

Tomamos **impulso**

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

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO  
FINANCIERA 2021**

# Tomamos **impulso**

## Contenido

1	BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA..	3
2	PRINCIPALES POLÍTICAS DISPONIBLES .....	5
3	INFORMACIÓN GENERAL .....	7
4	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: APOSTANDO POR EL FUTURO .....	16
5	GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL: TOMAMOS INICIATIVA.....	16
6	DERECHOS HUMANOS .....	32
7	CORRUPCIÓN Y SOBORNO.....	35
8	SOCIEDAD.....	37
	ANEXO I. ÍNDICE DE LOS CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018.....	44

# Tomamos **impulso**

## 1 Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) complementario se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información No Financiera y Diversidad por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se han definido los contenidos esenciales sobre la base de los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados que se refleja en el Anexo 1. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

El perímetro de este informe es de GACM Seguros Generales Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. (en adelante la Sociedad), sociedad con la obligatoriedad de elaborar un Estado de Información No Financiera conforme a la Ley 11/2018.

En este contexto, el EINF tiene el objetivo de informar sobre las cuestiones sociales y relativas al personal que son relevantes para el mismo en la ejecución de las actividades propias de su negocio. Algunas de las cuestiones de este informe se responden en el informe de la matriz (CMAF Crédit Mutuel: <https://www.creditmutuel.fr/cmmabn/fr/groupe/banque-differente/informations-financieres/rapports-annuels.html>).

La información incluida en el EINF, que forma parte del Informe de Gestión como anexo y que acompañará a las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio 2021, está verificada por KPMG Asesores S.L. en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, en conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Los datos reportados en el presente documento hacen referencia al ejercicio 2021 (en adelante FY 20/21), comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021. El presente EINF incluye todas las actividades desarrolladas por la Sociedad, excepto las actividades que representar menos de un 5% del volumen de negocio total de la compañía.

# Tomamos **impulso**

El estudio de materialidad realizado ha constado de 2 fases.

1. **Identificación de asuntos:** aunque todos los asuntos son importantes, se ha llevado a cabo una selección de aquellos asuntos solicitados por la ley de información no financiera que son relevantes desde el punto de vista de impacto en el negocio, así como en sus grupos de interés.
2. **Priorización:** evaluación de la relevancia de los asuntos requeridos por la ley de información no financiera, por analistas de inversión, guías de reporte en materia de información no financiera y noticias aparecidas en los medios. En esta fase se ha realizado una validación interna de los asuntos en base a la relevancia que supone para la compañía y su estrategia.

Los temas materiales resultado del análisis según el modelo de negocio de la compañía han sido los siguientes:

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad
Cuestiones Medioambientales	<input checked="" type="checkbox"/>
Contaminación	
Economía circular, prevención y gestión de residuos	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso sostenible de los recursos	<input checked="" type="checkbox"/>
Cambio climático	<input checked="" type="checkbox"/>
Protección de la biodiversidad	
Cuestiones sociales y relativas al personal	<input checked="" type="checkbox"/>
Empleo	<input checked="" type="checkbox"/>
Organización del trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>
Salud y seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Relaciones sociales	<input checked="" type="checkbox"/>
Formación	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Igualdad	<input checked="" type="checkbox"/>
Respeto a los derechos humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
Derechos humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
Lucha contra la corrupción y el soborno	<input checked="" type="checkbox"/>
Corrupción y soborno	<input checked="" type="checkbox"/>
Información sobre la sociedad	<input checked="" type="checkbox"/>
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	<input checked="" type="checkbox"/>
Subcontratación y proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>
Consumidores	<input checked="" type="checkbox"/>
Información fiscal	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2 Principales políticas disponibles

Las políticas de alto nivel existentes en cada uno de los ámbitos considerados por la Ley 11/2018 son:

P001 Síntesis Sistema Gobernanza Grupo ACM ESPAÑA

P004 Política de Control Interno

P005 Política de la Función de Verificación de Cumplimiento

P006 Política de la Función de Auditoría Interna

P007 Política de la Función Actuarial

P008 Política de la Función de Gestión de Riesgos

P009 Política de Inversiones

P010 Política de Aptitud y Honorabilidad

P011 Política de Remuneración

P012 Política de Externalización

P014 Reglamentación interna y deontológica del Grupo, que incluye:

1. El Reglamento Interno
2. El Código de Seguridad
3. El Código Deontológico
4. El Código para la prevención y la lucha contra el acoso y la violencia en el trabajo
5. Plan prevención Penal
6. Canal Ético de Denuncias

P015 Gestión de Riesgos Informáticos

P016 Política de Continuidad de la Actividad.

