondo de Solidaridad del Grupo	
	Patrocinios y colaboraciones	
	4.8. Medioambiente	
	Compromiso permanente: Política y gestión de recursos	
	Indicadores de desempeño ambiental	
71	5. Dimensión económica y solvencia	
	5.1. Resultados económicos 2021 del Grupo	
	5.2. Finanzas responsables	
	Tipo de activos	
	Tipo de emisores	
	Tipo de activos de Renta Fija	
	5.3. Solvencia y sistema de Gobierno de las entidades aseguradoras	

1. Carta de compromiso de Dirección General



Mirando atrás desde nuestro 2022, momento en el que preparamos este informe, el 2021 ya es oficialmente el año en que todas y todos nos recuperamos del golpe que sufrimos a todos los niveles por culpa de la pandemia en el año anterior. En 2021, las personas y las empresas volvimos a sentirnos libres para reemprender un camino que nos habíamos visto obligados a transitar, durante demasiado tiempo, con el temor y la urgencia como compañero de viaje.

En 2021 reemprendimos, sí, pero algo continuaba intacto: nuestro objetivo como Grupo empresarial seguía siendo el de velar por la tranquilidad, la estabilidad y la seguridad de nuestros clientes, nuestros trabajadores y todos nuestros grupos de interés, así como por la sostenibilidad y equidad de la sociedad en la que trabajamos y vivimos. Es algo que está en nuestro ADN y que, gracias al Sello ETHSI, recordamos cada año, en este informe, pero sobre todo cada día, en cada novedad que inventamos para nuestros productos y servicios, en cada llamada que atendemos de nuestros clientes, en cada texto que escribimos para comunicarles algo importante y en cada cobertura que imaginamos para proteger a nuestros clientes y mejorar sus vidas.

La vuelta a la normalidad, o a la *nueva normalidad*, fue la idea que dominó 2021, no solo para nosotros, sino para todos. No nos gusta la palabra normalidad, por muchas razones, pero estuvimos felices de poder pronunciarla de nuevo sin miedo y eso se notó en el impulso que todos dimos a nuestras actividades, tanto personales como profesionales. Nuestro Grupo también notó ese nuevo impulso y lo hizo realidad dando forma a la idea de Tomamos impulso como la suma de los dos mundos que ya veníamos moldeando y construyendo desde hacía tiempo: la de un grupo asegurador y bancario al servicio de las personas.

Aprovechamos el 2021 para unirnos y transformarnos aún más. Más juntos, para conseguir ofrecer mejores soluciones; más digitales, para acercarnos más a los que nos importan sin barreras y de forma fácil. Todo ello se hizo realidad en una nueva web única y, con ella, algo incluso más trascendente: una nueva plataforma integral de servicio de banca y seguros, pensada para acompañar las vidas de todas y todos los que compartían con nosotros esa visión solidaria y humanista que está en la raíz de nuestro Grupo.

Por el camino que volvíamos a caminar juntos, durante el año 2021, hemos seguido fieles a nosotros mismos, colaborando con temas solidarios (pág 14), devolviendo a la sociedad y acompañando y siendo útiles a los que más lo necesitan desde cada una de nuestras acciones como Grupo y, especialmente, desde la Fundació Agrupació (pág 65 y 66), que centra sus esfuerzos en mejorar la vida de niños, jóvenes, mayores y personas en riesgo de exclusión. Lo hicimos antes de la pandemia, lo hicimos durante la misma y evidentemente lo seguimos y seguiremos haciendo después, hoy y en el futuro, porque seguimos creyendo en los valores del humanismo solidario de tradición mutualista como raíz fundamental de lo que somos.

Y hay algo más que no cambiamos y que nos hace sentir orgullosos: volver a estar aquí, volver apostar por la transparencia como clave de que lo estamos haciendo bien. Para ello, seguimos sometiendo nuestra actividad, un año más, a la valoración de EthSI y del Observatorio de las Finanzas Éticas. No lo hacen todas las organizaciones, lo sabemos, pero eso no nos importa (aunque nos gustaría que todas tomaran este camino en el que nosotros ya llevamos tiempo). Nosotros lo hacemos porque sentimos que eso es lo verdaderamente importante: aportar, mejorar y avanzar de forma responsable como organización, como empresa, como grupo de personas. Sentimos esa responsabilidad con la sociedad y eso nos mueve a estar aquí, presentando este informe y diciendo un año más: “estos somos nosotros y hacemos las cosas así, lo mejor que sabemos y podemos”. Agradecemos al Sello Ethsi que, además de darnos la oportunidad de expresarnos, nos responda en lo que podemos mejorar, cada año.

Es difícil resumir un año en una página, para eso tenemos las siguientes páginas y toda la valiosa información que hay en ellas, pero no puedo ni quiero dejar pasar esta oportunidad para agradecer y compartir este ejercicio de memoria, de transparencia y de honestidad con las y los que lo han hecho, hacen y harán posible cada día: las empleadas y empleados, las colaboradoras y colaboradores y las clientas y clientes de nuestro Grupo. Nos unen muchas cosas, pero por encima de todo tenemos en común el más valioso de los tesoros que hoy en día hay en este mercado empresarial: la confianza. Confiemos en nosotros, en los otros y en un presente y un futuro que, con nuestra creatividad, nuestra solidaridad y nuestra pasión, debemos seguir imaginando y construyendo.

François Martin

Director General Grupo ACM España

2. Perfil del grupo

2.1. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

Los contenidos de este Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

La información que contiene este documento tiene por objetivo ser el resumen de los aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos de las diferentes realidades empresariales y organizativas que conforman el conglomerado de compañías y marcas del Grupo ACM España.

Para nosotros es importante la responsabilidad con la comunidad y el territorio, así como la transparencia, la responsabilidad ambiental, laboral, gobernanza e inversiones éticas, entre otras.

La Responsabilidad Social Corporativa es un rasgo fundamental de nuestro ADN como organización, ya sea por el carácter mutuo de Crèdit Mutuel Alliance Fédérale, el origen también mutuo de Agrupació, el papel fundamental de la Fundació Agrupació (con Memoria Social propia consultable en www.fundacioagrupacio.es) como instrumento para vehicular nuestra vocación de retorno de valor a la sociedad o la tradición de referente social en el mundo asegurador que representa la marca Atlantis en nuestro país.

Nuestras actividades están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Nuestro compromiso se traduce en soluciones y servicios aseguradores para los momentos más importantes de la vida de las personas.

Comité de RSE banca-seguros

En 2018 se creó un Comité de RSE banca-seguros, compuesto tanto por trabajadores del Grupo ACM España como de TARGOBANK, con el fin de impulsar y velar por la integración de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de nuestra labor diaria, pensando siempre en el retorno a los diferentes grupos de interés a la hora de gestionar las actividades de negocio.

En el año 2021, el Comité se reunió en dos ocasiones, en formato de videoconferencia para evitar desplazamientos y ser respetuosos con la mejora del medio ambiente.

La atención a las personas y a sus familias, dando respuesta a las necesidades que surgen en las diferentes etapas del ciclo vital, son el motor de nuestra actividad aseguradora.

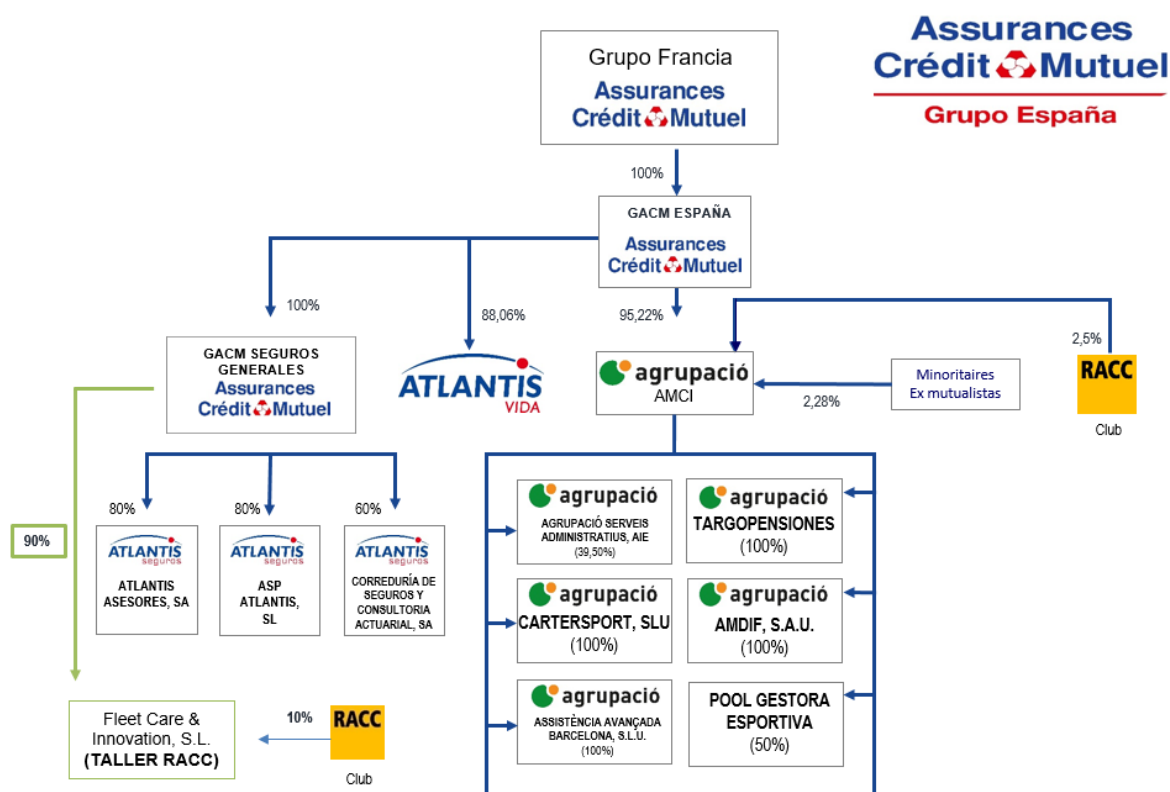


2.2. Nuestro accionista

Participación accionarial de GACM España

GACM España, S.A.U. es una sociedad íntegramente participada por Groupe des Assurances du Crédit Mutuel S.A., la compañía aseguradora del grupo bancario Crédit Mutuel-CIC y entidad mutualista pionera en bancaseguros en Francia.

GACM España, S.A.U. es una sociedad Holding, cabecera de diversas compañías aseguradoras nacionales: AGRUPACIÓN AMCI DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., y ATLANTIS VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., así como de una gestora de fondos de pensiones.



Assurances du Crédit Mutuel (GACM) en cifras

- 12,8 millones de asegurados
- Facturación o Cifras de negocio: 12,3 millones de €
- Resultado neto: 895 millones de €
- Fondos propios: 11.126 millones de €
- 35,6 millones de contratos

Sobre Crédit Mutuel Alliance Fédérale

- Compromiso e innovación en beneficio de sus clientes y socios
- Banco cooperativo y mutualista, que apuesta por la responsabilidad, la proximidad y la solidaridad y demuestra su capacidad para construir colectivamente un bien común.
- Su compromiso es parte de una ética de desarrollo a largo plazo. Respaldo por la confianza que sus clientes y miembros depositan en él, Crédit Mutuel Alliance Fédérale reinvierte sus resultados en acciones para construir un mejor futuro.
- Las acciones locales están arraigadas en una política de responsabilidad social y mutualismo que combina el desempeño financiero con grandes ambiciones sociales, sociales y ambientales.
- A través de un enfoque que combina innovación, industrialización, descentralización y eficiencia operativa, Crédit Mutuel Alliance Fédérale ha elegido la tecnología para implementar su estrategia multiservicio y satisfacer todas las necesidades de sus clientes. Crédit Mutuel Alliance Fédérale ofrece lo mejor de las relaciones físicas ya distancia, con un asesor dedicado y protección absoluta de los datos personales.
- Un banco de proximidad. Servicios financieros a clientes particulares, profesionales y empresas.
- Máxima solidez financiera. Consolidación de capitales propios para afrontar con confianza la futura normativa europea.



Crédit Mutuel Alliance Fédérale en cifras

- **36,1 millones de clientes y socios**
- **Beneficio neto: 3.527 millones de €**
- **Fondos propios: 53.200 millones de €**
- **564.900 millones en créditos**
- **4.500 puntos de venta**
- **75.000 empleados**
- **Rating S&P Largo Plazo: A+**
- **Ratio CET1: 18,1%***

Datos a 31 diciembre 2021, de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, accionista de Assurances du Crédit Mutuel.

*Ratio Solvencia Common Equity Tier 1

Algunos de los reconocimientos externos de Crédit Mutuel Alliance Fédérale



Les Trophées de la Banque⁽¹⁾

trophées Qualité de la banque 2021
(Décembre 2020)



Global Compact: Niveau GC Advanced⁽²⁾.

Global Compact - Niveau GC Advanced
(Novembre 2020)



Global Finance: Best bank Award 2020⁽³⁾.

Meilleur groupe bancaire Français
pour la 9^e fois
(World Finance - Juillet 2021)

1) Le Crédit Mutuel et le CIC ont été plébiscités par leurs clients et remportent les meilleures notes aux Trophées Qualité de la Banque 2021 décernés le 23 novembre dernier.

2) Global Compact: le groupe Crédit Mutuel atteint le plus haut niveau pour la 2e année consécutive

3) Le groupe Crédit Mutuel, représenté par la Confédération Nationale, a remporté en juillet 2021, pour la 9e fois, le Trophée du meilleur groupe bancaire français par le magazine britannique World Finance.



Crédit Mutuel es miembro y forma parte del Consejo de Administración de Finansol. El sello Finansol fue creado en 1997 para distinguir los productos de ahorro solidario de otros productos de ahorro. Se basa en criterios de solidaridad y transparencia y es concedido por un comité de expertos independiente.

El sello Finansol asegura a los clientes que sus Ahorros contribuyan realmente a la financiación de actividades generadoras de beneficios sociales y/o medioambientales: acceso al empleo, al alojamiento, soporte a la agricultura biológica y a las energías renovables, emprendimiento en países en desarrollo...

También certifica el compromiso del intermediario financiero en dar una información fiable sobre el producto que está certificado y sobre las actividades que apoya.

Más información: <https://www.finansol.org/>



2.3. Filosofía y valores corporativos del Grupo

Las compañías aseguradoras y marcas que forman parte de nuestra organización comparten rasgos que la hacen diferente y la distinguen en el sector del seguro en nuestro país.

Filosofía común

La vocación de servicio a las personas es el centro de la actividad del Grupo, desde su origen mutual, en el banco francés, hasta las empresas de seguros del Grupo en España.

Nuestro objetivo es asegurar la protección a las personas y familias en todos los momentos de su vida a través de todos los tipos de seguro: Auto, Moto, Hogar, Asistencia, Comercio, Salud, Vida, Decesos, Mascotsegur, Accidentes, Planes de Pensiones y Ahorro.

Nuestros valores

- **Transparencia.** Somos transparentes y honestos en la comunicación con las personas.
- **Vocación de servicio.** Trabajamos para las personas porque son nuestra razón de ser.
- **Solvencia.** Nuestra solvencia y solidez son nuestra garantía para que nuestros clientes se sientan seguros.
- **Solidaridad.** Estamos comprometidos con la Sociedad y con el ámbito de la Economía Social.
- **Calidad.** Eficiencia y excelencia en nuestros productos y servicios.

Las empresas del Grupo ACM España fundamentan su reputación y legitimidad atendiendo a los principios éticos del grupo y respondiendo socialmente de forma activa ante los grupos de interés en España.



La satisfacción de nuestros grupos de interés, es el reconocimiento de que nuestras acciones son coherentes con la filosofía y los valores de la empresa.

Estamos a tu lado para que trabajes tranquilo. Se pueden elegir los seguros que quieran los clientes en función de sus actividades y necesidades.

2.4. Sociedades del Grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale en España (GACME)

Las sociedades del grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale con negocio en España son las siguientes (por sectores):

Holdings

GACM España, S.A.U.

Seguros

Agrupación AMCI de Seguros y Reaseguros, S.A.

GACM Seguros Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.

Atlantis Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Promoción y gestión de planes de pensiones

Targopensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.U.

Mediación de seguros

AMDIF, S.L.U., Colaborador Externo

ATLANTIS Asesores, S.L., Colaborador Externo

ASESORAMIENTO EN SEGUROS Y PREVISIÓN ATLANTIS, S.L., Colaborador Externo

ATLANTIS Correduría de Seguros y Consultoría Actuarial, S.A.

Servicios médicos

Assistència Avançada Barcelona, S.L.U.

Sector financiero

Cofidis, S.A., sucursal en España

Targobank, S.A.U. Operador de Bancaseguros

Gestión y externalización de toda clase de procesos de negocio

CEMCICE Servicios España, S.A.

Actividad de arrendamiento financiero y operativo

CM-CIC Bail, Sucursal en España

Banca privada

Banque Transatlantique (oficinas de representación en Madrid y en Barcelona).

Servicios

AGRUPACIÓ SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, A.I.E.

EUROGDS ESPAÑA, S.L.

TAIT ESPAÑA, S.L.

Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos

Fleet Care & Innovation. S.L.

Fundación

Fundació Agrupació AMCI

2.5. Gestión ética: Reglamento interno del Grupo ACM España

El Grupo ACM España dispone de un Reglamento Interno que establece las normas internas de actuación para sus trabajadores, que pueden resumirse en 5 puntos básicos:

- 1. Todos los empleados deben actuar con una actitud profesional, cumplir sus funciones con rigor y honradez y proporcionar un trabajo de calidad, respetando siempre el secreto profesional y la adecuada confidencialidad y seguridad de la información que posean.**
- 2. Los empleados no deberán favorecer sus intereses personales, ni de allegados en detrimento de los del Grupo ACM España o sus clientes. Para evitar conflictos de interés, queda prohibido que los empleados reciban regalos en forma de dinero de terceros y cualquier otro obsequio u ofrecimiento. Deben ponerlo en conocimiento de su superior.**
- 3. Si se realiza otra actividad fuera del Grupo ACM España, debe ponerse en conocimiento de la empresa y nunca puede llevar a recurrir a los clientes de la empresa. Tampoco se pueden hacer colectas, publicidad o recogidas de firmas en las instalaciones de la empresa, sin perjuicio de aquellas actividades sociales autorizadas por la empresa.**
- 4. Las herramientas informáticas y de comunicación se ponen a disposición para un uso profesional. Se admite su uso moderado con fines personales siempre y cuando se cumpla con la normativa interna, tanto de seguridad informática como de tiempo de trabajo. Las tarjetas, códigos de usuario y contraseñas son estrictamente personales e intransferibles.**
- 5. El Grupo ACM España impulsa la aplicación de los principios de respeto a la dignidad de las personas y hace frente al acoso y a la violencia en el trabajo, conductas inadmisibles para el Grupo. Para ello cuenta con un protocolo aplicable a las posibles situaciones de acoso moral o sexual para proteger a las posibles víctimas o denunciantes.**

El Reglamento interno del Grupo está a disposición de todos sus trabajadores, junto con sus 5 anexos:

Código de Seguridad: bajo el principio de “La seguridad: un deber de todos”, establece los principios y las normas de seguridad, relativas a la información, a los equipos informáticos, a la mensajería, a la intranet e internet, al tiempo que expone las normas de acceso a las instalaciones.

Código de deontología: establece las normas de buena conducta que deberán aplicar todos, consejeros y empleados, en función de las responsabilidades ejercidas. Este documento, que es público, tiene un carácter general y se complementa con normas específicas para determinados profesionales, sectores y actividades. Algunas de las ideas que en él se recogen son las siguientes:

El Grupo ACM España es un grupo asegurador cuyo cometido es responder a las necesidades de sus clientes y su entorno económico y social, y el cliente es la referencia de todas sus acciones. En este marco, como grupo, nos comprometemos a:

- Construir con nuestros accionistas y clientes relaciones sólidas y duraderas basadas en la confianza recíproca, la transparencia y el respeto de los compromisos mutuos.
- Escuchar, asesorar y ayudar a nuestros clientes con sus proyectos y dificultades y ofrecerles productos y servicios de calidad.
- Contribuir al desarrollo local y al empleo, fomentando la previsión personal y el ahorro y poniéndolo al servicio de la economía local y regional.
- Contribuir a la mejora del entorno de vida, a la resolución de los problemas sociales y al desarrollo sostenible.

Y para cumplir con estos compromisos, el Grupo (sus entidades, filiales, medios humanos, técnicos y financieros) forma un conjunto solidario y coherente que se fundamenta en los valores de solidaridad, responsabilidad y libertad.

Código para la prevención y la lucha contra el acoso y la violencia en el trabajo: delimita y define tanto el acoso como la violencia en el ámbito laboral, estableciendo la protección de la que se benefician los empleados víctimas o denunciantes de estos comportamientos y estableciendo un plan de prevención y el procedimiento a aplicar, así como el apoyo previsto por la empresa para estos casos.