P017 Política de Reporting

P019 Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

P021 Política de Control y Gobernanza de Productos del productor.

P022 Política de Control y Gobernanza de productos del Distribuidor no productor.

P028 Política de Calidad de los Datos

P029 Política Conflicto de Interés

# Tomamos **impulso**

Las Políticas Corporativas (Universo Normativo de la entidad), son normas de autorregulación coherentes entre sí, se hallan publicadas y accesibles de forma permanente en la intranet de la entidad y enuncian los principios fundamentales que deben respetarse en el marco de la actividad de la entidad. De la misma forma, dichas Políticas se hallan articuladas en línea y coherencia con las Políticas de la sociedad matriz Assurances Crédit Mutuel en Francia, con las únicas salvedades, en su caso, locales.

Todas las Políticas del Universo Normativo de la entidad, son objeto de revisión anual y en concreto en 2021, lo han sido dentro del cuarto trimestre.

El resultado de la revisión, así como la modificación de las Políticas, añadir de nuevas o eliminar de preexistentes, requiere de la aprobación del Consejo de Administración de la entidad, previa validación, en su caso, del Comité de Auditoría.

### 3 Información General

GACM Seguros Generales Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. es una compañía aseguradora con domicilio social en Ctra. de Rubí, 72-74. Edificio Horizon, 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona).

Fruto del Plan Alba, la compañía forma parte del grupo de empresas de Crédit Mutuel Alliance Fédérale con negocio en España, que son:

- TARGOBANK, S.A.U
- GACM ESPAÑA, S.A.U
- AGRUPACIÓ AMCI D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES, S.A.
- GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.
- ATLANTIS VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.
- TARGOPENSIONES E.G.F.P., S.A.U.
- AMDIF, S.L.U
- ATLANTIS ASESORES, S.L.
- ASESORAMIENTO EN SEGUROS Y PREVISIÓN ATLANTIS, S.L.
- ATLANTIS CORREDURÍA DE SEGUROS Y CONSULTORÍA ACTUARIAL, S.A.
- AGRUPACIÓ SERVEIS ADMINISTRATIUS A.I.E.
- ASSISTÈNCIA AVANÇADA BARCELONA, S.L
- FLEET CARE & INNOVATION, S.L.
- CEMCICE SERVICIOS ESPAÑA, S.A.
- TAIT ESPAÑA, S.L.
- EUROGDS ESPAÑA, S.L.
- Otras empresas del Grupo

El Plan Alba es el nombre con que se conoce el plan estratégico 2019-23 que involucra el grupo asegurador GACM España con la entidad bancaria Targobank, filial igualmente del grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale, en un objetivo estratégico conjunto a nivel banca-seguros.

En el ejercicio 2021 se ha llegado al ecuador del plan, completándose las primeras etapas y materializándose los primeros objetivos de trascendencia estratégica.

# Tomamos **impulso**

El Plan Alba contempla la transformación de la red de agencias del grupo asegurador de modo que pase a integrarse físicamente con la red de sucursales de Targobank. En 2021 se ha materializado, una primera fase, la convergencia de 20 puntos de venta, entre las denominadas “boutiques” y “hubs”, estas últimas de mayor notoriedad y capacidad comercial y operativa.

Igualmente, se ha finalizado el despliegue de los denominados Agentes Financieros en Movilidad, incorporando todas la herramientas y habilitaciones para la venta en remoto.

Todo ello acompañado de los correspondientes planes específicos de formación y del entorno de las herramientas facilitadas por el grupo matriz.