Plan de prevención de delitos penales corporativos: Este Plan, complementa en lo necesario al resto de los contenidos de la Política 014 de Reglamentación Interna y Deontológica del Grupo y sus Anexos.

Los cambios introducidos por las Leyes Orgánicas (5/2010 y 1/2015) de reforma del Código Penal, presentan un nuevo régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, que motiva la existencia del Plan de Prevención penal específico.

En el presente Anexo se plasma el modelo existente de organización y gestión que incluye las medidas de vigilancia y control de cada sociedad del Grupo GACM España, idóneas para prevenir los potenciales delitos corporativos o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

Desde el Grupo GACM España, se apuesta seriamente por:

- El cumplimiento de las normas y las conductas éticas
- La tolerancia cero con las conductas corruptas
- La obligación de informar de posibles delitos, pudiéndose realizar a través del Canal ético de denuncias, que constituye un medio de prevención clave

Y se cuenta con el decidido compromiso y colaboración de empleados, directivos, consejeros y colaboradores externos para prevenir los delitos y evitar sus nefastas consecuencias de su posible realización.

Canal ético de denuncias: tiene por objeto constituir una herramienta de prevención que posibilite comunicar de forma ágil y segura, riesgos de incumplimiento de la autorregulación de las empresas del Grupo GACM España, y en especial del Código Ético, el Reglamento Interno y Deontológico y/o respecto a posibles riesgos de ilícitos penales. De la misma forma resulta útil en vulneraciones del derecho fundamental relativo a los datos personales, en supuestos susceptibles de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y en materia financiera y contable, en su acepción más amplia.

Aplicación Ethik: Permite realizar anualmente el balance de aplicación del código ético y deontológico.

Informes ETHIK 2021 (généraux y métiers). Estos informes forman parte de la iniciativa de la matriz (Crédit Mutuel Alliance Fédérale), que ejecuta anualmente el proyecto denominado “ETHIK”, que comprende la cumplimentación de un cuestionario, con el propósito de evaluación en cuanto a la sensibilización, concienciación y percepción del cumplimiento de la reglamentación deontológica de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

En cuanto a la parte del Grupo ACM España, que se incluye en el resultado de GACM INTERNACIONAL, el balance de ETHIK 2021 ha sido satisfactorio, con una participación elevada, concluyendo que las normas de conducta se respetan en general, y con calificaciones generalmente superiores a las de 2020.



2.6. Comité de RSE conjunto grupo asegurador y banco

En 2018 se creó un Comité de Responsabilidad Social Empresarial, compartido y transversal para el Grupo ACM España y Targobank, filial bancaria de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Los principales objetivos del Comité de RSE son:

- fijar los objetivos de RSE
- establecer un plan de acción
- informar y dar apoyo a las áreas de la organización responsables de implantar la medida identificada o de realizar la acción propuesta
- seguir y evaluar los resultados alcanzados por las medidas y acciones llevadas a cabo

El comité está constituido por trabajadores de diferentes áreas y por representantes de los comités de empresa de las compañías aseguradoras y del banco. Los miembros del comité son, a la vez, promotores y representantes de la RSE en sus áreas de actividad e interlocutores para recoger las propuestas que surjan de su entorno de trabajo.

Este Comité ha ido evolucionando y adaptándose a la nueva normativa, que cada año es más exigente.

Precisamente, existe una nueva normativa de inversiones, la Guía EBA, que consiste en la obligatoriedad de que determinadas operaciones no sólo necesiten el acuerdo del Comité de Inversiones, sino que también precisarán el acuerdo del Comité de RSE, ya que se deberán analizar temas vinculados con la sostenibilidad. La información complementaria está publicada en la intranet de la Entidad.

Debido a la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, las entidades con más de 250 trabajadores, tienen la obligación de presentar un Informe de Estado de Información no Financiera conjuntamente con las CCAA de la Entidad. El contenido informa, entre otros, del modelo de negocio, políticas, riesgos, indicadores clave e información significativa sobre cuestiones sociales, de derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno. Todo ello de acuerdo con unos estándares de reporte como el establecido por el Global Reporting Initiative (GRI).



Para dar respuesta a toda esta nueva normativa sobre cambio climático, sostenibilidad... se realizará una valoración del actual Comité de RSE para plantearse hacer subcomités para poder tratar temas más especializados.

Nuestro propósito es desarrollar nuestra actividad:

- **Respetando los derechos humanos y las condiciones de trabajo dignas y seguras.**
- **Sirviendo a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.**
- **Mejorando la rentabilidad y el crecimiento sostenibles del negocio.**
- **Fomentando la colaboración entre los empleados.**
- **Introduciendo políticas de mejora del medio ambiente.**
- **Implicando a toda la organización en las buenas prácticas de RSE.**

Este comité de RSE realiza entre 2 y 3 reuniones al año.

Tenemos muchos ejemplos de lo que hemos llevado a cabo con los principales grupos de interés:

- **Clientes:** fondo de solidaridad, cobertura de protección de seguros por desempleo. Se han desarrollado posibilidades de contratación a través de la web de varias líneas de productos: dental, decesos, vida y accidentes. También se ha puesto en marcha robots para automatizar procesos, permitiendo la migración de pólizas de un sistema a otro y mejorar así tanto en el producto como en la gestión. Condiciones especiales de pago en seguros de hogar y auto para clientes que cumplan algunos criterios de sostenibilidad. Adhesión de Targopensiones, a los Principios de Inversión Socialmente Responsables de Naciones Unidas.
- **Empleados:** Se han llevado a cabo diferentes campañas de donaciones a los bancos de alimentos de Barcelona, Madrid y Valencia. Desde el inicio de la pandemia se han seguido las recomendaciones de las autoridades sanitarias para garantizar la salud de todos (medidas de higiene, seguridad y protección para los empleados, así como para los clientes y los proveedores). Se ha priorizado el teletrabajo, siempre que ha sido posible, publicación de vídeos informativos del servicio de atención médica para los empleados, sobre las principales dudas que ha generado la pandemia, creación de una dirección de correo electrónico y un número de teléfono, atendido por médicos, para responder a las consultas de los empleados. Se ha habilitado un servicio telefónico de atención y soporte psicológico para los empleados y sus familias. Se ha participado en una sesión de “Cine Solidario”, organización de webinar sobre temas de Igualdad, participación del 1er Torneo de Pádel entre empleados.
- **Sociedad:** la Fundació Agrupació es un claro ejemplo de cómo nos acercamos a la sociedad para promover la prevención de la salud en distintos colectivos. Contribución solidaria de la Fundació a proyectos de entidades de la economía social.
- **Proveedores:** Incorporación en los criterios de selección de valoraciones sociales y medioambientales.
- **Medio Ambiente.** Se ha implementado las soluciones Watchdoc, que permiten la centralización de las impresiones y eliminar las impresoras individuales con el objetivo de reducir el consumo de papel y el impacto medioambiental. Se ha seguido avanzando con el proyecto Paperless, dejando de imprimir los condicionados generales entre otros. Disminución de las emisiones de CO2, menos desplazamientos, se ha priorizado los viajes en transporte público y de medio recorrido en tren.
- **Publicaciones.** Publicación de un boletín sobre Responsabilidad Social Empresarial de manera bimensual.

3. Productos y servicios

3.1. Gama de productos

Trabajamos para proteger a las personas y familias en todos los momentos de su vida.

La creación de sinergias entre las diferentes compañías aseguradoras del Grupo ACM España nos ha permitido poner a disposición de las personas, profesionales y empresas un amplísimo catálogo de productos y servicios, cuyo objetivo es el mantenimiento de su bienestar y de su patrimonio, con la máxima protección posible:

Seguros para particulares

- Auto
- Moto
- Hogar
- Accidentes personales
- Vida riesgo
- Decesos
- Ahorro y pensiones
- Protección profesional para docentes
- Salud (modalidades de Asistencia sanitaria y Reembolso)
- Dental
- Enfermedad
- Dependencia
- Mascotas

Seguros para empresas, autónomos y colectivos

- Auto
- Comercios y oficinas
- Pymes
- Vida y accidentes colectivos
- Convenios colectivos
- Cursos de formación
- Rentas vitalicias y temporales
- Multirriesgo de locales*
- Responsabilidad civil*
- Pérdidas pecuniarias*
- Asistencia sanitaria (modalidades de Asistencia sanitaria y Reembolso)
- Dental
- Enfermedad

*Exclusivos para entidades vinculadas a Grupo ACM España

3.2. Características de productos y servicios

Agrupació y ATLANTIS son las marcas comerciales bajo las que se comercializan los productos aseguradores y de ahorro de las compañías del Grupo ACM España. Ambas marcas, así como los productos que ofrecen, comparten los valores del Grupo y, por encima de todo, su orientación a las personas, a la calidad de servicio y a la protección del medioambiente.

Por esta razón, incorporamos criterios de sostenibilidad ambiental en nuestros productos y en la gestión de los siniestros, ampliamos nuestra oferta con seguros orientados a situaciones de especial vulnerabilidad y, por encima de todo, nuestros productos están concebidos para garantizar, no sólo la protección básica del riesgo que es objeto del seguro, sino también para asegurar al máximo el bienestar social y el apoyo a las familias.

Por esta razón, un gran número de los productos que ofrecemos incluye, de manera gratuita, una serie de coberturas adicionales, como servicios telefónicos de asistencia a las familias (orientación médica, orientación social, atención psicológica, orientación jurídica...), cobertura de asistencia en viaje, servicio de testamento gratuito, cobertura de protección por desempleo, etc...

Seguro de Auto

- Apoyamos a los clientes que optan por energías menos contaminantes: descuento al asegurar vehículos híbridos y eléctricos
- Condiciones favorables para los vehículos de baja utilización (menos de 6.000 km/año)
- Cubrimos los daños que puedan sufrir las baterías de los vehículos eléctricos.
- Ofrecemos a los asegurados la opción de reparación de lunas en lugar de su sustitución (siempre dentro de la reglamentación vigente).
- Optamos por el reciclaje de vehículos con siniestro total a través de mecanismos de desguace respetuosos con el entorno.
- Aplicamos descuentos a los conductores que hayan realizado un curso de conducción segura (por ahora en centros RACC)

Seguro Moto

Incorporamos una cobertura específica para ayudar al asegurado y su familia en caso de hospitalización o inmovilización por accidente de moto (Asistencia Vida Diaria):



- Tareas domésticas, cuidado de hijos menores, familiares dependientes o animales de compañía.
- Cuidados básicos de carácter personal: higiene, alimentación, toma de medicación, etc.
- Acompañamiento al colegio y apoyo escolar a domicilio para los hijos menores de 16 años.

Seguro TuHogar10

- Incluimos en las coberturas del seguro de hogar los sistemas de reciclaje, reutilización de energía y agua, así como las placas solares.



Seguro de Dependencia

A través de este seguro, Grupo ACM España ofrece diferentes tipos de servicios para ayudar a las personas que se encuentren en situación de dependencia total y sus familiares.

- Servicio telefónico de orientación y de ayuda domiciliaria
- Servicio de orientación social y ayuda a la dependencia
- Servicio de orientación médica:
 - Orientación telefónica sobre salud personal: hábitos saludables (alimentación...), los efectos secundarios de medicamentos, la información general sobre las patologías, la nutrición y tratamientos.
 - Orientación telefónica enfocada a identificar profesionales adecuados a la necesidad sanitaria del asegurado.
- Servicio de orientación telefónica en mantenimiento y reparaciones del hogar: se facilita información sobre las empresas próximas al domicilio del asegurado para actividades de fontanería, carpintería, electricidad, cerrajería, cristalería, pintura, tapicería, reparaciones y pequeño bricolaje.
- Servicio de Ayuda Domiciliaria (SAD): en aquellos casos en que el asegurado pueda necesitar por períodos superiores de un mes y con independencia de su nivel de autonomía un Servicio de Ayuda domiciliaria, le facilitamos información telefónica sobre profesionales y entidades acreditadas en:
 - Atención personal: aseo personal, movilización en el domicilio, cambios de postura e higiene personal de personas encamadas, acompañamiento dentro del domicilio.

- Cuidado del hogar: limpieza del domicilio, compras domésticas, servicio de cocina, servicio de Teleasistencia (en caso de que el asegurado se encuentre en una situación de dependencia total definitiva).

Seguro Mascotsegur

- 20% de descuento para perros lazarillo y alertas médicas.
- Garantizamos la posibilidad de obtener una segunda opinión veterinaria a través de un centro veterinario alternativo de reconocido prestigio.



Seguro de Vida

Todas sus modalidades (AccesVida, CompletVida y VidaFix10) incluyen, junto con el resto de garantías básicas, una serie de servicios para incrementar la protección del asegurado:

- **Servicio de testamento real y gratuito. Redacción de un testamento abierto notarial al año.**
- **Servicios telefónicos de asistencia**
- **Asistencia en viaje**
- **Servicio de 2ª opinión médica**
- **Servicio de orientación médica y social**
- **Servicio de gestión y asesoramiento legal**

Aportación social, con la contratación de cada póliza de la modalidad VidaFix10, la compañía aporta 5 € anuales a la Fundació Agrupació para sus programes socials.

Seguro de Asistencia personal

- Incluimos servicios a precios especiales:
 - Atención médica (acceso al cuadro médico sin tener contratado seguro de salud).
 - Medicinas y servicios complementarios: psicología, estomatología, podología, cirugía refractiva, acupuntura, homeopatía, dietética, medicina naturista, logopedia, óptica, audiología, reproducción asistida, preparación al parto, recuperación postparto, medicina preventiva.
- Telefarmacia: si el asegurado no puede ir a la farmacia, le llevamos a casa los medicamentos que necesite.
- Asistencia Jurídica: ponemos a disposición del asegurado un gabinete de abogados para que le represente legalmente. En caso de urgencia, el cliente tendrá un abogado de guardia a cualquier hora del día.
- Reparaciones en el Hogar: buscamos el profesional que necesite el cliente si ha de hacer cualquier reparación o reforma en su vivienda.
- Servicios complementarios gratuitos: 1 revisión dental anual, 1 limpieza de boca anual, 1 quiropodia anual (podología), 1 visita al psicólogo por tratamiento.
- Servicios telefónicos de asistencia:
 - servicio gratuito de Orientación Médica 24 horas al día y todos los días del año.
 - servicio de Orientación Social para realizar consultas relativas a todo tipo de problemáticas sociales derivadas de enfermedades o situaciones relacionadas con la infancia, adolescencia, vejez, dependencia...
 - servicio de Atención Psicológica y de Orientación Jurídica telefónica.

Seguro de Decesos

El capital de este producto, destinado a los gastos del servicio fúnebre en caso de fallecimiento, se incrementa de acuerdo a la inflación para que siempre ofrezca unos capitales adecuados a las coberturas garantizadas.

Aparte, nuestro seguro de Decesos, incluye una amplia variedad de servicios asociados:

- Servicio de testamento real y gratuito:
 - Asesoramiento jurídico telefónico o telemático en materia sucesoria y testamentaria.
 - Redacción de un Testamento Abierto Notarial al año.
- Gastos notariales y aranceles del otorgamiento del testamento.
- Asistencia psicológica al duelo: ponemos a disposición del núcleo familiar un Servicio Telefónico de Gestión del Duelo en caso de fallecimiento del asegurado. Un equipo de psicólogos especializados les atenderá 24 horas y 365 días al año, brindando el apoyo inmediato y cercano. Incluimos asimismo una primera consulta presencial gratuita.
- Voluntades de sepelio: la compañía pone a disposición del tomador de la póliza el documento de voluntades de sepelio, donde podrá recoger sus preferencias sobre el servicio fúnebre.
- Asistencia en viaje, independientemente de la muerte del Asegurado.
- Opción de repatriación para extranjeros residentes.

- Traslado nacional e internacional: Se entiende por traslado la conducción del fallecido desde el lugar del fallecimiento al cementerio o crematorio dentro del territorio español elegido libremente por los familiares.

Se incluye, asimismo:

- Acompañante en caso de traslado internacional por fallecimiento
- Regreso de acompañantes del fallecido
- Asistencia a menores de 15 años de edad en el extranjero
- Packs de capitales orientados de muerte e invalidez por accidente.
- Servicio de Recuperación de la Vida Digital: Ofrece la posibilidad de encontrar todo lo que el asegurado compartió, en vida y de forma pública, en internet; fotografías, publicaciones, cuentas de usuario y todo tipo de archivos y materiales.

El servicio incluye:

- Búsqueda e identificación del conjunto de materiales y archivos que constituyen la huella y legado digital públicos del asegurado.
- Copia y entrega de los principales materiales y archivos que constituyen la huella y el legado digital públicos del asegurado.
- Desactivación y baja de las principales cuentas de usuario que tenía el asegurado.
- Tres opciones de estructura de prima: Natural, Nivelada y Modalidad prima única para > 70 años
- Cierta liquidez (rescate) en el periodo de prima nivelada.

Seguro de Accidentes Personales

El Seguro de Accidentes Personales es un seguro de defunción por accidente con muchas garantías complementarias optativas, lo que permite personalizar la póliza según tus necesidades.

Este seguro ofrece las siguientes garantías complementarias de contratación voluntaria:

- Fallecimiento por infarto de miocardio.
- Derrame cerebral (requiere haber contratado la garantía de fallecimiento por infarto de miocardio).
- Invalidez permanente por accidente, con tres modalidades de contratación: baremo del 100% y baremos progresivos al 225% y 350%. la Entidad Aseguradora pagará al Asegurado la prestación que, corresponda a su grado de invalidez y a la modalidad suscrita. El grado de invalidez se determina exclusivamente, según el baremo de la póliza que otorga un porcentaje aplicable al capital suscrito.
- Capital adicional por invalidez en accidente de circulación.
- Capital adicional por defunción en accidente de circulación.
- Incapacidad temporal por accidente: hasta un año, a contar desde la fecha del siniestro (incluido el período de franquicia).
- Dieta complementaria por hospitalización a causa de un accidente: durante 365 días.
- Gastos de asistencia sanitaria como consecuencia de un accidente.
- Asistencia en viaje.

Seguro de Salud

- Incluimos una cobertura de protección de pagos en las modalidades Completmedic, Completmedic Plus y Universalmedic de la gama Saludmedic, y en las modalidades Plusmedic y Totalmedic, de la gama Medicsalud.
- Todas las modalidades que incluyen hospitalización incorporan una garantía de Ayuda a la convalecencia que comprende un servicio de teleasistencia y un servicio de ayuda a domicilio (acompañamiento en el domicilio, limpieza del hogar y/o cuidados de la persona, por un máximo de 10 horas en total)
- Garantizamos la posibilidad de obtener una segunda opinión por parte de un comité médico internacional, en casos que por su complejidad o gravedad la aconsejen (cáncer, enfermedades cardiovasculares, trasplante de órganos, enfermedades neurológicas, insuficiencia renal crónica y SIDA).
- Ofrecemos una serie de servicios telefónicos de asistencia, orientados al bienestar y apoyo a las familias:
 - servicio gratuito de Orientación Médica 24 horas al día y todos los días del año.
 - servicio de Orientación Social para realizar consultas relativas a todo tipo de problemáticas sociales derivadas de enfermedades o situaciones relacionadas con la infancia, adolescencia, vejez, dependencia...
 - servicio de Atención Psicológica telefónica (excepto para los asegurados de medicsalud)
 - servicio de Orientación Jurídica telefónica
- Proporcionamos los medios para hacer llegar al domicilio habitual del asegurado medicamentos o productos de venta en farmacia (servicio de telefarmacia)



Novedad

Entre las novedades de coberturas de los productos de salud para el año 2021 destacan:

- **Hospitalización pediátrica:** Queda cubierta la manutención del acompañante.
- **Planificación familiar:** El coste del dispositivo DIU y su colocación quedarán cubiertos.
- **Tratamiento quimioterápico ambulatorio:** Se reduce el período de carencia del tratamiento a 6 meses. Ésta, seguirá siendo de 6 meses para los asegurados que provengan de otra entidad.
- **Indisputabilidad de la póliza:** Transcurrido un año desde la contratación o a partir de la inclusión de nuevos asegurados, se cubre toda la enfermedad preexistente, siempre que el asegurado no la conociera/omitiera intencionadamente en el cuestionario de salud.

Estas mejoras son para la gama de Salud (excepto Acces y Medicsalud)

Cobertura de Protección de Pagos en algunos de los seguros de salud individuales del Grupo

Los seguros de salud PlusMedic, TotalMedic, Completmedic, Completmedic Plus y Universalmedic, en sus pólizas individuales, incluyen una cobertura de protección de pagos, que consiste en el reembolso del importe de los recibos de prima mensuales, como máximo durante 6 meses consecutivos o alternos, a aquel Tomador que entre en situación de Desempleo o, en su caso según su situación laboral, de Incapacidad Temporal dentro del período de cobertura de la póliza.