Conforme al despliegue de la renovada red física única, se ha ido implantando una imagen única bajo el lema “Tomamos impulso” el cual no sustituye las marcas comerciales vigentes “Agrupació”, “Atlantis” y “Targobank” aunque sí las aglutina con la perspectiva del lanzamiento de una marca única a medio plazo. El lema “Tomamos impulso” se ha implantado ya en prácticamente todos los elementos comerciales y de comunicación articulando una nueva línea gráfica.

#### *Oficinas Tomamos impulso:*

- Gran Vía de les Corts Catalanes, 652. 08010. Barcelona Telf.: 932 45 62 00
- C/ Providència 76. 08024. Barcelona. Telf.: 932 19 46 54
- Av. de Madrid, 9. 08028. Barcelona. Telf.: 934 40 54 41
- Av. Diagonal, 437. 08036. Barcelona. Telf.: 933 62 40 08
- C/ Josep Maria Quadrado, 3. 07760. Ciutadella Telf.: 971 38 40 16
- C/ Comerç, 2 08902 L'Hospitalet de Llobregat. Telf.: 934 49 48 78
- C/ María de Molina, 34. 28006. Madrid. Telf.: 915 62 66 55
- C/ O'Donnell, 22. 28009. Madrid. Telf.: 914 31 93 40
- C/ Bravo Murillo, 296. 28020. Madrid. Telf.: 915 71 68 28
- Avda. de las Américas. 6 29002. Málaga. Telf.: 952 57 77 96
- Ps. Antonio Maura, 37 07500 Manacor. Telf.: 971 82 31 78
- C/ Carreró, 25 08301 Mataró telf.: 937 41 18 52
- C/ Gabriel Alomar Villalonga, 4 07006 Palma Mallorca. Telf.: 971 42 12 63
- Avda. República Argentina, 91 07011 Palma Mallorca. Telf.: 971 45 72 19
- Avda. de Peguera, 61 07160 Peguera. Telf.: 971 68 68 62
- C/ Virgen de Luján, 22 41011 Sevilla. Telf.: 954 27 79 00

En paralelo al plan Alba, el grupo asegurador ha continuado privilegiando sus relaciones de partenariado con RACC, Cofidis y los sindicatos CCOO y UGT.