Condiciones de adhesión:

Para la situación de desempleo:

- Ser mayor de 18 años y menor de 65 a la fecha de finalización de la cobertura.
- Trabajar por cuenta ajena con un contrato laboral indefinido y cotizar en el Régimen General de la Seguridad Social.

Para la situación de Incapacidad Temporal:

- Ser mayor de 18 años y menor de 65 a la fecha de finalización de la cobertura.
- Ser Autónomo (cotizando o no en un Régimen distinto al Régimen General de la Seguridad Social), trabajador por cuenta ajena con un contrato laboral temporal, o ser funcionario.
- Estar en buen estado de salud y no estar, en el momento de la adhesión, de baja laboral por razones de salud, ni haber estado de baja por enfermedad durante más de 30 días consecutivos en los 24 meses anteriores a la adhesión, ni ser titular de una prestación periódica o prestación por invalidez.

3.3. Consultoría y asesoramiento

ATLANTIS Consultoría dispone de un equipo especializado en consultoría y prejubilaciones. También ofrece tanto a colectivos como a particulares, un servicio completo en materia de asesoramiento en:

- Procesos de reestructuración de plantillas con compromisos en forma de renta y convenios especiales con la Seguridad Social.
- Instrumentación de indemnizaciones a través de planes de rentas mensuales y cuotas destinadas a convenios especiales con la Seguridad Social.
- Consultoría actuarial de compromisos por pensiones.
- Comercialización de todas las soluciones en seguros de Previsión Social Complementaria:
 - Aseguramiento de planes de pensiones
 - Seguros de convenios colectivos
 - Plan de Previsión Social Empresarial (PPSE)
 - Etc...
- Cursos de formación en:
 - Seguros
 - Fiscalidad
 - Pensiones

Aportando los siguientes elementos diferenciadores:

- Equipo altamente especializado de profesionales, dedicado en exclusiva y actualizado permanentemente en normativa tanto fiscal como de seguridad social.
- Software propio, desarrollado para el cálculo de prestaciones públicas, incluidas las pensiones de jubilación, y que aporta información precisa sobre los costes de los seguros de rentas asociados a cada proceso.
- Asesoramiento presencial si fuera necesario.
- Interlocución con otros actores (abogados, empresas, compañías de seguros, otros consultores, etc..) en los procesos de negociación.

3.4. Correduría de seguros

ATLANTIS Correduría de Seguros y Consultoría Actuarial es la correduría del Grupo ACM España y complementa la oferta del Grupo, ofreciendo soluciones aseguradoras a las necesidades planteadas por los clientes sobre cualquier riesgo. Y, cuando existe demanda y volumen suficiente, diseña productos específicos para dar servicio y soluciones aseguradoras a colectivos, a través del extenso abanico de Entidades Aseguradoras con las que trabaja.

Oferta para colectivos

El diseño de la oferta de productos de la Correduría para colectivos está condicionado por la demanda y el volumen estimados, así como el tipo de póliza y de abono.

Seguros de daños

- Responsabilidad Civil para miembros de comisiones de control (D&O): dirigido a cubrir reclamaciones de terceros derivadas de errores de gestión de los integrantes de las comisiones de control de planes y fondos de pensiones.
- Comunidades de propietarios.
- Protección de alquileres: cubre tanto la pérdida de alquileres por impago del inquilino como los actos vandálicos causados por este.
- Responsabilidad Civil de los miembros de la ejecutiva o Junta de Gobierno de Asociaciones Vecinales (D&O): dirigido a cubrir reclamaciones de terceros derivadas de sus errores de gestión.
- Pérdidas Pecuniarias y Daños para móvil y tablet.
- Seguro CARAVANAS tanto de reposo como en movimiento

Oferta genérica individual

ATLANTIS Correduría dispone de una amplia oferta de productos que permite satisfacer las demandas que nos plantean los clientes para complementar la oferta aseguradora del Grupo ACM España. Según el riesgo, podemos diferenciar dos grandes gamas de productos: seguros personales y seguros de daños.

Seguros para personas

ATLANTIS Correduría dispone de profesionales especialistas en productos de ahorro adaptados a situaciones específicas que requieran un asesoramiento técnico. También dispone de seguros de cobertura personal que la compañía no pueda realizar.

- Planes de rentas mensuales y cotizaciones a la Seguridad Social.
- Soluciones en seguros de Ahorro individual finalista.
- Seguro Préstamo Hipotecario para NO residentes

Seguros para bienes patrimoniales

- Seguros para automóviles: furgonetas, vehículos industriales, camiones, remolques y autobuses.
- Seguros multirriesgos: Comunidades de propietarios, Pyme, Seguros agropecuarios, Agroseguro, Caza y pesca, Responsabilidad Civil Empresa, Responsabilidad Civil Profesional/Actividad, Responsabilidad Civil de Administradores Sociales y Directivos (D&O), Construcción, Mercancías, Seguros de Daños a la Edificación, Decenal, Responsabilidad Civil para Drones.
- Otros: Defensa Jurídica, Retirada de carné, Embarcaciones de recreo, Avería de maquinaria, Asistencia en viaje, Seguro de ciclistas, Seguro de contingencias, Seguros de Crédito y Caución.



3.5. Novedades y proyectos destacados en 2021

Algunas de las principales Novedades

- Avance del proyecto de unificación de oficinas de Tomamos impulso.
- Lanzamiento nueva página web y app, con algunas de las siguientes características:
 - Consultar la posición global de tus seguros
 - Consultar el detalle de las pólizas contratadas
 - Acceder a documentación de las pólizas (condiciones, recibos, extractos de salud y ahorro, cartas de renovación...
 - Realizar gestiones de las pólizas como solicitar duplicado de la tarjeta de salud, reembolso, prestación, consultar un siniestro...
 - Contactar con el gestor y/o concertar una cita con él
 - Consultar todas las sucursales
- Contact Único. Configuración de un HUB Digital de atención cliente único resultado de la estrategia ALBA de integrar todos los Contact Center de Seguros y Banca.
- Alarmas. Desarrollo e implantación de un nuevo servicio de venta de alarmas de Hogar en colaboración con el partner "Sector Alarm".
- Lanzamiento de la nueva gama de productos de aseguramiento de Hogar en el entorno informático.
- Aplicación del modelo de firma electrónica "Logalty" en los productos de previsión personal y de ahorro.
- Nuevo tarificador de Auto on-line, a través de la página web y de la app.

Contigo Educa: nuestra oferta de banca y seguros para la comunidad educativa

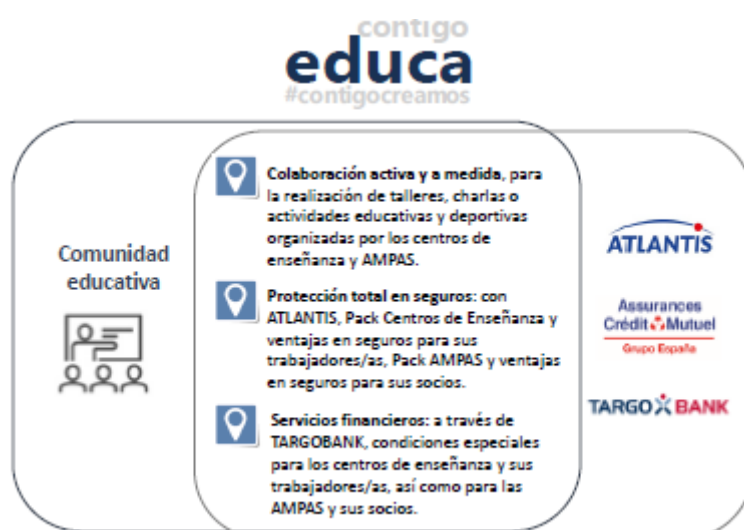
En 2018 lanzamos Contigo Educa, una nueva oferta agregada, aseguradora y bancaria, adaptada a las necesidades específicas de la Comunidad Educativa. Cabe destacar que el sector educativo está muy relacionado con el de la Economía Social, ámbito con el que estamos estrechamente vinculados.

Nuestro grupo ya se ha relacionado históricamente con el ámbito de la enseñanza: aparte de Crédit Mutuel, que dispone en Francia de una oferta global de bancaseguros adaptada al colectivo de profesores, ATLANTIS ya disponía de condiciones especiales para docentes en Auto y Hogar, así como un seguro profesional para profesores.

Disponemos de ofertas en seguros para AMPAS y para socios y familias de las mismas, y también ofertas de seguros y productos financieros para entidades socioeducativas.

Nuestro objetivo ahora es ofrecer a los integrantes de la Comunidad Educativa una amplia oferta adaptada y con condiciones especiales, tanto a nivel de servicios bancarios (a través de TARGOBANK) como de seguros (a través de ATLANTIS).

Pero queremos ir más allá y no ser un simple proveedor de banca y seguros. Por ello, estamos poniendo en marcha un modelo de colaboración activa y a medida con los centros de enseñanza y con las AMPAS, ofreciéndoles la posibilidad de apoyarles para la realización de talleres, charlas o actividades educativas y deportivas que quieran organizar.



Protección de Seguros por Desempleo: una garantía solidaria por décimo año consecutivo

En 2021 hemos renovado esta prestación gratuita para los clientes de ATLANTIS, que, desde su incorporación a las pólizas de Auto, Moto, Hogar, Vida, Accidentes y Caravanas, ha ayudado a mitigar el impacto económico que el paro puede suponer para las familias.

A través de esta garantía, si el Asegurado se encuentra en paro en la fecha de la renovación de su póliza, el cese de su relación laboral se ha producido durante la última anualidad de su seguro, y esta situación de desempleo tiene, o va a tener, una duración mínima de 90 días, el cliente recibe el reembolso del importe anual del seguro, con un máximo por tomador de 5 pólizas y 1.000€.



3.6. Reconocimientos externos en 2021

El Grupo ACM España renueva el Sello EthSI



En 2020, la organización FETS renovó al Grupo ACM España el Sello EthSI, que certifica el cumplimiento de criterios de orientación ética, solidaridad y responsabilidad social, tanto a nivel de su gestión como de los productos que ofrecen.

El Sello EthSI® es un registro promovido por la organización Financiación Ética y Solidaria (FETS) y valora aspectos relacionados con un comportamiento ético en la actividad que desarrolla la entidad evaluada: inversión socialmente responsable, mutualismo, responsabilidad social, transparencia o vinculación con la Economía Social, entre otros.

Dentro del sector, ATLANTIS fue la primera compañía aseguradora en obtener el Sello EthSI® y en 2017 se otorgó esta certificación al conjunto de compañías del todo el Grupo ACM España, que ahora se ha renovado:



- Agrupación AMCI de Seguros y Reaseguros, S.A.
- GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U
- ATLANTIS VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- ATLANTIS Asesores, S.L.
- ASESORAMIENTO EN SEGUROS Y PREVISIÓN ATLANTIS, S.L.
- ATLANTIS Correduría de Seguros y Consultoría Actuarial, S.A
- AMDIF, S.L.U.



agrupació
Assurances du Crèdit Mutual

agrupació

Agrupació

Agrupació és una asseguradora que se fundó en 1902 y se ha especializado en la protección de las familias a partir de los seguros de salud, dental, mascotas y decesos.



ATLANTIS
SEGUROS

Atlantis Seguros

Entidad comprometida con el desarrollo económico y social sostenible, la economía social, la enseñanza, los sindicatos y los movimientos asociativos.



4. Relaciones y compromisos con los grupos de interés

Transparencia y diálogo constante para entender y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés

Para satisfacer hay que conocer y para conocer hay que escuchar. La manera de escuchar es estar cerca. Solo estando próximos a nuestros clientes podemos saber qué necesitan, qué podemos mejorar o qué estamos haciendo bien. Sus expectativas, sus opiniones y sus necesidades son los ejes que usamos para desarrollar nuestras mejoras y novedades en todos los ámbitos. La innovación real parte del usuario y vuelve al usuario en forma de mejora y satisfacción.

Utilizamos canales de comunicación diversos con nuestros grupos de interés (personas, comunidades y organizaciones afectadas por nuestras actividades o que influyen en nuestras actividades). A través de estos canales, damos información y obtenemos información. Tratamos de elaborar un ecosistema de comunicación multidireccional en el que todos (empleados, clientes, proveedores, etc.) aprendemos del resto.

Las comunicaciones con los grupos de interés pueden realizarse a través de diversas vías y soportes: web y apps (aplicaciones móviles), teléfono, correo postal y electrónico, catálogos, folletos, participación en publicaciones, eventos, seminarios, formaciones y reuniones de diversa índole.



4.1. Accionistas y consejo de administración

Las empresas del Grupo se coordinan para cumplir con sus obligaciones, respetando sus órganos sociales estatutariamente designados y reconocidos, aprovechando la actividad en clave de grupo.

La actividad de los órganos sociales de las compañías aseguradoras AGRUPACIÓN AMCI DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., y ATLANTIS VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. es constante durante el año y se hace efectiva a través de:

- Las Juntas Generales de Accionistas: se celebran, como mínimo, una vez al año y, en ellas, las compañías someten a votación de sus accionistas un orden del día en el que, principalmente, se presentan los resultados del ejercicio anterior (cuentas anuales, aplicación del resultado, gestión del órgano de administración), se acuerdan nombramientos, etc...
- Los Consejos de Administración de las entidades del Grupo. Estos órganos máximos de gestión de dichas entidades se reúnen trimestralmente, en cumplimiento de sus funciones.

La programación anual de las fechas de los Consejos de Administración se realiza con tiempo suficiente para asegurar la óptima planificación e información de los Consejeros.

Las reuniones del Consejo son precedidas de un envío de todos los documentos e informaciones necesarias para permitir a sus miembros preparar las reuniones.



4.2. Empleados

Diálogo con los empleados

El Grupo GACM España, cuenta con diversos canales de comunicación a través de los que podemos mantener un diálogo constante con los trabajadores, tanto de las diversas sedes que tiene el grupo como de los equipos comerciales que tenemos distribuidos por el territorio nacional.

El canal principal a través del que los empleados del grupo pueden mantenerse informados de todo lo que acontece en la compañía es la intranet. En ella, el trabajador puede encontrar desde noticias de la actualidad del grupo hasta la documentación necesaria para desarrollar su trabajo (normas, procedimientos, información de servicios y productos, piezas comerciales, etc.).

El año 2019 se creó un boletín de Responsabilidad Social on-line disponible en la Intranet. Se publica cada dos meses. Hay artículos sobre medio ambiente, economía sostenible, temas sociales. También buenas prácticas de otras empresas y el calendario de actividades que organiza la empresa para sus empleados.

También se creó un apartado en la Intranet del Grupo: Universo Responsabilidad Social. Los empleados del grupo pueden consultar los diferentes documentos relacionados con la RSE y también los programas llevados a cabo en el ámbito social y medio ambiental.

También se ha habilitado un correo electrónico específico de Responsabilidad Social para facilitar la comunicación con los empleados.

Cabe decir que estos canales de comunicación se encuentran en constante actualización y optimización, tanto a nivel de imagen y atractivo, como a nivel funcional. Recientemente, hemos incorporado a estos canales tradicionales, una app para la realización del encuentro anual de nuestros equipos comerciales, como una herramienta clave para el seguimiento de este importante acontecimiento anual.

El correo electrónico (con listas de distribución de información clave y buzones específicos por área a los que el trabajador se puede dirigir directamente) es un canal que nos permite llegar rápidamente a todos los empleados y compartir información siempre que lo necesitamos. Nuestro sistema, además, permite realizar chats al instante, de manera que podemos resolver un tema conversando directamente on-line con la persona implicada.



En este punto de la comunicación a distancia, disponemos de diversos medios tecnológicos que nos permiten realizar reuniones a distancia o conexiones telefónicas con múltiples sedes y oficinas simultáneamente, lo que nos dota de facilidades para mantener la proximidad y el contacto regular y a bajo coste con equipos que están a considerable distancia física.

Sin embargo, estos recursos no sustituyen uno de los canales principales por los que apuesta el grupo: las reuniones y encuentros presenciales. Esta forma de comunicación, cara a cara, sigue siendo una herramienta fundamental de los directivos del grupo para tomarle el pulso a la organización.

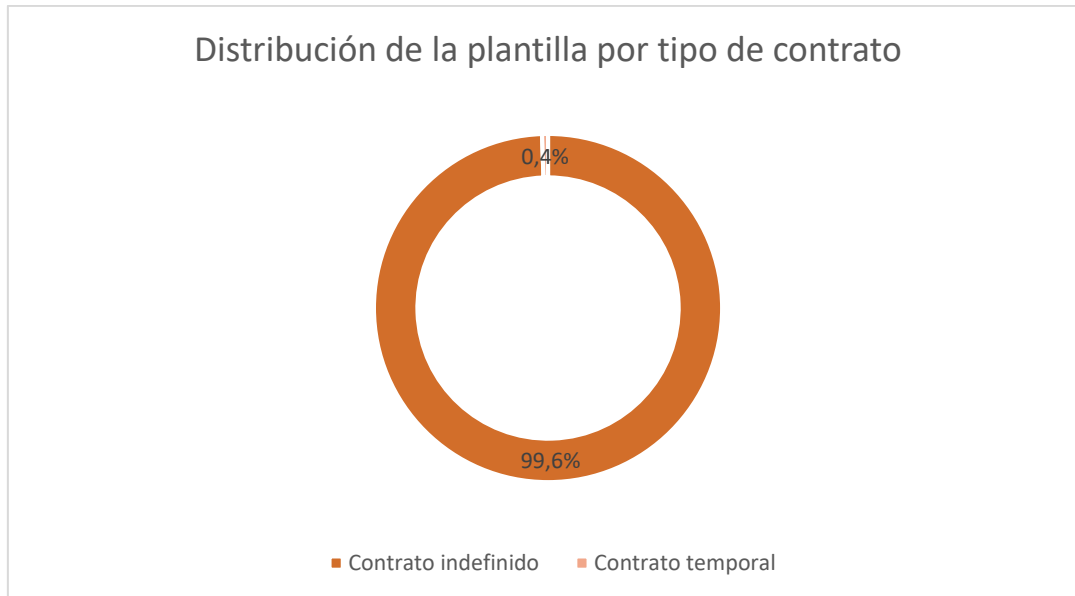
Desde la Dirección de Recursos Humanos también se mantienen reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores para intercambiar y compartir temas vinculados a las relaciones laborales, las condiciones de los trabajadores y la evolución del negocio.

Finalmente, un ámbito desde el que el grupo se mantiene próximo a las inquietudes de sus colaboradores para mejorar el entorno y la sociedad, es a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

Desde esta área se llevan a cabo actividades en beneficio de los empleados y de colectivos ajenos a nuestra actividad empresarial, que facilitan la interacción social entre los trabajadores y fomentan las relaciones interpersonales en un marco, mayoritariamente, de acción solidaria hacia algún colectivo desfavorecido.

Estructura y perfil de la plantilla

En 2021 el número de personas que configuran la plantilla fija del Grupo es de 716, de las cuales el 99,6% (713) tienen contrato fijo. Los contratos temporales obedecen a sustituciones (interinidades), principalmente por ausencias de larga duración y/ o maternidades y representaron el 0,4% (3 personas).



La edad media de las mujeres de la plantilla, que representan el 63% (454) es de 48 años y la antigüedad media, de 16 años. En el caso de los hombres, son un 37% del total de empleados (262), con una edad media de 49 años y una antigüedad media de 16 años.

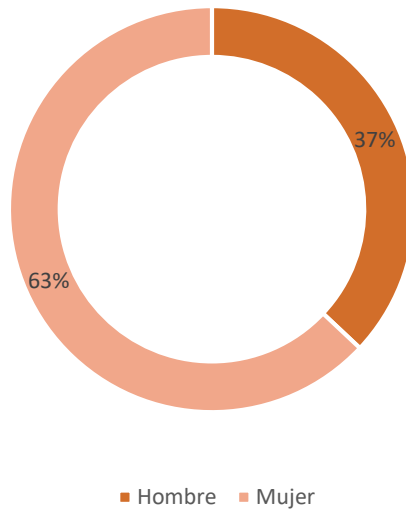
Edad de los empleados del Grupo

Los promedios de edad entre los trabajadores del Grupo ACM España son los siguientes:

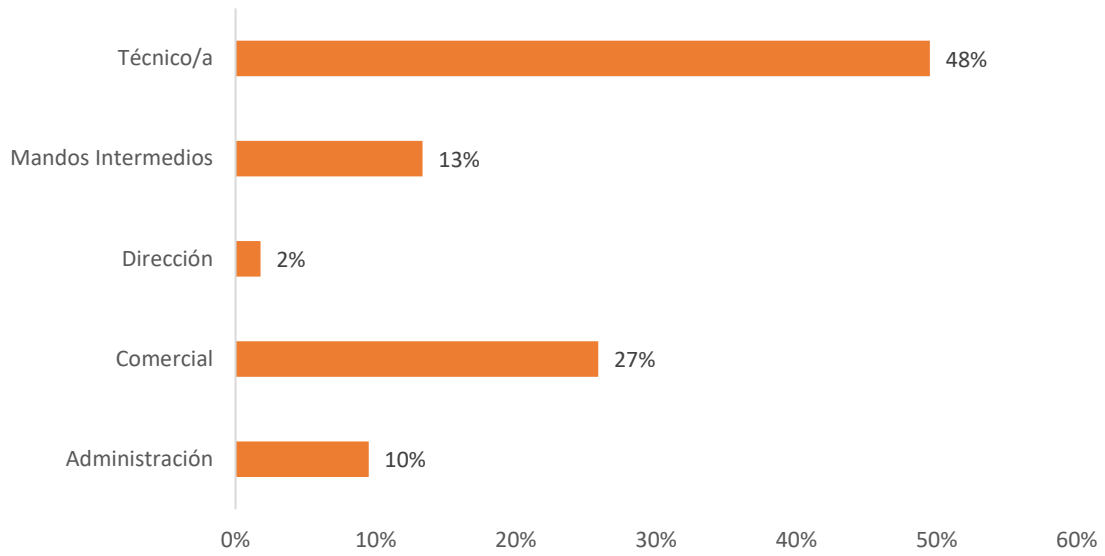
MUJERES: 48 años

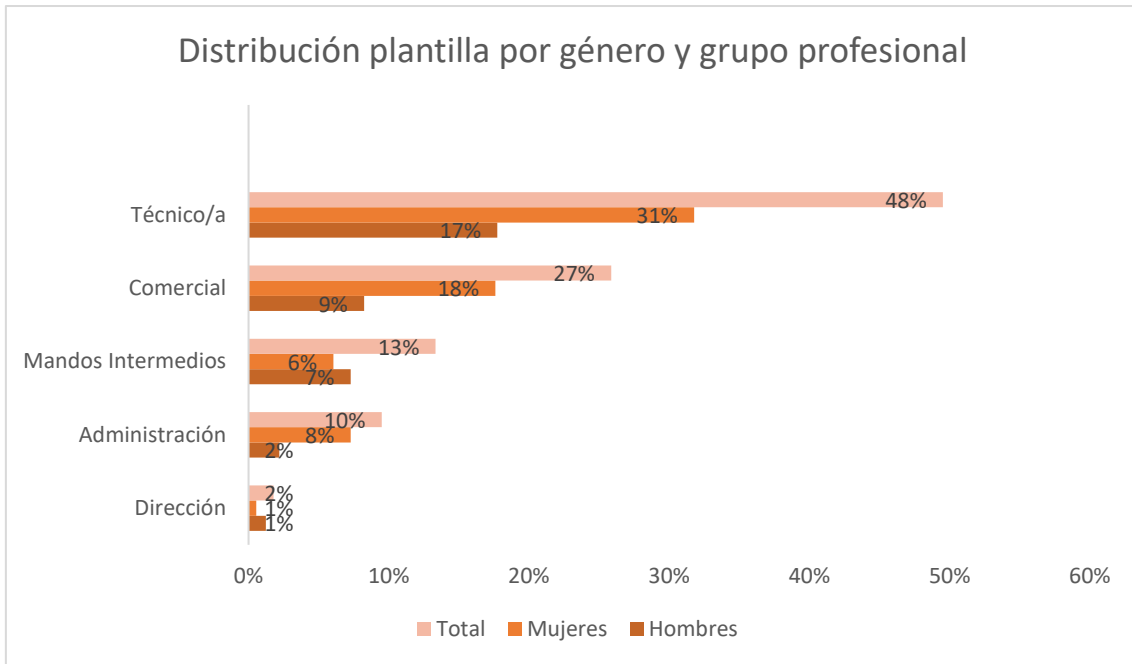
HOMBRES: 49 años

Distribución de la plantilla por género



Distribución de la plantilla por grupo profesional





Retribución

Durante 2020 el modelo del Grupo ACM continúa consolidándose, mediante la confluencia de tres grupos aseguradores diferentes, cada uno con su historia y sus políticas retributivas.

La prioridad sigue siendo, por un lado, garantizar los derechos de los empleados de cada una de las distintas compañías y, por otro, buscar nuevas iniciativas con la tendencia a la armonización.

En este sentido:

- Las diferencias salariales entre hombres y mujeres vienen determinadas fundamentalmente por casos históricos de elevada antigüedad. Si eliminamos el 10% de salarios más altos en todos los tramos, las diferencias retributivas entre hombres y mujeres se reducen significativamente, tendiendo a la equiparación en los niveles inferiores a la equiparación en los niveles inferiores.

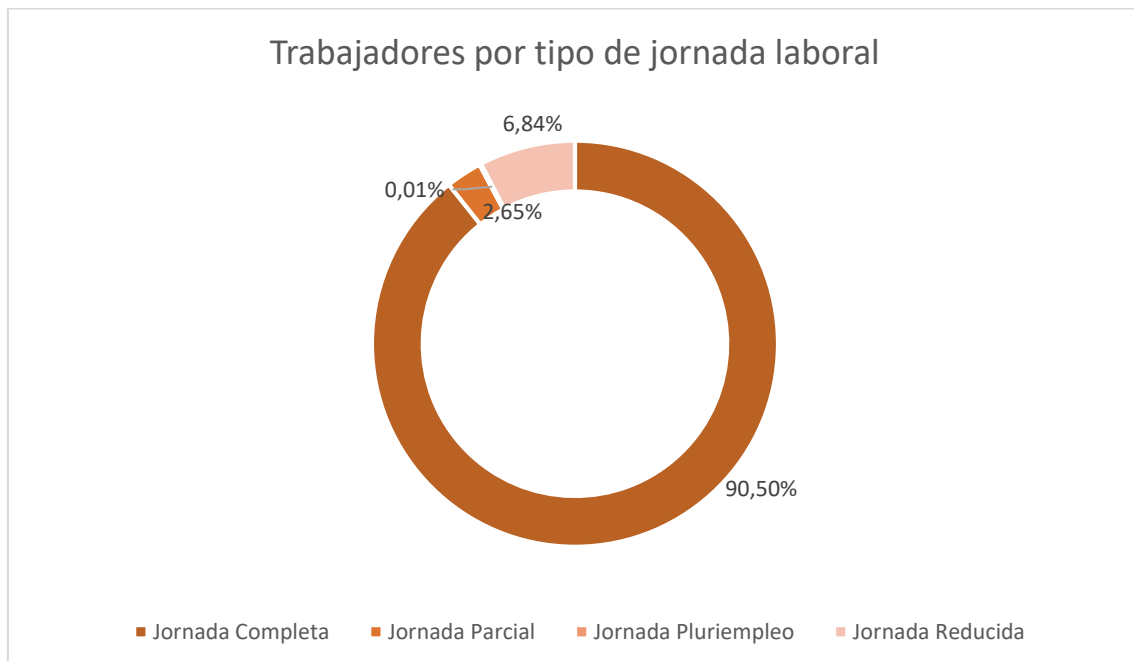


Promedio de Salario Bruto Anual 2021 (retribución fija) base 100

Datos a 31.12.21	Hombres	Mujeres	Total general
GRUPO I	60.712,55	52.342,77	57.539,39
GRUPO II NIVEL 4	34.491,01	32.358,04	33.257,66
GRUPO II NIVEL 5	28.521,63	27.407,24	27.669,71
GRUPO II NIVEL 6	23.407,37	22.905,43	23.075,20
SANITARIO	25.971,63	25.053,49	25.109,99

Conciliación vida laboral y personal

Durante 2021, se ha incrementado el número de trabajadores con jornada completa, llegando al 90,50%.



Plan de Retribución Flexible

Modalidad de retribución que pone a disposición de los empleados del Grupo la posibilidad de acceder a productos y servicios de interés personal y/o familiar que por su finalidad cuentan con exenciones fiscales, obteniendo con ello un aumento del neto disponible, por la mejora en la tributación del salario bruto.

Los servicios y productos ofrecidos en el Plan de Retribución Flexible son:

- Seguro de Salud: de acceso al empleado/a y miembros de su unidad familiar.
- Guardería: gastos de escolaridad de los hijos en primer ciclo de educación infantil, hasta los 3 años de edad.
- Tarjeta de transporte: gastos de transporte público colectivo.

En 2021, el grupo cuenta con 33 empleados adheridos al Plan de Retribución Flexible.

Datos a 31.12.21	Nº de empleados
PRF SALUD	22
PRF TRANSPORTE	9
PRF GUARDERIA	2
Total general	33

Salud y bienestar

Nos anticipamos a los posibles riesgos mediante una política de prevención activa, actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan representar un peligro potencial.

A través de una empresa de prevención externa, disponemos de un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales que detecta las posibles incidencias y ofrece propuestas de solución con una planificación anual.

Asimismo, facilitamos a los trabajadores que así lo deseen una revisión médica anual (durante 2021 se acogió a este derecho el 48% de la plantilla). En la revisión médica anual tenemos incorporado el test de prevención del cáncer de colon a través de una prueba de detección de sangre en heces (152 empleados/as lo solicitaron).

Además, ofrecemos el servicio de Apoyo Personal y Profesional mediante la atención psicológica telefónica (para empleados/as y familiares) y el servicio de atención médica del SOAM para los empleados/as.



Prevención de riesgos laborales

Combinando la formación presencial y con la colaboración del campus on-line del Servicio externo de prevención (Quirón Prevención) durante el 2021 se ha realizado un total de 598 horas de formación en materia de riesgos laborales.

Absentismo

Durante 2021, la tasa de absentismo (enfermedad común + accidente de trabajo) ha sido del 5.36%. Por contingencia, la tasa de absentismo por enfermedad común ha sido del 5.31%. La Tasa de accidentalidad ha sido del 0.04%, lo que se ha traducido en 4 accidentes (3 de ellos, in-itinere). El número de días de trabajo perdidos en razón de accidentes de trabajo ha sido de 120 días laborables.

Formación y Desarrollo

El plan de formación y desarrollo del Grupo ACM España 2021 se ha diseñado con el objetivo de proporcionar a los colaboradores/as la capacitación y el desarrollo necesarios para llevar a cabo las funciones propias de su puesto de trabajo, así como las derivadas de las nuevas funciones y los proyectos en los que han participado.

Ha sido ideado para preparar a toda la organización a afrontar los retos futuros, con acciones que han contemplado las necesidades actuales (de hoy y ahora), pero incorporando nuevas acciones para ayudar a alcanzar retos futuros.

Alineado con la nueva estrategia, nos hemos focalizado en apoyar la transformación necesaria para construir este proyecto diferente, como un único equipo y con una única forma de entender el futuro. Nos hemos centrado en implementar acciones formativas para dar respuesta al cumplimiento normativo en materia de formación obligatoria, a la integración de datos y migración con herramientas únicas de grupo y al desarrollo de nuevas capacidades necesarias para afrontar los nuevos retos, adaptarnos a las nuevas formas de trabajar y a las expectativas sociales a las que dar respuesta en un contexto más digital y con una propuesta de valor desarrollada en base al universo de necesidades de nuestros clientes.

Para impulsar el cambio, hemos implantado un programa para todos nuestros managers con el objetivo de potenciar el liderazgo en sus equipos con un modelo de una gestión híbrida, con equipos trabajando en remoto y en presencial, en un entorno VUCA. Por otro lado, hemos acompañado, con diferentes itinerarios formativos, a los equipos de Red Alba y Hub Digital en la redefinición del modelo de relación con el cliente para situarlo en el centro y ofrecerle la mejor experiencia y en el desarrollo de las skills de comunicación y venta omnicanal.

Ejes clave:

- Red única
Integración y gestión omnicanal de todas nuestras redes: física, digital y telefónica.
- Digital
Transformación de herramientas e incorporación de tecnología para una mayor digitalización de la venta y la gestión.
- Oferta única
Propuesta de valor única en base a universos de tres dimensiones: banca, seguros y servicios.
- Equipos alineados

Generación de una nueva cultura y forma de trabajo.

- Formación Técnica: Se han realizado actividades de alto nivel técnico y contenido especializado de gran incidencia en el desarrollo del negocio, destacando: Migración sistema El, gestión operativa interna, formación legal y normativa, análisis y reporting de datos, productos aseguradores y bancarios, especialización técnica aseguradora e idioma francés.

Las distintas necesidades formativas han sido cubiertas tanto por formadores internos como externos, en ambos casos altamente especializados.

Debemos destacar la importancia de la formación continua en materia técnica y normativa por su alto impacto y transferencia en el desempeño de las funciones propias del puesto de trabajo, así como en la capacitación para nuevas responsabilidades, cambios de función y/o cambios organizativos internos.

- Programas de desarrollo

El foco principal de este tipo de programas e itinerarios ha sido apoyar la transformación y acompañar el cambio.

Por un lado, hemos finalizado el programa de Liderazgo y Gestión del Cambio, dirigido a más de 140 managers, que iniciamos en 2020 y también los workshops de Transformación pensados para desarrollar nuevas habilidades y potenciar la flexibilidad de los colaboradores/as en momentos de cambio e incertidumbre.

En paralelo, podemos destacar también el inicio de la Escuela de Ventas – Agatta Training, dirigido al desarrollo de habilidades comerciales claves que permitan obtener mejores resultados y el diseño e implantación de un itinerario específico de formación dirigido a los equipos de Hub Digital con el objetivo de potenciar sus habilidades de comunicación con el cliente, retención y venta telefónica.

Como en años anteriores, se ha superado la ratio de 20 horas de formación por empleado que establece el convenio de seguros, obteniendo un índice de dedicación de 34,54 horas de media de formación por empleado.

El índice de extensión ha sido de 590 empleados formados, que representa un 90% sobre el total de la plantilla.

Las horas de formación sobre la jornada anual representan el 1,92%

La distribución de las 22.554,50 horas totales de formación y desarrollo ha sido de:

- 57% - Formación Obligatoria
- 21% - Formación Técnica
- 22% - Programas Desarrollo

Según modalidades de formación:

- 41% - Formación Externa
- 59% - Formación Interna

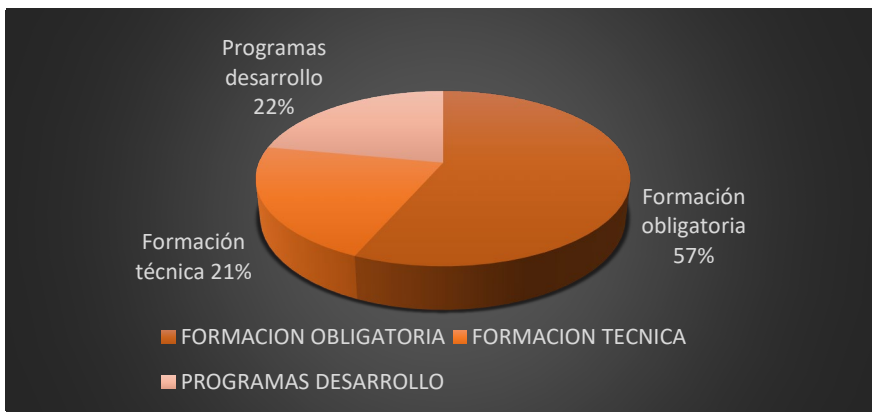
El coste total de la formación de 542.867,27 euros se ha distribuido en:

- Coste externo – 434.428,53 euros
- Coste interno – 105.438,74 euros

La bonificación de la formación a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo ha sido de 68.002,00 euros.

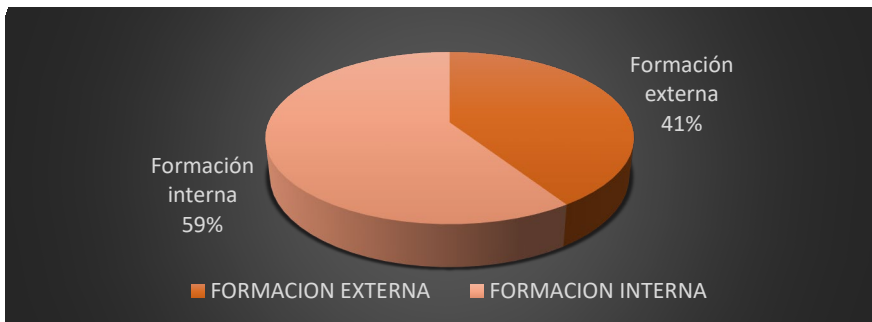
Distribución de las actividades formativas:

Actividad	Nº Cursos	Nº Horas
Formación Obligatoria	15	12.753,50
Formación Técnica	151	4.838,50
Programas Desarrollo	31	4.962,50
Total	197	22.554,50



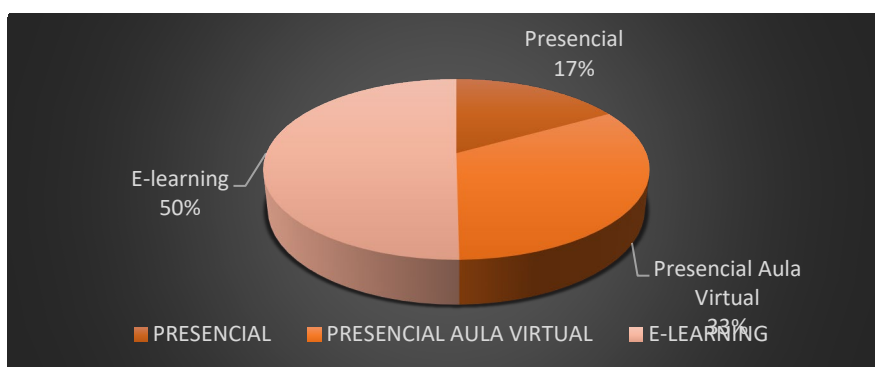
Distribución por modalidades de formación:

Modalidad formación	Nº Cursos	Nº Horas
Formación Externa	67	9.197,50
Formación Interna	130	13.357,00
Total	197	22.554,50



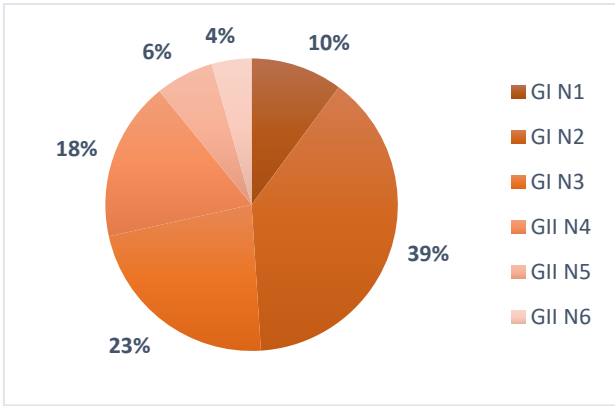
Distribución por metodología de formación:

Metodología formación	Nº Cursos	Nº Horas
Presencial	10	3815,00
Presencial Aula Virtual	83	7416,50
E-learning	104	11.323,00
Total	197	22.554,50



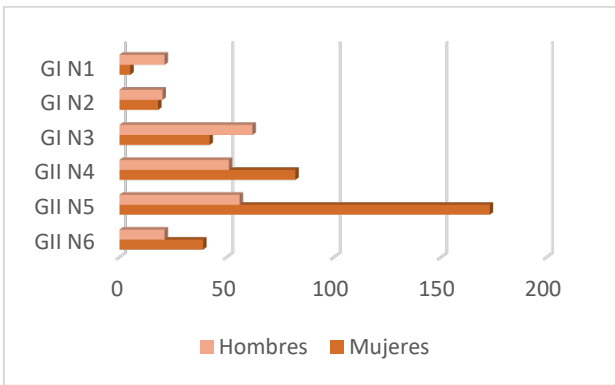
Núm. de empleados formados según grupo profesional:

Grupo Profesional	Nº Empleados
GI N1	60
GI N2	229
GI N3	133
GII N4	104
GII N5	38
GII N6	26
Total	590



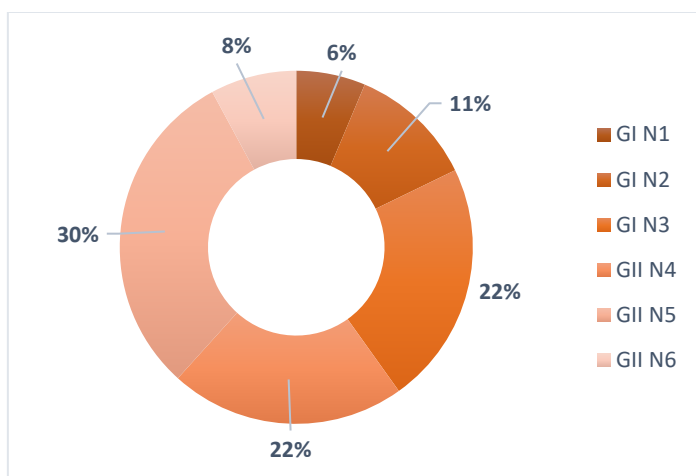
Núm. de empleados formados según sexo:

Grupo Profesional	Hombres	Mujeres
GI N1	21	5
GI N2	20	18
GI N3	62	42
GII N4	51	82
GII N5	56	173
GII N6	21	39
Total	231	359



Núm. de asistentes por actividad, según grupo profesional:

Grupo Profesional	Nº Asistentes x Actividad
GI N1	135
GI N2	244
GI N3	475
GII N4	459
GII N5	647
GII N6	168
Total	2.128



Integración de personas con diversidad funcional

- Empleo directo de 25 personas con diversidad funcional en la plantilla fija.
- Adicionalmente, se dispone de un contrato con el Centro Especial de Empleo Interpass, de la Fundació Ginesta, para la gestión de la correspondencia enviada desde los Servicios Centrales (impresión, ensobrado, manipulado postal y envío).