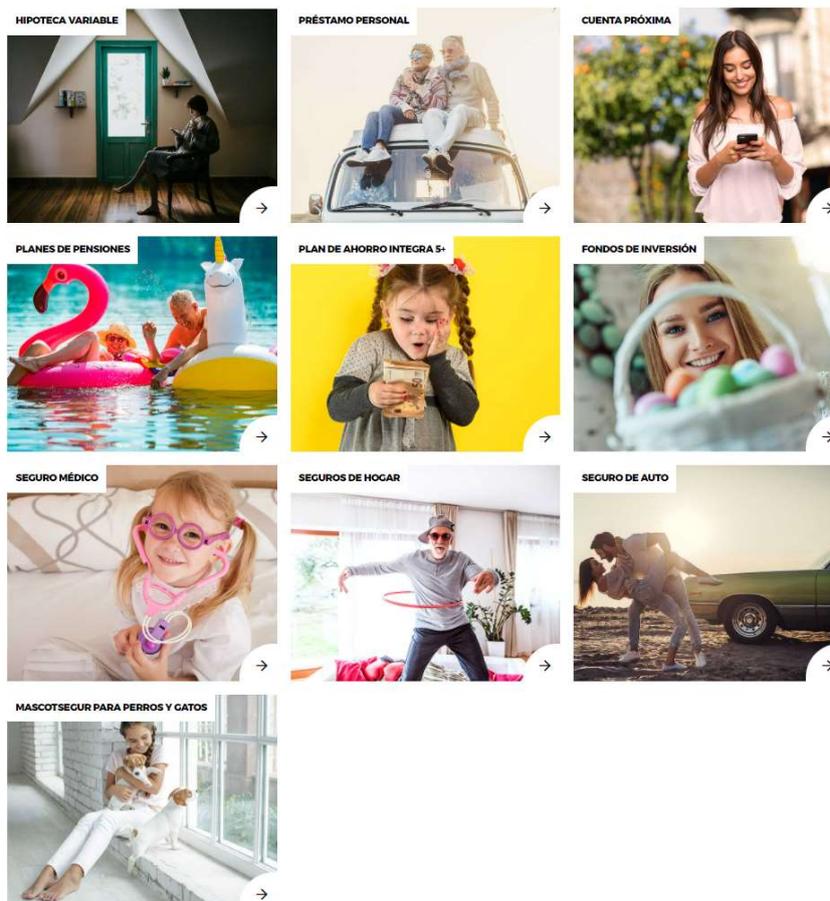
# Tomamos **impulso**

En el caso del club automovilista, apoyando el desarrollo de acciones comerciales basadas en soluciones innovadoras y digitales.

En relación con los colectivos sindicales, se ha reorganizado internamente la dirección de relaciones con los mismos a fin de potenciar su desarrollo comercial.

# Tomamos **impulso**

La actividad del Grupo se desarrolla a través de servicios financieros y de seguros principalmente a particulares, empresas y negocios.



El objetivo principal es agregar valor a sus clientes y a sus proyectos, con el mejor servicio, y proponer soluciones ágiles y sencillas mediante productos de calidad. A su vez, combina las ventajas de una entidad cercana a los clientes mediante un asesoramiento personal y continuado y añade también las ventajas de una entidad con proyección internacional que ofrece soluciones novedosas y una capacidad operativa que tiende a la eliminación de fronteras y forja relaciones a largo plazo.

Con respecto a su filosofía corporativa, la compañía apuesta por la cercanía, la transparencia y la confianza para establecer una relación duradera y férrea con el cliente.

# Tomamos **impulso**

## Principales retos



**Más cerca que nunca.** En un año marcado por una pandemia que nadie podía imaginar, todos hemos aprendido algunas lecciones: nosotros hemos intensificado todos los mecanismos que nos permiten atender y estar aún más cerca de nuestros clientes. La crisis sanitaria no nos ha frenado, todo lo contrario, incluso en los momentos más difíciles hemos estado siempre presentes.

**Un gran futuro en construcción.** Nuestro plan estratégico, con horizonte 2023, avanza y promete dotarnos, ya en 2021, de productos y servicios novedosos que sabemos que el mercado, de hoy y de mañana, demanda. Estamos incorporando más soluciones digitales, porque el contexto actual intensifica su necesidad. Y estamos creando nuevos espacios de relación con nuestros clientes para ofrecerles nuestra mejor sonrisa cuando recuperemos la normalidad.

### **Una manera transversal de entender la sostenibilidad**

Fruto de nuestro enfoque transversal, la sostenibilidad se organiza en tres grandes dimensiones de acuerdo a los principios ESG:

- La economía circular, que conecta la eficiencia económica y los impactos ambientales.
- La empresa saludable, que pone a la persona en el centro y focaliza el vector laboral pero también el social y el ambiental.
- El buen gobierno (responsable socialmente), que hace que el conjunto de los impactos laborales, sociales, ambientales, económicos, se deban a un compromiso ético y una orientación a la sostenibilidad.

Nuestro modelo de RSE se basa en el fomento de los valores éticos y sociales y de protección del medioambiente. Este modelo tiene su fundamento en la historia de nuestro Grupo en Francia (Crédit Mutuel Alliance Fédérale), así como de todas las organizaciones que lo integran en España (AGRUPACIÓ, ATLANTIS, GACM SEGUROS GENERALES, TARGOBANK).

# Tomamos **impulso**

## Principios y valores

Los principios y valores que nos definen:



Para llevarlo a cabo, trabajamos desde el diálogo imprescindible y constante con nuestros stakeholders: accionistas, clientes, empleados, proveedores y sociedad.

Los retos que nos hacen **ser responsables** son:

- Fomentar políticas de mejora del medioambiente. Nuestra actuación en este ámbito está basada en las 3R: Reducir, Reutilizar, Reciclar.
- Fomentar el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados desarrollando programas formativos y programas de hábitos saludables.
- Fomentar la solidaridad y el compromiso con la sociedad implicándonos en diferentes campañas que contribuyan a la igualdad de oportunidades y a la atención de los colectivos más vulnerables.