Plan Familia

A partir de finales de 2018, los trabajadores del Grupo ACM España con hijos discapacitados pueden beneficiarse del Plan Familia.

Se trata de un programa de orientación e intervención para personas con discapacidad desarrollado por la Fundación Adecco, cuyo objetivo fundamental es potenciar sus competencias y habilidades, promover su autonomía personal y su empleabilidad para que puedan desempeñar una ocupación o actividad laboral.

Va dirigido a hijos de trabajadores de la compañía, que sean menores de 65 años y con un grado de discapacidad de más del 33%.



El trabajo, es un derecho fundamental humano, reconocido en las normas fundamentales de derechos humanos. Para las personas con diversidad funcional, el trabajo es importante para su integración social.

Empresa y empleados solidarios

La pandemia de la COVID-19 no es únicamente una crisis sanitaria, también lo es social y económica. Ha impactado en las personas, en las empresas, en los servicios, en la movilidad, en el medio ambiente, en la cultura y en todos los ámbitos de la sociedad. Nunca hasta ahora nos habíamos enfrentado a una crisis con una repercusión a nivel mundial.

El Grupo ACM en España y TARGOBANK, ha gestionado esta crisis centrándose en las personas, dando continuidad a los servicios prestados a los clientes, garantizando la salud de los empleados, sus familias, clientes y proveedores.

Desde el inicio de la pandemia se han seguido las recomendaciones de las autoridades sanitarias para garantizar la salud de todos, las principales medidas que se han puesto en marcha:

Medidas de higiene, seguridad y protección para los empleados, clientes y proveedores.

Prioridad al teletrabajo, siempre que ha sido posible y sin dejar de prestar los servicios a los clientes.

Videos informativos del servicio de atención médica para los empleados, sobre las principales dudas que ha generado la pandemia.

Creación de una dirección de correo electrónico y un número de teléfono atendido por médicos para responder a las consultas de los empleados.

Servicio telefónico de atención y soporte psicológico para los empleados y sus familias.



La pandemia del COVID-19 ha desatado una crisis sanitaria, económica y social sin precedentes que está poniendo a prueba nuestra capacidad de respuesta. En estos momentos excepcionales es preciso el esfuerzo de todos para superarlo.

NUUESTRO TRABAJO ES NECESARIO Y VAMOS A SEGUIR HACIÉNDOLO CON SEGURIDAD E HIGIENE.

El COVID-19 se propaga cuando una persona infectada tose o exhala. Por ello se transmite al estar estrechamente en contacto con una persona enferma, o al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.

EVITA CONTAGIARTE O CONTAGIAR A LOS DEMÁS.
ADOPTA LAS SIGUIENTES **MEDIDAS HIGIÉNICAS**

<p>Lávate las manos regularmente con jabón o solución alcohólica, es la principal medida para evitar el contagio. Consulta este enlace para una correcta higiene de manos o escanea el código QR</p>	<p>No te toques los ojos, la nariz o la boca sin lavarte antes las manos</p>	<p>Si usas mascarillas, u otros Equipos de Protección Individual, recuerda que son de uso individual y se deben emplear, mantener y limpiar según los procedimientos. Consulta estos enlaces para un correcta colocación y retirada de mascarillas y guantes o escanea los códigos QR</p>
<p>Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con el antebrazo o con un pañuelo de un solo uso</p>	<p>Mantén el lugar de trabajo ventilado</p>	<p>Guarda una distancia de seguridad con otras personas (1-2 m, preferentemente 2 metros o más)</p>
<p>Sigue en todo momento las instrucciones y recomendaciones dadas por la empresa.</p>		

4.3. Proveedores y empresas contratadas

La calidad de nuestros productos y servicios depende en buena medida de nuestra elección de proveedores y de las empresas contratadas. Su función es clave en la transmisión de valores, en la formación de una buena imagen y reputación corporativa, así como en el mantenimiento de un desarrollo rentable y sostenido del Grupo. Por ello, cada departamento del Grupo ACM ejerce un control y seguimiento de la relación con los proveedores velando por el cumplimiento de los términos de los contratos firmados en cuanto a costes, plazos y calidad de la gestión.

Exigimos una responsabilidad común a todos los profesionales que operan dentro de la cadena de valor de nuestros servicios y, en todos los casos, los resultados se evalúan con periodicidad en función del nivel mutuo de satisfacción teniendo en cuenta aspectos como las incidencias o el cobro una vez finalizado el servicio.



4.4. Clientes

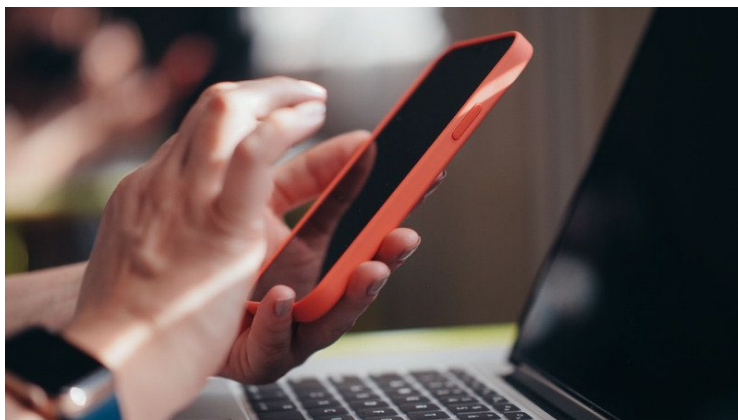
El Grupo ACM España y sus empresas aseguradoras integradas dan servicio a todos sus clientes bajo un mismo compromiso de servicio basado en:

- Garantía de servicio, calidad y seguridad: buscamos la excelencia en la relación con nuestros clientes, garantizando que todos los productos y servicios cumplan y, si es posible, superen, los estándares de calidad fijados por el Grupo y por las expectativas del cliente.
- Contribución social y medioambiental: hacemos todo lo posible para que el bienestar y la seguridad de nuestros clientes, así como el medio ambiente, sean conservados y mejorados por nuestros productos y servicios.

Nuestra vocación es estar siempre cerca de los clientes, sobre todo en los momentos en los que más nos necesiten. Cada persona, en cada momento, tiene sus necesidades de comunicación. Por ello ofrecemos diferentes canales y vías para que los clientes puedan escoger cómo desean ser atendidos.

En el proceso de integración de las diferentes compañías aseguradoras del grupo se está haciendo un esfuerzo por racionalizar y optimizar los diferentes canales a distancia (básicamente, teléfono y email...) para definir circuitos únicos, diferenciados más por áreas de actividad que por las propias compañías o marcas aseguradoras.

Canales de contacto y comunicación con los clientes:



Red de oficinas: Con la inauguración de las nuevas oficinas de Tomamos impulso, integradas por las marcas Agrupació, Atlantis y Targobank, sumamos un total de 21 oficinas. A parte de las oficinas propias de Agrupació y de Atlantis. Todas facilitan una atención personal y

directa en todo el territorio nacional. A estas sucursales propias, se suman las sucursales comerciales de RACC y Cofidis, que comercializan también seguros del grupo.

Plataformas telefónicas: más de 265 personas proporcionan una atención personal a distancia. Las plataformas telefónicas de atención al cliente permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros y servicios que tienen contratados (servicio de atención telefónica y plataformas telefónicas de: siniestros, salud, legal, etc.). Las plataformas telefónicas de atención a las redes ofrecen atención técnica y comercial a todas las redes de venta del Grupo ACM España.

Emails: el correo electrónico es otra vía esencial de comunicación que se adapta a lo que necesitan nuestros clientes, con la facilidad para compartir archivos y documentos.

Web: a través de la nueva página web del Grupo ACM España, Tomamos impulso, nuestros clientes pueden realizar diferentes acciones y gestiones de forma cómoda e inmediata (áreas privadas de cliente con identificador personal).

Aplicaciones móviles: También se ha creado la nueva app de Tomamos impulso con el objetivo de que los clientes puedan realizar también acciones de la forma más ágil posible (localizaciones de servicios, consultas, videollamada médica, etc.).

SMS: desde 2012 y con la vocación de ir eliminando las comunicaciones en papel, se utiliza el SMS como medio de comunicación específico para temas de gestión que no requieran de contenidos extensos, como los actos médicos de salud.

Informar, interesar y ser de utilidad

Además de las comunicaciones de gestión derivadas de la relación con nuestros clientes, queremos estar cerca de ellos con contenidos de calidad que puedan ser de su interés y utilidad.

Quejas y reclamaciones

Disponemos de un equipo específico que atiende y gestiona las quejas y reclamaciones de nuestros clientes (ver apartado Servicio de reclamaciones en pág. 59).

Mailings y e-mailings

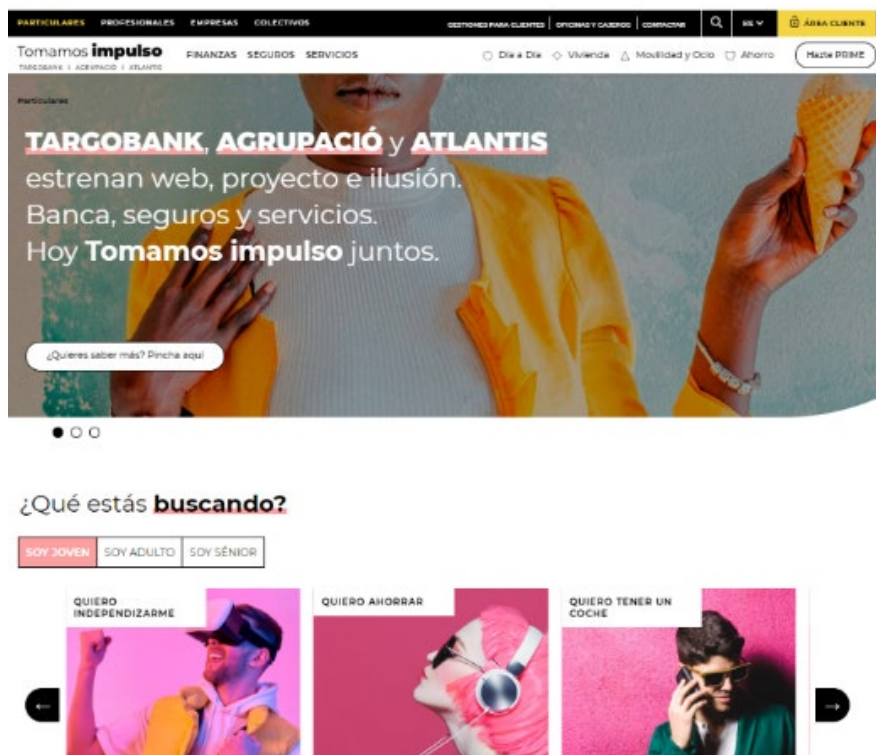
Hacemos llegar las campañas, promociones y descuentos comerciales a nuestros clientes, de forma personalizada, vía correo o email, para que puedan beneficiarse mejorando o complementando sus soluciones aseguradoras con nosotros.

Informe de Estado

El año 2021 se ha empezado a preparar el EINF (Estado de Información No Financiero) que se presentará conjuntamente con la aprobación de las CCAAS del 2021. El contenido informa, entre otros, del modelo de negocio, políticas, riesgos, indicadores clave e información significativa sobre cuestiones sociales, de derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno. Todo ello de acuerdo con unos estándares de reporte como el establecido por el Global Reporting Initiative (GRI). Se ha publicado en la página web de Tomamos impulso.

Impulso a la digitalización de la comunicación con el cliente que ha supuesto un importante ahorro de papel:

- Creación de una nueva web Tomamos impulso y de una app. En la App o web privada, o desde tu dispositivo móvil, se puede acceder con Touch ID, Face ID en un clic, al sector tanto de banco (consultar cuentas, transferencias, pagos con tarjetas, Bizum...) como de seguros (consultar tus pólizas, gestiones sobre tu póliza, abrir en línea un siniestro de Auto...).
- Tus contactos siempre a mano. Tanto en la web, como en la App se puede contactar con tu gestor. O tener a mano otros contactos.
- Se pone en marcha la posibilidad de envíos a distancia cara a nuevas contrataciones y a facilitar la firma de contratos, mejorando la experiencia digital del cliente.
- No envío por defecto de comunicaciones a clientes por correo postal: se priorizan los canales de correo electrónico y sms, si no hay obligación legal o impedimento técnico.
- Apertura de canales de comunicación digitales: RRSS (Instagram, YouTube).
- Diseño e implementación de medidas dirigidas a flexibilizar las medidas de cobro de la entidad.
- Dotar de nuevas herramientas que faciliten a los clientes el cumplimiento de su obligación de pagos (desagrupación de recibos, descuentos, ayudas gubernamentales...)



Algunas acciones de RSE llevadas a cabo en 2021

- **Becas para estudios de postgrado o masters convocados por la Fundació Agrupació (se otorgaron 7 becas).**
- **Premio de Investigación en el ámbito de la salud para niños y jóvenes.**
- **Conferencias, Jornadas y webinars de promoción de hábitos saludables organizadas por la Fundació Agrupació. Los clientes del grupo son una parte muy importante de los participantes.**
- **Fondo de solidaridad que cubre el coste de las primas del seguro para aquellos clientes que se encuentren en apuros económicos de forma temporal.**
- **Participación en algunas acciones solidarias de nuestros colectivos colaboradores.**

Comunicación y asistencia presencial

Formar parte de un Grupo internacional no significa renunciar a lo local.

La proximidad con los clientes está en la base de la filosofía y la actividad desarrollada por Agrupació, y Atlantis y eso se traslada al Grupo. De igual manera, la empresa madre del grupo, el banco Crèdit Mutuel se asienta sobre una base fuertemente anclada en lo territorial y lo local y en las personas como eje motor de la organización. Siendo así, la cercanía, la proximidad y el trato directo y personal son rasgos que definen a las empresas del Grupo.

Esta idea se hace realidad a través de todas las nuevas oficinas de Tomamos impulso y de las propias oficinas de Agrupació y Atlantis repartidas por España.

Además, el Grupo, especialmente sensibilizado con el cliente francés, ofrece un servicio integral en francés para todos los asegurados francófonos a través de Contigo France.

Comunicación y asistencia a distancia: telefónica y electrónica

Atención telefónica

Hoy en día, estar cerca no implica siempre un acto presencial y personal. Por ello, las compañías del Grupo ponen especial énfasis en un concepto amplio de cercanía y proximidad que, más allá del espacio físico o el canal usado, intenta asegurar que el cliente siempre tenga respuestas y recursos a su disposición de la forma más cómoda y ágil.

Para ello, disponemos de plataformas telefónicas de atención al cliente y de atención al asesor comercial que cuentan con expertos gestores que atienden personalmente las consultas y gestiones de todos los temas y relacionados con los seguros y servicios ofrecidos.

Las áreas de atención telefónica abarcan:

- Temas de gestión relacionados con el seguro
- Servicio de atención especializado en siniestros (auto, hogar, etc.)

- Servicio de orientación y atención médica (incluye posibilidad de videollamada con un médico)
- Consultas y gestiones de previsión personal y vida
- Servicio de asesoramiento y orientación legal y financiera
- Servicio de atención especializado en la gestión de autorizaciones de actos médicos.
- Atención de los centros médicos propios
- Atención a la red comercial

La atención telefónica se complementa con el email, medio por el cual nuestros clientes también se acercan a las compañías del Grupo para consultar, compartir y gestionar sus seguros.

A raíz del proceso de integración de las compañías aseguradoras del Grupo, se lleva a cabo un ejercicio necesario y derivado de integración en cuanto a plataformas de atención telefónica y electrónica.

Teléfonos de Atención al Cliente

Grupo ACM España:
930 039 696 / 919 023 131

Agrupació:
930 039 696 / 919 023 131

Atlantis:
930 039 696 / 919 023 131

La atención telefónica en cifras

- Más de 1 millón de llamadas atendidas
- 500.000 llamadas realizadas

A través de Contigo France, el Grupo ACM España ofrece un servicio integral a distancia en francés a todos los asegurados francófonos:

+34 93 496 47 34
infocontigofrance@contigofrance.es

Mejora continua de nuestra comunicación

En la comunicación con los clientes la mejora consiste en actualizarse y estar al día para facilitar el contacto entre cliente y compañía. Intentamos que nuestra promesa de estar al lado de los clientes cuando más nos necesiten se haga realidad a través de la incorporación de nuevas tecnologías (geolocalización, transferencia inmediata de archivos...) y nuevos canales (App's, redes sociales...) que nos conecten con el día a día de las personas.

De manera sistemática revisamos y actualizamos nuestros soportes de comunicación, mejorando su imagen, transparencia y claridad, y verificamos que los mensajes publicitarios sean acordes con nuestras actuaciones y nuestros valores. Además, el proceso de integración de las compañías en el Grupo ACM ha puesto en marcha un proceso derivado de definición conjunta de identidad corporativa y estilo de comunicación, respetuosa con nuestra identidad, valores y filosofía de Grupo.

En el Grupo ACM España entendemos la comunicación con nuestros grupos de interés como una oportunidad para conocernos y compartir un proyecto común.

Webs corporativas

www.tomamosimpulso.com

www.fundacioagrupacio.es

A mediados del año 2021, nació la web y la app “Tomamos impulso”, que aglutina las marcas de las aseguradoras Agrupació y Atlantis y del banco Targobank.

El público objetivo, Particulares, se estructura de la siguiente manera:

Vertical de productos bancarios

Vertical de productos aseguradores

Vertical servicios (nuevo espacio y nuevo negocio)

Los Profesionales y Empresas también disponen de su espacio, que ha ido creciendo y evolucionando con el tiempo.

Dentro de la web se ha añadido una sección de contacto con todos los teléfonos, correos... diferenciados por temas.

El mundo de los Universos: Día a día; Hogar; Ahorro; y Ocio y Movilidad. El Universo Familias saldrá más adelante.

Asimismo, se pueden encontrar todas las funcionalidades del espacio cliente, en la nueva web “Tomamos impulso” en la App o Web privada, desde el dispositivo móvil, y acceder con Touch ID, Face ID en un clic, a las áreas que más se usan, tanto de banco (consultar cuentas, transferencias, pagos con tarjetas, Bizum...) como de seguros (consultar las pólizas, gestiones sobre las mismas, abrir en línea un siniestro de Auto...).



Tomamos impulso (Targobank – Agrupació – Atlantis)

- 1.939.148 visitas
- 102.349 tarificaciones seguros y 32.867 simulaciones productos banco
- 147.561 usuarios registrados

Fundació Agrupació

- 5.846 visitas

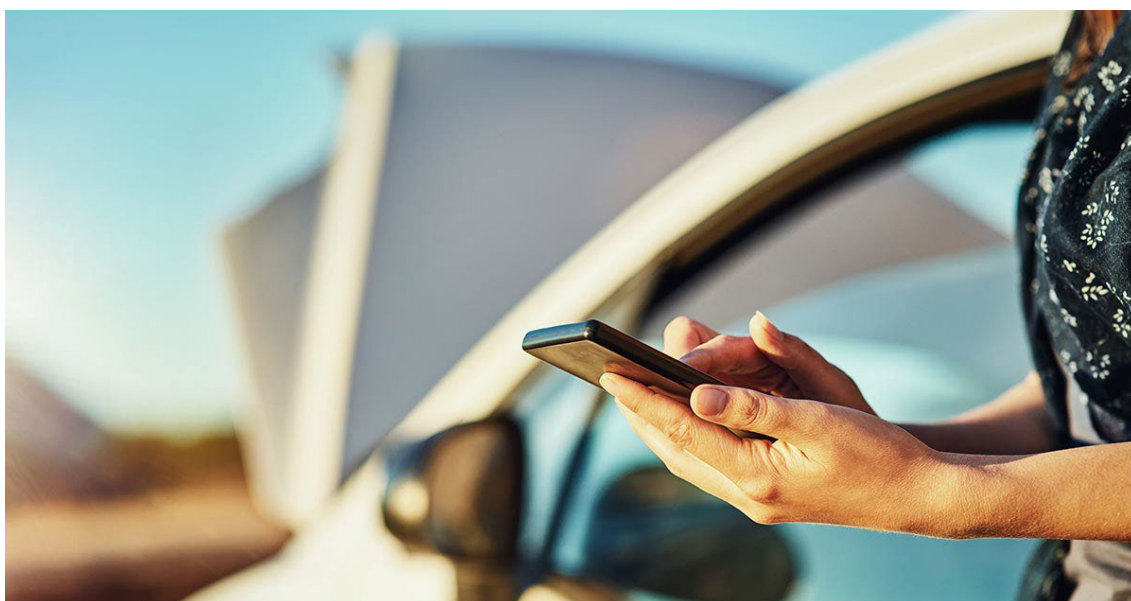
Nivel de cumplimiento de compromisos adquiridos

Servicios de Asistencia en Viaje y Asistencia en el Hogar

Los servicios de asistencia en viaje y en el hogar son garantías fundamentales de nuestros seguros. Por ello, exigimos a nuestros proveedores un excelente nivel de servicio, basado en la profesionalidad de los operarios y en unos procesos de gestión eficientes y orientados a la satisfacción de nuestros asegurados. Para verificar que nuestros objetivos se cumplen, se llevan a cabo encuestas de calidad sobre el servicio prestado.

STIGA, empresa externa especializada en análisis de experiencia cliente, realiza cada año una encuesta para valorar el nivel de satisfacción global con los servicios prestados en el ámbito de la asistencia en el hogar y de la asistencia en viaje, para los seguros de Hogar y Auto de GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.

La mejora de la calidad de los productos y servicios es básica para el Grupo ACM España, por lo que es importante que podamos medir y analizar la calidad que damos a nuestros clientes, para definir nuevos ámbitos de mejora.



En 2021

Asistencia en el Hogar

Nivel de satisfacción global media de los clientes: 7,66

Asistencia en Viaje

Nivel de satisfacción global media de los clientes: 9,15

Servicio de Grúa:

En el 63,3% de los casos, la grúa tarda menos de 30 minutos en llegar

En el 88,1% de los casos, la grúa tarda menos de 45 minutos en llegar

Servicio de Asistencia Sanitaria



Buscamos la eficiencia de los proveedores que contratamos, valorando su calidad asistencial y técnica. Se realizan estudios periódicos de los proveedores sanitarios, valorando las ratios establecidas y realizando reuniones en aquellos casos pertinentes.

Se realizan reuniones periódicas y de evaluación con las empresas prestatarias de servicios. Los peritos y abogados pertenecen a la estructura interna de nuestro Grupo.

A la hora de elegir nuevos proveedores sanitarios, prevalece siempre la calidad del servicio médico y las demandas de nuestra red comercial, valorándose además la proximidad geográfica.

Las cifras del año 2021 han sido las siguientes:

Profesionales sanitarios -> 39.177
Centros médicos -> 747 (182 hospitalarios)

Servicio de reclamaciones: derechos garantizados

En el Grupo GACM España consideramos las quejas y reclamaciones una valiosa fuente de información para identificar mejoras en los procesos de la compañía, especialmente aquellos que tienen una repercusión directa en la satisfacción del cliente.

Por ello, trabajamos para poner al alcance del cliente los canales más fáciles y adecuados para que nuestros asegurados puedan trasladarnos sus opiniones e inquietudes. Conocer más a nuestro cliente y conocer cómo percibe nuestros servicios y prestaciones es nuestra prioridad, con el **objetivo de ofrecer un servicio de máxima calidad profesional y humana**.

Trabajamos en el marco de un servicio completo de gestión de conflictos que se inicia desde la primera manifestación verbal de malestar por parte del cliente.

Ponemos a disposición de los clientes dos vías para poder manifestar sus desacuerdos respecto a una situación gestionada por cualquiera de las aseguradoras del Grupo:

- **Verbalmente.** A través de las plataformas telefónicas y en visitas a las oficinas. Gestión no reglamentaria de las incidencias.
- **Por escrito.** Por carta y por email. Gestión reglamentaria de las Quejas y Reclamaciones.

En ambos casos existen **protocolos establecidos con el objetivo de garantizar un proceso de gestión de reclamaciones ágil y útil** para los asegurados, que garantice una **respuesta rápida y eficaz**, y que al mismo tiempo sirva para identificar acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado.

Cuando un cliente presenta una disconformidad que no es resuelta a través de su relación habitual, GACME pone a su disposición el **Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SAyDC) y la Defensora del Partícipe**, en caso de reclamaciones relacionadas con planes de pensiones.

Ambos servicios son independientes de las líneas comerciales y operativas del Grupo y su funcionamiento está regulado por el **Reglamento para la Defensa del Cliente**. Todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades de GACME.

Las resoluciones tienen la naturaleza de un acto individualizado y no generan jurisprudencia aplicable con posterioridad.

El cliente, tal como lo indican nuestros condicionados, tiene para reclamar las vías siguientes:

- Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SAyDC)
- Defensor del partícipe
- Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGS y FP)

En 2021, el SAyDC
ha gestionado 1.384
escritos de quejas y
reclamaciones



Quejas y reclamaciones escritas recibidas

SAyDC GACM	2021
Tipo	
Quejas	276
Reclamaciones	1.108
Total	1.384

Distribución según su finalización

Los expedientes Q/R finalizados, se clasifican de la siguiente manera según su forma de terminación:

- Las reclamaciones **resueltas a favor del reclamante** suponen el **21%** del total.
- Las reclamaciones resueltas con un **informe favorable a la entidad**, desestimando la pretensión del reclamante, ascienden al **50%**.
- Las reclamaciones resueltas a favor de reclamante **de manera parcial** un **4%** sobre el total.
- El **24%** **no ha requerido resolución vinculante** en cuanto finalizan con las aclaraciones y explicaciones oportunas.
- El **1%** son expedientes no admitidos que no cumplían los requisitos formales o de competencia establecidos en la normativa sobre protección de los clientes de servicios financieros.

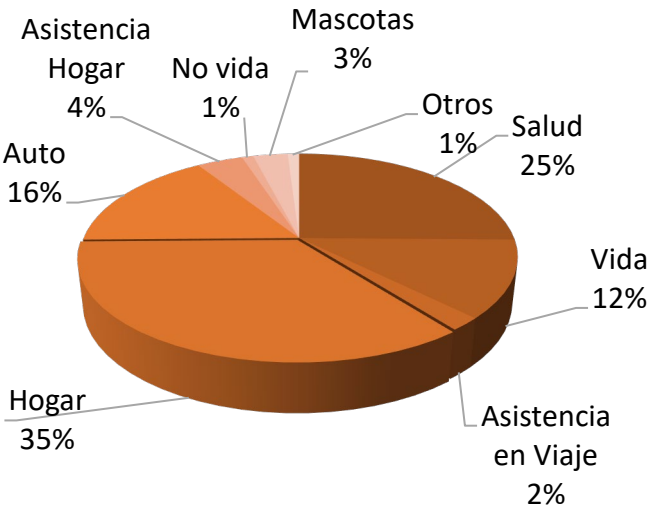


Plazos de tramitación

El Reglamento de Atención y Defensa del Cliente establece un periodo máximo de 2 meses para dar respuesta al asegurado. Ninguna reclamación ha superado el plazo legal de 2 meses que establece el Reglamento del SADC. El 67% de los expedientes se han resuelto en menos de 1 mes y, de éstos, el 39% en un plazo inferior a 15 días.

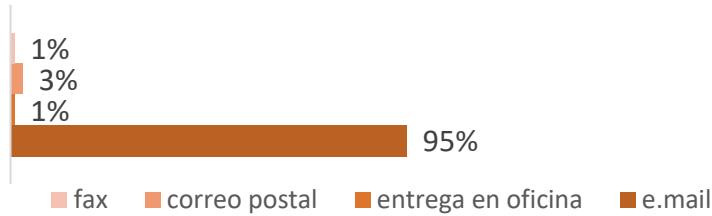
Distribución de quejas y reclamaciones por ramos

- Durante el año 2021 por tipologías, Hogar se mantiene como el Ramo más reclamado (35%), seguidos de Salud (25%) y Auto (16%). Descienden los expedientes del ámbito de la Asistencia en viaje (2%) y Asistencia en el Hogar (4%). Vida (12%) y Mascotas (3%).



Canales de presentación de reclamaciones

Un 95% de los expedientes se han presentado de forma telemática. El correo postal lo utiliza tan sólo el 3% de nuestros asegurados. El 1% opta por la entrega personal en su oficina y un 1% utiliza el Fax.



Además de solucionar las quejas y reclamaciones, efectuamos análisis y seguimientos periódicos y constantes con el fin de minimizar los motivos que originan el malestar y contribuir a garantizar el mantenimiento de un servicio de calidad a nuestros clientes.

Anualmente se remite al Consejo de Administración un informe del Servicio de Atención y Defensa del Cliente con los principales datos sobre las quejas y reclamaciones atendidas por dicho servicio del Grupo y, en su caso, por el Defensor del partícipe y por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones. La memoria anual que presenta las cuentas del ejercicio, incluye un resumen de los datos y un apartado de medidas correctoras aportadas y recomendaciones sobre mejoras a emprender.

Lucha contra el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En el sector asegurador es especialmente importante el control y la lucha contra el fraude, así como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El Grupo ACM España entiende, además, que este tipo de actos afectan negativamente, no solo a la compañía, sino también al colectivo de asegurados en general, por atentar contra el principio de solidaridad, radicado en la propia base de la actividad aseguradora, además de poder constituir un delito penal.

El Grupo, a través de sus compañías aseguradoras, tiene establecidos diversos procedimientos para luchar contra el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo tanto en el ámbito de clientes, interno, como en el de proveedores y libradores de servicio.

- **Órgano de Control Interno (OCI) y Unidad Técnica de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (UTPBC):** cumpliendo con las normativas al respecto y con ascendencia sobre las diferentes compañías del Grupo.
- **Departamento transversal de análisis y detección de fraude de los diferentes ámbitos,** como pueden ser los tomadores, beneficiarios, proveedores, etc... de las áreas sobre las diferentes compañías y áreas de actividad del Grupo: Control de Fraude.
- **El Comité Deontológico,** en el que participan, el Director de Recursos Humanos, el Director de Secretaría General y Jurídica, el Director de Auditoría interna, el Responsable de Cumplimiento y el Responsable de Fraude Interno y tiene como misión en el marco del Reglamento interno de deontología del Grupo, analizar y resolver los expedientes y supuestos que se hayan podido iniciar en relación con lo previsto en dicho Reglamento interno.



4.5. Organismos oficiales y administración pública

El Grupo ACM España tiene una relación constante, mediante comunicaciones periódicas de información, con las instituciones y organismos reguladores del sector asegurador y las administraciones públicas.

También tenemos presencia y realizamos trabajos conjuntos con asociaciones del sector: ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones) y UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras es la Asociación Empresarial del Seguro).



4.6. Entidades vinculadas y socios estratégicos del Grupo

El Grupo ACM España apuesta por un modelo asegurador basado en el establecimiento de alianzas estratégicas con diferentes entidades, que comparten nuestros mismos valores y principios.

Fruto de esta concepción aseguradora, hoy están vinculadas al Grupo diferentes organizaciones y entidades, entre las que destacamos:

CONFAVC - Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya

SERYES - Servicios y Estudios de Seguros, Correduría de Seguros

ARÇ Serveis Integrals d'Assegurances

Sindicato CCOO - Comisiones Obreras

Sindicato UGT - Unión General de Trabajadores

RACC – Reial Automòbil Club de Catalunya

FEEC - Federació d'Entitats Excursionistes de Catalunya

Asimismo, el Grupo ACM España tiene una estrecha relación con otras organizaciones de Crédito Mutuel en España, entre la que podemos destacar, entre otras, la entidad financiera COFIDIS.

CEPES (Confederación Empresarial Española de la Economía Social)

4.7. Sociedad (Fundació Agrupació)



La **Fundació Agrupació** nace en 1993. Sus objetivos son: la promoción de programas sociales y el despliegue de programas y actividades de carácter preventivo que

favorezcan la autonomía personal. Destaca además por la concesión de becas para estudios de postgrado o masters y premios de investigación. En la actualidad es la Fundación del Grupo ACM España.

El objetivo prioritario de los diferentes programas y actividades es la prevención, que se trabaja desde diferentes ejes: alimentación y nutrición, actividad física, salud, seguridad vial y relaciones sociales.

Los colectivos prioritarios de atención son los niños/as, los jóvenes, las personas mayores y la población en general.

Este año 2021, ha sido un año de continuidad con las actividades en formato on-line, debido a la evolución de la pandemia. A partir del segundo semestre del año, se han llevado a cabo actividades en formato presencial.

Los principales programas que se han llevado a cabo durante el año 2021 fueron:

- Personas Mayores. Revisión y actualización trimestral de los contenidos de la página web de Envejecimiento Saludable (www.envellimentsaludable.com).

- Webinars sobre “La gestión de las emociones”, “El consumo de azúcar”, “La sostenibilidad del sistema de pensiones” y una conferencia sobre “La alimentación sostenible”. En total participaron unas 550 personas.

- Infancia y Juventud. Jornadas de hábitos saludables. Se realizaron a través de varios webinars en diferentes escuelas, entre niños/as de 8 a 12 años. Participaron un total de 638 niños y niñas. Juego de hábitos saludables “Patatas Arriba” www.patasarriba.org.

- Webinars sobre “Talleres de economía”. Se realizaron a través de webinars en diferentes escuelas, entre niños/as de 10 a 12 años. Participaron un total de 335 niños y niñas.

- Formación e Investigación. Se han concedido 7 becas para estudios de postgrado o masters para clientes y/o hijos de clientes.

Premio de investigación en el Ámbito de la Infancia

Proyecto Premiado: “Descifrar la recaída en la leucemia linfoblástica aguda pediátrica de células B: de los mecanismos moleculares a los biomarcadores pronóstico y la terapia dirigida”.

Presentado por la Fundación Instituto de Investigación contra la Leucemia Josep Carreras. Investigadora principal: La Dra. Biola M. Javierre.



- Colaboración con la administración pública, con otras fundaciones y asociaciones y con varias Universidades (Universitat de Barcelona, Universitat Politècnica de València, Cátedra de la Infancia y la Adolescencia de la UPV de Valencia, Universitat Autònoma de Barcelona, Coordinadora Catalana de Fundacions). Se han firmado un total de 6 convenios de colaboración.

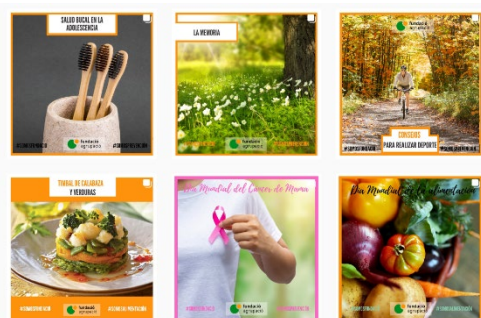
- Publicaciones y comunicación



- Home de la página web. Renovación mensual de los contenidos de la página web de la Fundació, donde hay una parte de la *home* que trata un tema de actualidad y un consejo del mes sobre temas de salud y/o prevención, y otra parte donde está la agenda de actividades mensual.



- El boletín de la Fundació. Renovación mensual. Este boletín trata temas de actualidad, incluye recetas saludables, consejos de salud e informa de las propias actividades de la Fundació. Este boletín lo reciben 4.483 personas.

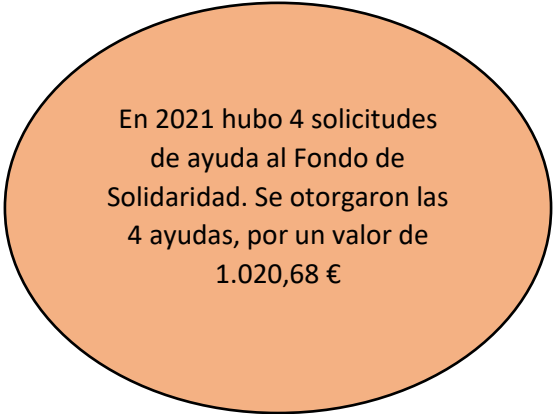


- Cuenta de Instagram. Se cuelgan contenidos de forma recurrente, sobre las actividades de la Fundació y la promoción de los hábitos saludables. Este año 2021 se ha conseguido llegar a los 320 seguidores y se han realizado 276 publicaciones.

Fondo de Solidaridad del Grupo

Nuestro Grupo dispone de un Fondo de Solidaridad común que cubre el coste de las primas del seguro para aquellos clientes que se encuentren en apuros económicos de forma temporal. La ayuda otorgada se destina al pago de las primas correspondientes a las pólizas de seguro (salud, hogar y/o coche) contratadas de cualquier compañía aseguradora del Grupo ACM España. Los requisitos para acceder a esta ayuda son los siguientes:

- Ser tomador de un seguro distribuido por el Grupo ACM España con al menos un año de antigüedad.
- Sufrir una situación familiar de precariedad económica.



En 2021 hubo 4 solicitudes de ayuda al Fondo de Solidaridad. Se otorgaron las 4 ayudas, por un valor de 1.020,68 €

Patrocinios y colaboraciones

Además de las acciones promovidas por la Fundació Agrupació (presentadas en diferentes apartados de este informe), durante 2021 hemos colaborado estrechamente en el desarrollo de acciones y proyectos, en algunos de los cuales de la mano de nuestros colectivos estratégicos.

Algunas de nuestras colaboraciones:

- CAES (Cooperación para el aseguramiento ético y solidario). Proyecto de intercooperación para el fomento y el desarrollo del seguro ético y solidario en la economía social y solidaria.
- FAADA (Fundación para el Asesoramiento y Acción en Defensa de los Animales). Socios colaboradores.
- Eventos sociales organizados por sindicatos y asociaciones de vecinos.

4.8. Medioambiente

Compromiso permanente: Política y gestión de recursos

En el Grupo ACM España somos conscientes de que toda actividad empresarial genera un impacto medioambiental y por ello nos esforzamos en reducir progresivamente nuestra huella medioambiental apostando por una mejora continua en los temas relacionados con el ahorro de energía y recursos y la gestión de residuos.

Nuestro esfuerzo se inscribe en un decidido compromiso con el planeta Tierra y lo realizamos con la doble convicción de que significa beneficios para el conjunto de la sociedad y es, a su vez, económicamente rentable para la empresa.

La acción en este ámbito contempla el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental que nos es de aplicación.

En este sentido, el Grupo adopta y promueve acciones particulares de información, comunicación y motivación, y por ello:

- Difundimos y fomentamos la adopción de buenas prácticas medioambientales entre nuestros empleados: no imprimir si no es necesario, imprimir por las dos caras del papel...
- Incluimos entre nuestros criterios de selección de proveedores cuestiones relacionadas con su comportamiento con el medioambiente.
- Impulsamos la consideración también de este criterio dentro de nuestra política de inversiones (ver apartado correspondiente).

Las empresas del Grupo ACM España, por la naturaleza de su actividad (servicios), concentran su impacto medioambiental en los consumibles de oficina y la energía utilizada por nuestras personas e instalaciones.

En este sentido y como ejemplo, desde hace varios años intentamos reducir la impresión de materiales (optando siempre que es posible por formatos electrónicos) y utilizar papeles ecológicos y respetuosos al máximo en las impresiones de gran difusión (cuadríptico memoria social).



ecológicos y respetuosos al máximo en las impresiones de gran difusión (cuadríptico memoria social).

Por todo ello y como guía de actuación, promovemos e incentivamos los siguientes criterios y acciones, según este orden de importancia y preferencia:

1. Reducir el consumo:

- Agua: mantenimiento continuo para la detección y reparación de fugas.
Hemos reducido el consumo de agua, debido a que se ha cambiado el sistema de filtrado de las fuentes de agua, evitando que haya desperdicio de agua.
- Combustible: nuestra política de viajes prioriza los medios de transporte públicos frente a los privados y el tren frente al avión.
- Consumo energético responsable: aconsejamos no abusar de los sistemas de climatización, recordamos las pautas de uso (temperaturas...), apagamos la iluminación y optamos siempre por una iluminación de bajo consumo/tecnología Led.
- Papel: recomendamos imprimir por las dos caras, e instamos a imprimir documentos sólo en casos verdaderamente necesarios.
- Del total de nuestras comunicaciones de Siniestros mediante burofax en papel, hemos traspasado un 40% al burofax electrónico (sin papel).

2. Reutilizar/Reparar:

- Fomentamos la reutilización de objetos usados.
- Facilitamos las reparaciones de las lunas de los vehículos sobre la sustitución (siempre dentro de la reglamentación vigente).

3. Reciclar:

- Allí donde podemos hacerlo, facilitamos el reciclaje poniendo a disposición contenedores diferenciados (papel y cartón, pilas, cartuchos de tinta).
- Utilizamos para el reciclaje únicamente empresas homologadas.
- Los vehículos que han sufrido un siniestro total son reciclados por una empresa especializada, asegurando que su desguace se realiza de forma respetuosa con el medioambiente.