# Tomamos **impulso**

Los programas y acciones que hemos llevado a cabo están alineados con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años.

Aunque hay acciones alineadas con la mayor parte de estos 17 objetivos, nuestra entidad se ha centrado en:



# Tomamos **impulso**

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.

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.

La entidad emite de forma anual el informe de Responsabilidad Social Empresarial que se publica en la web y detalla el conjunto de acciones a favor del planeta y la salud, entre otras.

Se elabora también un Boletín bimensual sobre noticias de interés para los empleados, que se publica en la intranet del Grupo.

En 2021, en concreto, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Torneo de pádel. Realización de un torneo de pádel entre empleados.
- Cine solidario. Los empleados podían visualizar una película en un período de tiempo y, a cambio, se colaboraba en una causa solidaria destinada a un proyecto de solidaridad alimentaria.
- Empresa saludable para los empleados. Webinar sobre “Igualdad como cultura empresarial”.



# Tomamos **impulso**



- Plan Familia. Seguimiento del programa de orientación e intervención para personas con discapacidad desarrollado por la Fundación Adecco. Su objetivo fundamental es potenciar sus competencias y habilidades, promover su autonomía personal y su empleabilidad para que puedan desempeñar una ocupación o actividad laboral.
- Fondo de Solidaridad. Ayudas para sufragar el pago de seguros a clientes que tengan una situación de vulnerabilidad temporal.

- Paperless. Impulsa la digitalización y la eliminación del uso del papel: el grupo elimina la edición en papel del cuadro médico, de la memoria social del grupo, contratación sin papel, disminución del envío de recibos y de cartas. Se deja de fabricar y distribuir en papel los condicionados generales de los productos que se comercializan, eliminación de impresoras vinculadas al puesto de trabajo individual, priorización de las comunicaciones a nuestros clientes mediante email y/o teléfono móvil.
- Contaminación. En la política de viajes se recomienda el uso del transporte público colectivo en los desplazamientos urbanos. Además, deben priorizarse los viajes en tren frente a los de avión, y se recomienda el uso de billetes de viajes y bonos de hotel en formato electrónico.
- Reciclaje. Reciclamos el papel en las sedes centrales. Los tóneros se reciclan en todas nuestras oficinas.



## Sello EthSI

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.

Desde hace varios años, FETS ha ido renovando 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.



## 4 **Gestión medioambiental: APOSTANDO POR EL FUTURO**

La información relativa a la gestión medioambiental está desarrollada en el informe de la matriz CMAF Crédit Mutuel.

## 5 **Gestión social y de personal: TOMAMOS INICIATIVA**

### **Políticas:**

Somos conscientes de que nuestra razón de ser es ayudar a las personas que confían en nuestros servicios contando con nuestro principal activo que son las personas que trabajan en nuestra organización. Personas al servicio de personas. Es por ello que dedicamos muchos esfuerzos a las Políticas que regulan directa e indirectamente la Gestión Social y de Personal, como son:

- P001 Síntesis Sistema Gobernanza Grupo ACM ESPAÑA

El objetivo de esta Política es constituir un compendio descriptivo de la organización general y las normas de gobierno establecidas para hacer frente a riesgos inherentes a la actividad de la sociedad.

Esta Política describe el sistema de gobierno, las tres líneas de defensa, el órgano de dirección Comex o Comité Ejecutivo, y el gobierno corporativo, incorporando el detalle de todos y cada uno de los comités especializados, que disponen de su reglamento interno.

Otorga la máxima transparencia y publicidad organizativa y funcional de toda la entidad y a todos los empleados por igual.

- P004 Política de Control Interno
- P005 Política de la Función de Verificación de Cumplimiento
- P006 Política de la Función de Auditoría Interna
- P008 Política de la Función de Gestión de Riesgos

El objetivo de estas Políticas es obtener un entorno de control, evaluación del riesgo de flujo constante y efectivo de la información (financiera y) no financiera, comunicación, así como de supervisión, que se complementa con procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, aportando una seguridad razonable de gestión del riesgo a los empleados y de resultado de estabilidad de empleo.