Trabajamos para reducir nuestra huella medioambiental cada día, y cada año lo conseguimos un poco más.

Indicadores de desempeño ambiental

Se incluyen los datos de 2021 a nivel de Grupo ACM España:

Consumo total de agua: 5.824 m3 (se excluyen las oficinas ubicadas en edificios sindicales de CCOO y UGT. No disponemos de esta información).

Consumo total de papel: 7,58 Tn (incluye papel blanco, folletos/impresos y papel de carta). Supone una reducción del 42,5% respecto a 2020 y un 60,9% respecto a 2019, que marca claramente una tendencia en la desmaterialización y la potenciación de los medios de comunicación digitales.

Consumo de gasóleo (vehículos): 5.538 l (consumo realizado con vehículos de empresa). Sin mucha variación al dato del año 2020.

Consumo total de electricidad: 1.547.370 Kwh (se excluyen las oficinas ubicadas en edificios sindicales de CCOO y UGT. No disponemos de esta información).

Emissiones directas de gases de efecto invernadero (GEH): 40,96 Tn de CO2 (avión: 19,81 Tn, Coche: 13,49 Tn y Tren: 7,66 Tn). Supone un muy ligero aumento del 7,5% respecto al 2020, manteniendo un ritmo de desplazamientos similar y que sigue siendo bajo, provocado por el efecto pandemia Covid-19.

Reciclaje de residuos: 13,4 Tn (papel, cartón, pilas, cartuchos de tinta, material férrico).

Residuos y reciclaje

El papel es el principal residuo que se genera fruto de nuestra actividad. Se recicla al 100% en nuestras sedes de Sant Cugat y Madrid. También reciclamos en nuestras oficinas comerciales donde tenemos recursos logísticos para hacerlo (40% del total de oficinas).

5. Dimensión económica y solvencia

5.1. Resultados económicos ⁽¹⁾ 2021 del Grupo (negocio y beneficios)

Grupo ACM España

Capital Social: 230 millones €

Total Activo: 1.190 millones €

Resultado ⁽²⁾: 23 millones €

Entidades aseguradoras	Atlantis Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	AMGEN Seguros Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.	Agrupació AMCI de Seguros y Reaseguros, S.A.
Capital Social	9.616.200 €	16.330.662 €	200.000.000 €
Total Activo	45.399.399 €	298.094.907 €	830.465.869 €
Resultado ⁽²⁾	507.590 €	7.478.273 €	13.021.342 €
Cifra de Negocio ⁽³⁾	7.208.493 €	176.038.899 €	217.965.994 €
Gastos de Personal	440.336 €	18.492.377 €	8.060.736 €
Nº Total de Contratos/Pólizas	6.037	673.585	382.946

Entidades aseguradoras	Sociedades de Mediación	Agrupació Pensiones	Assistència Avançada
Capital Social	1.807.121 €	1.472.450 €	1.116.600 €
Total Activo	10.032.940 €	2.929.874 €	3.224.609 €
Resultado ⁽²⁾	2.004.821 €	91.333 €	8.242 €
Cifra de Negocio ⁽³⁾	21.744.148 €	776.793 €	7.814.909 €
Gastos de Personal	15.319.465 €	213.128 €	2.226.551 €

⁽¹⁾ Datos obtenidos del fichero contable Fichero Cierre GACME

⁽²⁾ Resultado antes de Impuestos. Suma del Resultado de las Individuales

⁽³⁾ Primas Adquiridas (sin reaseguro cedido)

5.2. Finanzas responsables

- En GACM España contamos en nuestra política de inversiones con un capítulo específico sobre las ISR.

- Asumimos los criterios de exclusión (ámbitos donde no invertir) que fija el Council on Ethics for the Government Pension Fund Global del gobierno noruego, que no permiten la inversión en una relación nominal de empresas que incumplen los derechos de sus trabajadores o realizan actividades perjudiciales para el medio ambiente.
- Además de estos criterios, GACM España excluye los sectores de armamento y tabaco.
- Mantenemos nuestra posición en Banca ética
- GACM Seguros Generales es miembro de SPAINSIF, asociación sin ánimo de lucro, constituida por 32 entidades fundadoras para promover la ISR, creando una plataforma en la que se integran entidades financieras, entidades gestoras, proveedores de servicios y organizaciones sin ánimo de lucro vinculadas a la ISR, y sindicatos.

- Adoptamos las restricciones del grupo ACM con respecto a los criterios ESG

- Hemos reemplazado la regla basada en los criterios de gobernanza por una nueva basada en el criterio general. Calificación ESG proporcionada por ISS-Oekom, que tiene en cuenta los criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Las empresas que no cumplen con los nuevos criterios no son ESG conforme y no se permite incrementar las inversiones.

- Adoptamos las restricciones del grupo ACM respecto a las empresas expuestas al carbón

- Compromiso a estar libre de carbón para 2030 en los países de la OCDE y 2040 en países no miembros de la OCDE.
- Para cumplir con este objetivo, se han establecido varios límites en criterios relativos (% de los ingresos del carbón > 20%, % de mezcla de generación de electricidad > 20%) y criterios absolutos (producción anual de carbón > 10 M toneladas, capacidad instalada eléctrica > 5 GW). Cualquier compañía que cumpla con uno de estos criterios está excluida de inversiones adicionales. (Se harán excepciones para las empresas con un plan público para cerrar sus instalaciones de carbón restantes antes de 2030/2040).
- Se establece un objetivo de inversión en bonos verdes para 2021 del 2,5% de las inversiones

- La política de implicación se circunscribe a la inversión en acciones de sociedades admitidas a negociación en un mercado regulado que esté situado u opere en un Estado miembro de la Unión Europea, esta política define que en el caso de una posición de inversión con valoración mínima en cinco (5) millones de euros, la sociedad votará según los principios ESG (“Environmental, Social and Governance”) definidos en esta Política de Inversión. De no superar la inversión dicho límite, se omitirá el ejercicio del voto, habida cuenta su insignificante entidad.

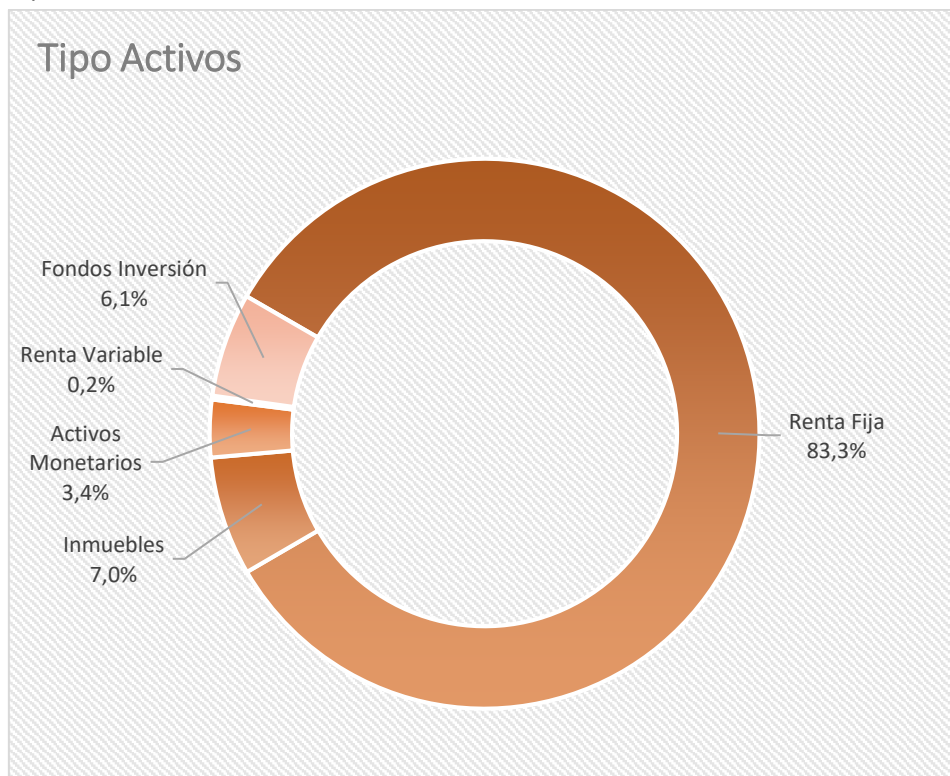
Nuestra política de inversiones recoge el conjunto de reglas y límites aprobados cada año por el Consejo de Administración en materia de criterios de inversión. La orientación fundamental de esta política es una gestión financiera prudente y estable, particularmente necesaria en el turbulento entorno financiero.

El seguimiento de los resultados y del cumplimiento de esta política se realiza mensualmente por parte de la Dirección General, así como por la Dirección de Gestión de Riesgos y Control Interno con remisión periódica al Consejo de Administración.

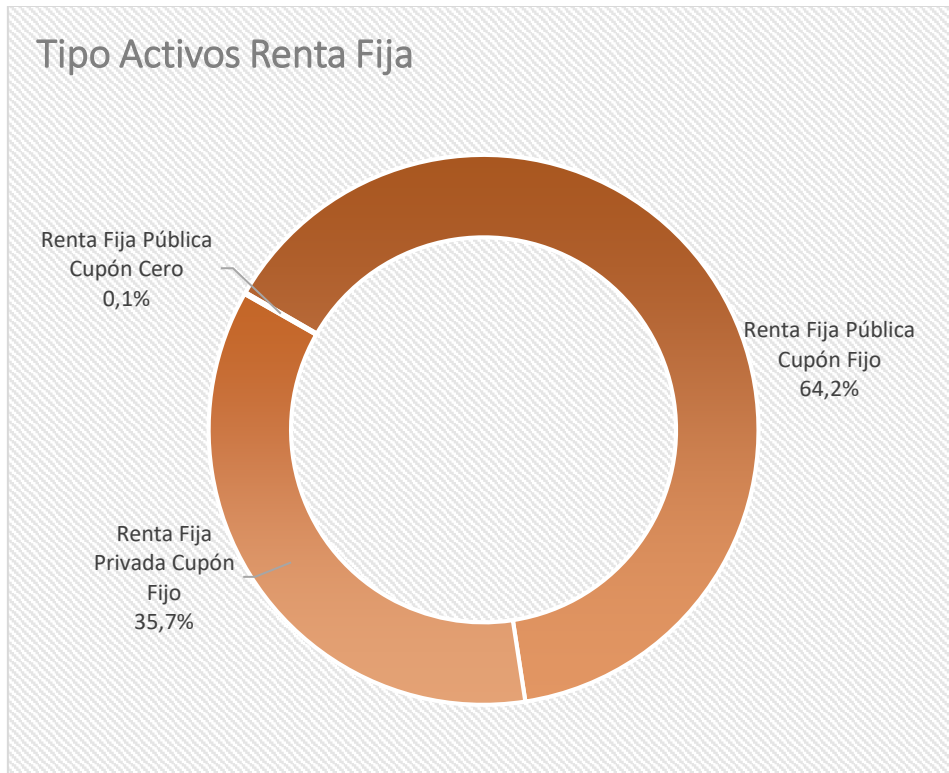
La exposición de la sociedad a los distintos riesgos financieros (mercado, crédito, liquidez, etc.) se incorpora al seguimiento periódico de la política de las inversiones, en el marco de su sistema de gestión de riesgos.

La inversión de los activos del Grupo está concentrada de forma prácticamente total en renta fija, en países europeos con unos emisores diversificados.

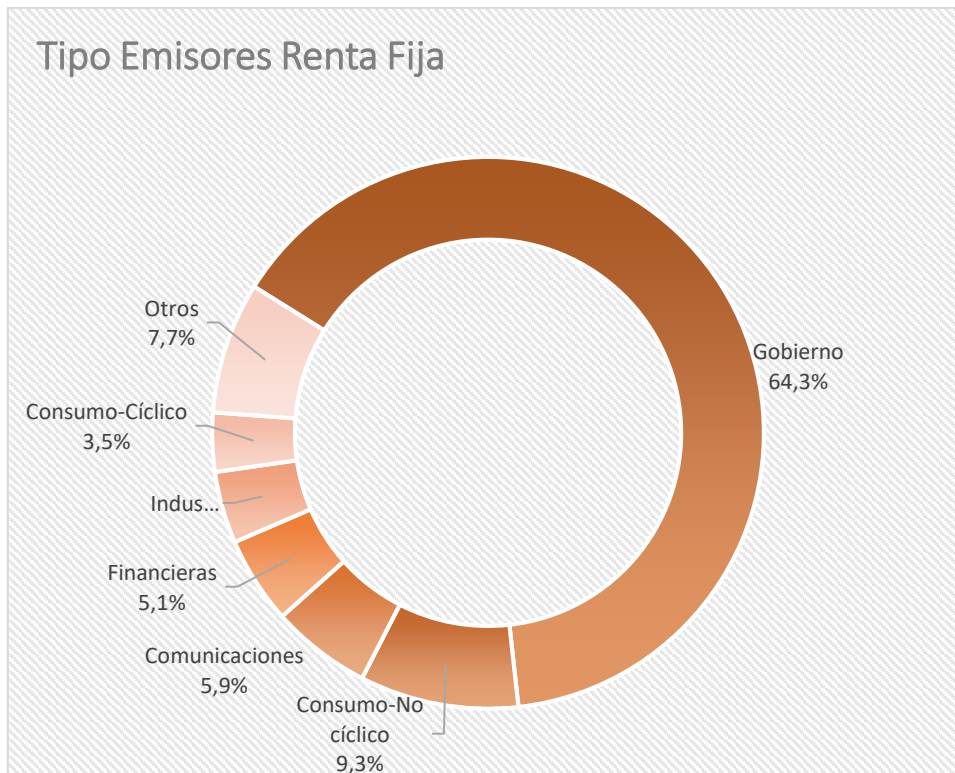
Tipo de activos



Tipo de activos de Renta Fija



Tipo de emisores de Renta Fija



5.3. Solvencia y Sistema de Gobierno de las entidades aseguradoras

Información general sobre el sistema de gobernanza

Concepto

Las Sociedades Aseguradoras del Grupo ACM España cuentan con un eficaz sistema de gobierno, que garantiza la gestión sana y prudente de la actividad y de los mecanismos de control interno y gestión de riesgos, que es además proporcionado a la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones que se llevan a cabo.

El sistema de gobierno consiste en una estructura organizativa transparente, con una clara distribución y adecuada separación de funciones, capaz de garantizar la transmisión de la información, con vías efectivas de cooperación, rendición interna de cuentas y comunicación de información en todos los niveles pertinentes de la Sociedad, que asigna claramente funciones y responsabilidades e integra además las funciones clave o fundamentales, esto es: (i) gestión de riesgos, (ii) verificación del cumplimiento, (iii) actuarial y (iv) auditoría interna.

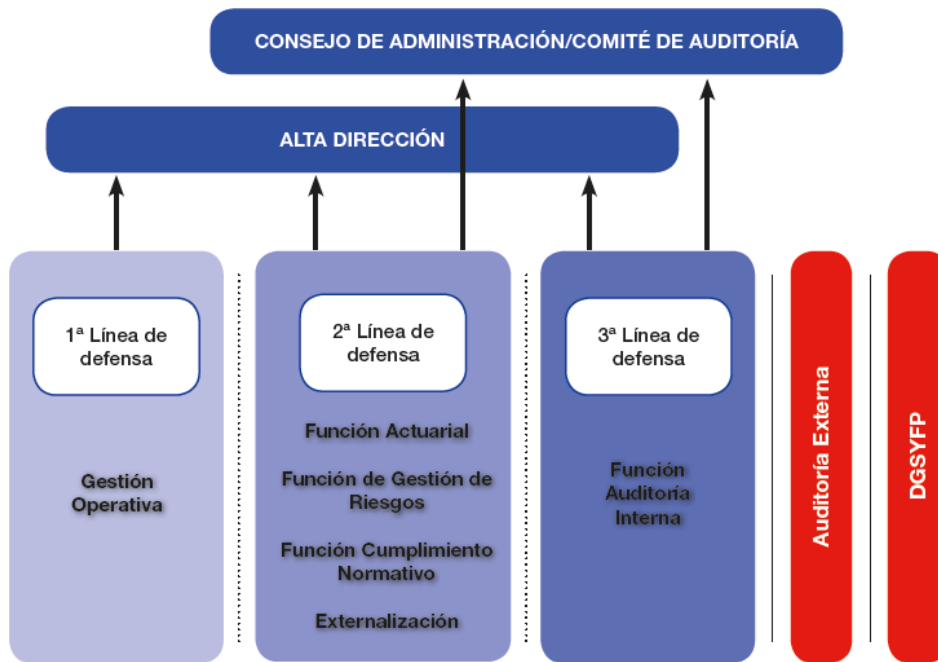
El responsable último del sistema de gobierno es el Consejo de Administración de cada Sociedad, quien además aprueba las Políticas corporativas escritas que incluyen la regulación de cuanto se expone, entre otros contenidos y cuyo compendio constituye el llamado Universo Normativo Corporativo que rige en la Sociedad y en el Grupo ACM España, en calidad de autorregulación.

Las políticas del Grupo ACM España son coherentes entre sí, y enuncian los principios fundamentales que deben respetarse en el marco de las actividades de las sociedades de seguros y pensiones y por extensión del Grupo.

La Sociedad en su calidad de filial del Grupo de Seguros Crédit Mutuel, de nacionalidad francesa, se compromete a respetar y aplicar los principios rectores establecidos por la matriz, en el marco de la elaboración de sus políticas escritas, sin perjuicio de respetar las especificidades locales.

De esta forma, el sistema de gobierno se integra en la estructura orgánica de las Sociedades y se obtienen las tres líneas de defensa que garantizan una adecuada gestión del riesgo y del control.

La estructura de las tres líneas de defensa viene representada en el dibujo siguiente:



Tras la primera línea de defensa donde se gestiona el riesgo y el control de la propia actividad operativa, el sistema de gobierno integra la segunda línea de defensa con las llamadas Funciones Clave, que ayudan a construir y/o monitorear los controles en la gestión de riesgos y control interno y cumplimiento.

Estructura transversal en el Grupo ACM España

Esta estructura organizativa del sistema de gobierno o gobernanza de la Sociedad, a su vez, se coordina convenientemente dentro del Grupo, mediante una organización operativa transversal.

Los principales niveles de organización y de responsabilidades de la Sociedad son:

- Junta General de accionistas
- Consejo de Administración y Comité de Auditoría
- Dirección General, Comex
- Las Direcciones
- Comités especializados
- Los Responsables de las funciones clave

Cada Sociedad facilita y promueve el ejercicio responsable de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes sociales.

Los Comités especializados:

En el marco de la gestión efectiva de los directores operacionales, éstos pueden poner en marcha el funcionamiento de manera transversal y común al Grupo, estos Comités especializados para permitir el examen de cuestiones específicas.

La Sociedad opera con los siguientes Comités, que actúan de forma transversal en las aseguradoras del Grupo:

- 1.- Comité de Auditoría
- 2.- El Comité de Control y Cumplimiento
- 3.- El Comité de Producto
- 4.- El Comité de Prestaciones Personales y Salud
- 5.- Comité de Siniestros P&C
- 6.- Comité de crisis en el Plan de continuidad
- 7.- El Comité de Inversiones
- 8.- El Comité de Remuneraciones
- 9.- El Comité de Responsabilidad Social
- 10.- El Comité de Privacidad
- 11.- El Comité de Gestión de los Datos
- 12.- El Comité Deontológico y de Prevención de Riesgos Penales (corporativos)
- 13.- El Comité u órgano de Control Interno (OCI) de prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Funciones Clave del sistema de gobierno y responsables con tareas de supervisión:

- Función de gestión de riesgos
- Función actuarial
- Función de verificación del cumplimiento
- Función de auditoría interna

Otros responsables que reportan a la alta dirección:

- Responsable de ALM
- Delegado de Protección de Datos (DPO)
- Responsable de Distribución
- Responsable de Externalización
- Responsable de Control Permanente

Otros elementos esenciales que integran el Sistema de Gobierno de la Sociedad:

- **Formación/Información:** Las Sociedades Aseguradoras garantizan que todo el personal conozca los procedimientos y conocimientos para llevar a cabo debidamente sus funciones, mediante formaciones regulares o puntuales y su publicación en la intranet, junto a las Políticas y resto de normativa interna.
- **Aptitud y honorabilidad:** Las Sociedades exigen los requisitos de aptitud y honorabilidad a todos los niveles, de forma directamente proporcional a la asunción de responsabilidades y áreas de actividad pertinentes, y de conformidad a las previsiones legales, para dirigir y supervisar la empresa de modo eficaz, honesto y profesional.
- **Sistemas/Confidencialidad y Custodia:** La Sociedad integra así mismo registros adecuados y ordenados de la actividad y la organización interna de la Sociedad, y medidas adecuadas de salvaguarda de la seguridad, integridad y confidencialidad de la información, teniendo en cuenta la naturaleza de la información de que se trata, y facilita instrucciones directas y claras al empleado, por medio de la Norma interna que se suscribe, y las constantes actividades de concienciación que tienen lugar a través de la intranet.
- **Política y práctica de remuneraciones:** es decisiva en orden a obtener equidad, eficacia y sin incitar de ningún modo a la toma de riesgos por parte de empleados y directivos, y por extensión de la Sociedad, ni incurrir en conflictos de interés.
- **Código deontológico:** Refleja los objetivos generales definidos por el Grupo ACM España (en línea con los de la matriz en Francia), en relación a calidad de la atención al cliente, integridad, disciplina en la ejecución de operaciones, gestión y/o eliminación del conflicto de interés y cumplimiento de la normativa externa e interna.

El Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno garantiza el cumplimiento por parte de la Sociedad, de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes, así como la eficiencia y la eficacia de las operaciones de la empresa a la luz de sus objetivos, y garantiza también la disponibilidad de información financiera y de otro tipo y su fiabilidad.

A estos efectos cuenta con procedimientos administrativos y contables, una estructura adecuada, mecanismos apropiados de información a todos los niveles de la organización y una función clave de verificación del cumplimiento, que se regulan en la Política de Control Interno y en la Política de verificación de Cumplimiento, respectivamente.

Las Sociedades Aseguradoras cuentan con un Sistema de Control Interno robusto, apropiado y operativo en la propia organización y en el Grupo.

El control interno combina en su operativa, con los aspectos siguientes:

- El entorno de control interno y el ambiente de control, dado que todo el personal conoce su responsabilidad dentro del sistema.
- las actividades de control interno; reforzando la integridad y cultura de cumplimiento, evitando prácticas que pueden incentivar actuaciones inapropiadas. Esto forma parte de la cultura de empresa.
- La comunicación; el sistema funciona a todos los niveles y es responsabilidad del personal directivo su implementación.
- El control (seguimiento); la supervisión propiamente dicha, debe incluir procedimientos de detección de deficiencias, en el marco de la actividad regular.
- El Canal Ético de Denuncias, que es accesible en las webs del grupo (a Clientes, Empleados; Proveedores y Colaboradores) y en la intranet de la entidad/Grupo.

De forma paralela, Control Interno ejerce un control permanente sobre el cumplimiento de los controles establecidos en las áreas operativas y las filiales del Grupo. El procedimiento de evaluación de riesgos y controles contempla, entre otros, los siguientes puntos:

- La existencia de políticas, normas, procesos y procedimientos documentados.
- Un mapa de riesgos global y diversos mapas de riesgos específicos gestionados conjuntamente con áreas especializadas.
- El registro de incidencias detectadas.
- La existencia de un seguimiento efectivo con indicadores que garanticen control y vigilancia de los procesos revisados.
- La precisa identificación y delimitación de los procesos y de sus responsables.
- La existencia de límites definidos y documentados para los riesgos principales.
- La existencia de evidencias de la realización de los controles.
- La evaluación de los riesgos netos toma en consideración el efecto de los procedimientos para evitar, limitar, transferir o asumir riesgos potenciales.

El Sistema de gestión de riesgos incluida la autoevaluación de riesgos y de solvencia

La evaluación y gestión de riesgos de las sociedades del Grupo se orienta a garantizar los compromisos con los asegurados, proteger los fondos propios y garantizar y optimizar el resultado contable. El sistema de gestión de riesgos del Grupo se apoya en la cartografía de riesgos a los cuáles está sometido el Grupo.

Los riesgos identificados se han agrupado en los siguientes tipos de riesgos:

- Riesgos técnicos
- Riesgos financieros
- Otros riesgos, incluyendo los riesgos operativos

Estos riesgos, así como su modo de evaluación, gestión y supervisión se describen con detalle en la política de gestión de riesgos y en la política de inversiones de las entidades del Grupo.



Nuevos Riesgos. Sostenibilidad y Medidas ESG

Las aseguradoras y los fondos de pensiones pueden desempeñar un papel poderoso en mitigar el impacto del cambio climático y facilitar la transición a una economía más sostenible y con mayor resiliencia.

Los supervisores nacionales y europeos han destacado la importancia de que las aseguradoras y los fondos de pensiones gestionen los riesgos de sostenibilidad como parte de su gestión de riesgos, así como contribuir a reducir los riesgos para la sostenibilidad de la sociedad. La integración de consideraciones de sostenibilidad puede requerir ajustes en el diseño del producto, así como regulación y supervisión.

Un desafío particular radica en garantizar enfoques proporcionados, como lo demuestra la complejidad y amplitud de las iniciativas reglamentarias sobre requisitos sostenibles de divulgación informativa de las finanzas¹.

¹ Reglamento sobre divulgaciones relacionadas con la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR)

Una mejor evaluación del riesgo permitirá a la industria, los reguladores y la sociedad identificar las oportunidades que traen los desafíos de sostenibilidad, y los análisis de EIOPA de la brecha de protección de seguros para catástrofes naturales y riesgos de transición tienen como objetivo contribuir a ello.

EIOPA tiene como objetivo integrar la evaluación de riesgos ambiental, social y de gobernanza (ESG) en el marco regulatorio y de supervisión. EIOPA se ha comprometido a apoyar a los sectores europeo de seguros y pensiones profesionales en su transición a la neutralidad climática y a cumplir el "Acuerdo Verde" iniciado por la Comisión Europea.

El trabajo de EIOPA en materia de finanzas sostenibles está impulsado por tres objetivos:

- las aseguradoras deben gestionar y mitigar los riesgos de los ESG,
- las aseguradoras y los fondos de pensiones deben reflejar las preferencias de los asegurados y los miembros de los planes de pensiones por inversiones sostenibles y
- las aseguradoras y los fondos de pensiones deben adoptar un enfoque sostenible de sus inversiones basado en los principios de buen gobierno.

Esto refleja el importante papel que pueden desempeñar las aseguradoras y los fondos de pensiones en la habilitación de la mitigación y adaptación al cambio climático. Un elemento clave para fomentar el crecimiento sostenible y canalizar la financiación en actividades económicas que posibiliten y contribuyan a los objetivos ambientales, sociales y relacionados con la gobernanza, es mejorar la disponibilidad de datos y con ello la divulgación pública de métricas pertinentes mediante la presentación de informes de entidades, así como la mejora de la transparencia sobre los riesgos derivados del cambio climático.

Situación normativa

Sobre Divulgación. Reglamento sobre divulgaciones relacionadas con la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR)

En 25 feb.-2021 las tres autoridades europeas de supervisión (ABE, EIOPA y AEVM) publicaron una declaración conjunta de supervisión sobre la aplicación efectiva y coherente y la supervisión nacional del Reglamento sobre divulgaciones relacionadas con la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR). La declaración tiene por objeto lograr una aplicación eficaz y coherente y la supervisión nacional del SFDR, promoviendo unas condiciones de igualdad y protegiendo a los inversores.



En la declaración, las tres autoridades europeas de supervisión (AES) recomiendan que el proyecto de Regulatory Technical Standards (RTS) se utilice como referencia al aplicar las disposiciones del SFDR en el período intermedio entre la aplicación de la SFDR (a partir del 10 de marzo de 2021) y la aplicación del RTS en una fecha posterior

Sobre Régimen de Solvencia II. Modificación del Reglamento delegado (UE) 2015/35

El 2 de agosto de 2021, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la modificación del Reglamento delegado (UE) 2015/35 de Solvencia II, en lo que respecta a la integración de los riesgos de sostenibilidad en la gobernanza de las empresas de seguros. Las principales modificaciones de esta norma respecto al régimen de Solvencia II son las siguientes:

Áreas de gestión de riesgos (artículo 260)
<p>La política de suscripción y constitución de reservas deberá reflejar las medidas que tomará la entidad para evaluar y gestionar el riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los pasivos, como resultado de hipótesis inadecuadas de tarificación y constitución de provisiones, debido a los riesgos de sostenibilidad.</p> <p>La política del riesgo de inversión deberá reflejar las medidas que tomará la entidad para garantizar que se identifiquen, evalúen y gestionen adecuadamente los riesgos de sostenibilidad relativos a la cartera de inversiones.</p> <p>Cuando proceda, la entidad deberá integrar los riesgos de sostenibilidad en las políticas relativas a gestión de activos y pasivos; riesgo de liquidez; riesgo de concentración; riesgo operacional; reaseguro e impuestos diferidos.</p>
Función de gestión de riesgos (artículo 269)
Se deberá identificar y evaluar los riesgos de sostenibilidad. Asimismo, estos riesgos se incluirán en la evaluación de las necesidades de globales de solvencia del ORSA.
Función actuarial (artículo 272)
Con respecto a la política de suscripción, la función actuarial formulará conclusiones sobre el efecto de los riesgos de sostenibilidad
Política de remuneración (artículo 275)
Incluirá información sobre cómo tiene en cuenta la integración de los riesgos de sostenibilidad en el sistema de gestión de riesgos.
Principio de persona prudente (nuevo artículo 275 bis)
Al determinar, medir, vigilar, gestionar, controlar, notificar y evaluar los riesgos derivados de las inversiones las entidades tendrán en cuenta los riesgos de sostenibilidad.
Asimismo, las entidades deberán considerar el posible impacto a largo plazo de su estrategia y decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad. Cuando proceda, dichas estrategia y decisiones de inversión reflejarán las preferencias de sostenibilidad de sus clientes en el proceso de aprobación del producto a que se refiere el artículo 4 del Reglamento delegado (UE) 2017/2358 (Reglamento POG)

Ajuste de las Políticas a la Sostenibilidad

Políticas de Grupo

En el seno del grupo, Crédit Mutuel Alliance Fédérale anunció en 2020 su nueva política de financiación en el sector transporte, en base a sus compromisos climáticos. Esta política sectorial tiene como objetivo limitar estrictamente la financiación acordada por el grupo bancario a las actividades más intensivas en emisión de carbono.

Esta política afecta al transporte:

- aéreo (financiación de compañías aéreas, financiación de adquisición de aviones)
- marítimo (financiación de actividades de construcción y desmantelamiento naval)
- por carretera (financiación de vehículos utilitarios ligeros e industriales)

Esta política refuerza los compromisos de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, en alcanzar estratégicamente la trayectoria de "Acuerdos de París sobre el Clima", de cara a limitar el aumento de las temperaturas de 1,5 a 2°C de aquí a 2100, así como acompañar a los clientes en la transformación de sus modelos de negocio.

En consecuencia, la Sociedad ha propuesto adaptar en España su Política de Inversiones para recoger:

- Los criterios de exclusión del Council on Ethics for the Government Pension Fund Global del gobierno noruego.
- Las restricciones del grupo ACM con respecto a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).
- Las restricciones del grupo ACM respecto a las empresas expuestas al carbón.
- Se establece un objetivo de inversión en bonos verdes para 2021 del 2,5% de las inversiones en función de las condiciones de mercado.
- Adaptación a los cambios normativos europeos que se vayan aprobando en relación a la sostenibilidad, buen gobierno y RSC de las inversiones.

Adaptación de la Política de Inversiones en GACM España

La política de Grupo ACM ESPAÑA es integrar en sus procesos, también en sus procesos de diligencia debida, así como evaluar de manera continua, no solo todos los riesgos financieros pertinentes sino también, en particular, todos los riesgos de sostenibilidad correspondientes que pudieran tener un efecto material negativo en la rentabilidad financiera de la inversión.

Integración de los Riesgos de Sostenibilidad
Los riesgos de sostenibilidad quedarán integrados en los procesos de la sociedad del siguiente modo:
Alineación con el Grupo GACM. Nos preocupa el impacto sobre el clima de nuestras inversiones y el riesgo del cambio climático en la valoración de los activos. Somos conscientes que la transición energética puede generar oportunidades de inversión. En línea con nuestro grupo, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, nuestro objetivo es reducir la huella de carbono de nuestras inversiones en acciones y bonos. Buscamos medir los principales impactos negativos en los planes ambientales y sociales generados por las empresas en las que invertimos y la calidad de las políticas implementadas por estas empresas para mitigar sus efectos y excluir las inversiones de las empresas con calificaciones más bajas a través del análisis completo de los tres criterios E (Environment-Ambiental), S (Social) y G (Gobernanza) de los datos proporcionados por la empresa Insttucional Shareholder Services (ISS-oekom) . Este análisis constituye una ayuda en la toma de decisión en el proceso de inversión adicional a los criterios financieros habitualmente analizados.
Criterio corporativo. ISS analiza más de 100 indicadores en los 3 ejes E, S y G.
- Indicadores ambientales: analiza su política de gestión energética; las medidas tomadas para mitigar o adaptarse a los riesgos asociados con cambio climático; su política de riesgos relacionados con la biodiversidad; el posicionamiento de su oferta de productos y servicios en relación con retos medioambientales; la participación de las energías renovables en su combinación energética; sus emisiones de gases de efecto invernadero e intensidad de carbono; la cantidad de residuos producidos por unidad de producto vendido.
- Indicadores sociales: su política sobre libertad sindical y negociación colectiva; su política sobre la salud y seguridad de sus empleados; el posicionamiento de su oferta de productos y servicios en relación con desafíos sociales; el porcentaje de mujeres en su población activa y en el empleo administración; la tasa de accidentes laborales de sus empleados y subcontratistas; la relación entre el salario máximo y el salario medio.
- Indicadores en el gobierno: la independencia del consejo de administración y de los distintos comités; la relación y los derechos de los accionistas; la remuneración de los altos ejecutivos, y si esto incluye ambiental o social; la ética empresarial de la empresa y su lucha contra la corrupción.

ISS clasifica las empresas en función de un doble criterio numérico y alfabético:
Numérico. A las empresas se les asigna un rango del 1 al 10, donde 1 indica un nivel de alto rendimiento ESG, mientras que 10 indica un mal rendimiento ESG. Las empresas con calificación ESG 10 se ha verificado el incumplimiento de las normas establecidas por organismos autorizados y además, la empresa no aborda una posible solución. Las empresas con calificación ESG 10 no son aptas para nuevas inversiones. En el caso de que alguna empresa en cartera alcance la calificación 10 se reportará al comité de inversiones quien evaluará los riesgos de mantenerlo en cartera.
Alfabético. 3 escalones. Se asigna una clasificación corporativa ESG individual que aplica un sistema de calificación basado en puntuaciones y ponderaciones individuales de A+ (excelente desempeño) a D- (pobre rendimiento). Se compara con una clasificación sectorial donde ISS asigna umbrales Prime específicos de la industria de B-, C+ o C. Las compañías no invertirán en empresas donde su clasificación individual respecto a la clasificación sectorial esté por debajo 3 escalones En el caso de que alguna empresa en cartera alcance una distancia de 3 niveles por debajo del sector, se reportará al comité de inversiones quien evaluará los riesgos de mantenerlo en cartera.
Las valoraciones ESG de los emisores corporativos se actualizará mensualmente, procediendo a los ajustes de cartera necesarios atendiendo estos criterios.
Criterio soberano. Se evalúa a los países en aspectos sociales y ambientales basados en dos indicadores disponibles públicamente:
- The Environmental Performance Index, https://epi.yale.edu/ , desarrollado por la Universidad de Yale durante más de 20 años. Su objetivo es evaluar el desempeño ambiental de los países sobre la base de 32 indicadores que cubren una amplia gama de temas, desde el cambio climático hasta la biodiversidad o el acceso a saneamiento seguro y agua potable. Da como resultado una puntuación que va de 0 a 100, siendo 100 la mejor puntuación.
- The Social Score Index, https://freedomhouse.org/countries/freedom-world/scores , proporcionado por la ONG Freedom House que evalúa a los países con respecto a los derechos políticos y las libertades civiles. A cada país se le atribuye un estatus: Libre, Parcialmente Libre, No Libre.
- Se excluirá de inversión al 50% de los países que tienen el peor Índice de Desempeño Ambiental y también excluirá a los países evaluados como "Parcialmente libres" o "No libres" por Freedom House. Las exclusiones se aplican a la deuda soberana, los municipios o las regiones de estos países que podrían emitir bonos, así como a las agencias estatales. Sin embargo, no se aplica a las empresas de propiedad estatal.
La lista de exclusión de los países se actualizará anualmente.
Además de estos criterios, GACM España mantiene una política de exclusión de inversiones en sectores de armamento y tabaco.
También se adoptan las restricciones del grupo ACM respecto a las empresas expuestas al carbón. Compromiso a estar libre de carbón para 2030 en los países de la OCDE y 2040 en países no miembros de la OCDE. Para cumplir con este objetivo, se han establecido varios límites en criterios relativos (% de los ingresos del carbón > 20%, % de mezcla de generación de electricidad > 20%) y criterios absolutos (producción anual de carbón > 10 M toneladas, capacidad instalada eléctrica > 5 GW). Cualquier compañía que cumpla con uno de estos criterios está excluida de inversiones adicionales. (Se harán excepciones para las empresas con un plan público para cerrar sus instalaciones de carbón restantes antes de 2030/2040).
No financiar más nuevos proyectos de la industria petro-gasista para financiar las energías de mañana. Queremos acompañar la transición climática parando la financiación ligada a los hidrocarburos no-convencionales y al carbón y rechazando la financiación de nuevos proyectos (yacimientos, centrales, infraestructuras de producción) que permitan un incremento de la producción o del consumo de petróleo o de gases convencionales.
<u>Propuesta de texto para incorporación a la política en 2022:</u> Se excluyen las nuevas inversiones en bonos de emisores en los que la participación de petróleo y gas no convencional en su producción de hidrocarburos es superior al 20%, o si la empresa aumenta su producción total de petróleo y gas. Las inversiones en bonos verdes de estos emisores pueden autorizarse previa validación por parte del equipo ESG.
Se adopta el compromiso que todas las adquisiciones realizadas en 2022 se realizarán bajo los criterios de sostenibilidad, la valoración en términos de ESG se situará en los rangos establecidos en este apartado.

Adicionalmente a los criterios generales se tendrá en consideración la adquisición de bonos con las siguientes temáticas específicas:
- Bonos “verdes” que pueden ser emitidos por emisores del sector privado o público. Los fondos recaudados se destinan a la financiación de proyectos que ayuden a mejorar el desempeño ambiental de la economía.
- Bonos “sociales”, cuyos fondos recaudados permiten desarrollar proyectos con fuertes beneficios sociales
- Bonos “sostenibles” donde los fondos recaudados se utilizan para financiar proyectos con temática ambiental y / o social.
- Bonos “vinculados a la sostenibilidad”, donde los fondos se utilizan para la financiación general de la empresa, pero los intereses pagados por ella a su acreedor están indexados.

Otras acciones en el marco de la sostenibilidad

Eliminación del Papel

Paperless sigue siendo una obsesión para el Grupo en aras de eliminar el consumo de papel.

Como novedad, se han eliminado las viejas solicitudes de seguros en papel. Documentos de más de 20 hojas, en algunos casos, que después había que entrar igualmente al sistema a través de las solicitudes online. Se han terminado a través de la posibilidad de la firma electrónica y la disponibilidad de la solicitud online. No se necesitan más y por eso se van a ir descolgando paulatinamente.

Certificación ISO50001 por AFNOR Certification

A principios de 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale anunció el lanzamiento de un Sistema de Gestión de Energía (SMÉ) para optimizar el rendimiento energético de todos sus inmuebles y flota de vehículos. El Grupo ha recibido el reconocimiento con la concesión de la certificación ISO 50001 por AFNOR Certification.

Tras 18 meses de trabajo, Crédit Mutuel Alliance Fédérale obtuvo la certificación ISO 50001, que reconoce la relevancia del sistema desplegado, que afecta a la totalidad de su stock inmobiliario (es decir, 1,85 millones de m²) así como su flota de vehículos. La obtención de esta certificación confirma la implementación de una gestión metódica, decididamente enfocada a la reducción sostenible del consumo energético, las emisiones directas de gases de efecto invernadero y otros impactos ambientales.

El alcance del trabajo realizado para reducir el consumo de energía:

- Identificación de los edificios que consumen más energía y ejecución de planes de acción
- Optimización del rendimiento energético de los edificios
- Reducción del consumo y sensibilización
- Mejora del parque automovilístico, abandono paulatino de los vehículos térmicos y sustitución en favor de los híbridos y eléctricos

Solvencia

Los ratios de Solvencia de las entidades del Grupo ACM España se recogen en el cuadro siguiente:

Datos a 31.12.21	AGRUPACIÓ AMCI	GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	ATLANTIS VIDA
Ratio de Fondos propios admisibles sobre Capital de solvencia obligatorio (SCR)	283,67%	224,77%	465,14%
Ratio de Fondos propios admisibles sobre Capital mínimo obligatorio (MCR)	1.099,11%	511,57%	380,34%

El ratio de cobertura del SCR a nivel del Grupo Assurances du Crédit Mutuel SA, al que pertenecen las tres entidades aseguradoras del Grupo en España, se estableció, a 31 de diciembre de 2021, en el 213%, siendo el ratio de cobertura del MCR del 510%.