# Tomamos **impulso**

Anualmente, cada función emite un informe con descripción de las actividades, medidas y resultados obtenidos, que es objeto de reporte al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración de la entidad, para validación y aprobación respectivamente.

- P010 Política de Aptitud y Honorabilidad

Esta política persigue garantizar que todas las personas que dirigen de manera efectiva la empresa o desempeñen otras funciones fundamentales en ella, cumplan en todo momento las exigencias de aptitud y honorabilidad requeridas para la actividad aseguradora y los requisitos de buena reputación.

La garantía de que la entidad cuenta con órganos de gestión y control competentes y de integridad es una condición esencial para el buen gobierno e inseparable de un sistema de una gestión estructurada, sólida y eficaz, profesionalizada y un mejor y más seguro desempeño del empleado.

Como medida complementaria, todo empleado de nueva incorporación, es objeto de consulta en las listas negras públicas en aras asegurar un entorno global de honorabilidad en beneficio de todos los empleados.

- P011 Política de Remuneración

Política, que aplica a todos los empleados y rige con los principios siguientes:

- Es compatible con la estrategia empresarial, los objetivos y los intereses a largo plazo de las entidades a las que ésta les resulta de aplicación;
- Promueve el progreso profesional y fomenta el compromiso a largo plazo de las personas que trabajan en las entidades a las que ésta les resulta de aplicación;
- Garantiza una remuneración justa y la retención de talento, ofreciendo niveles salariales adecuados, teniendo en cuenta el contexto competitivo en relación con la cualificación profesional de las personas;
- Promueve un trato igualitario para todo el personal, no instaurando diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo;
- Promueve una gestión prudente y eficaz de los riesgos, no ofreciendo incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la Entidad e incluye medidas para evitar conflictos de interés;
- Trata de privilegiar la retribución fija;
- Persigue que la remuneración variable, prevista exclusivamente para determinados colectivos, no se base exclusiva o primordialmente en criterios cuantitativos y tenga en cuenta criterios cualitativos adecuados, que reflejen el cumplimiento de las normas aplicables;
- Los importes de la remuneración no afectan a la conservación de los fondos propios de la entidad;

# Tomamos **impulso**

- Se abstiene de todo dispositivo de remuneración que pueda influir o afectar a la actividad de sus empleados en detrimento del interés de los clientes, cuya primacía está en el centro de las preocupaciones;
  - Vela por la coherencia de esta política de remuneraciones con la integración de los riesgos de sostenibilidad en el sistema de gestión de riesgos.
- P014 Reglamentación interna y deontológica del Grupo, que incluye:
    - Reglamento Interno.

Estipula las normas disciplinarias internas de la entidad y recuerda las garantías que conlleva su aplicación. Asimismo, concreta varias estipulaciones de seguridad y salud laboral.

## Anexo I. El Código de Seguridad

Estipula las normas de seguridad (de accesos e instalaciones, medios informáticos y de datos puestos a disposición destinados a un uso profesional que exigen confidencialidad), a cumplir por parte de todos los empleados, Se espera de todos un comportamiento leal, profesional y responsable.

## Anexo II El Código Deontológico

Estipula los objetivos generales definidos por la entidad y en línea con los de la matriz en Francia, y as principales disposiciones convencionales, reglamentarias y legislativas en materia de ética, así como los principios que debe seguir cada empleado en el desempeño de sus actividades, puesto en relación a calidad de la atención al cliente, integridad, disciplina en la ejecución de operaciones y cumplimiento de la Reglamentación.

## Anexo III El Código para la prevención y la lucha contra el acoso y la violencia en el trabajo.

Estipula la garantía de los derechos laborales recogidos en el Estatuto de los Trabajadores, así como en aras a la prevención de riesgos psicosociales prevista en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y en sensibilización, comprensión y toma de conciencia de los empleados en relación con la rotunda prohibición del acoso y la violencia en el ámbito laboral, así como para prevenir dichas situaciones, reducirlas y ponerles fin, en su caso.

Vela pues, por la aplicación de los principios de respeto a la dignidad de las personas.

Ciertamente, todos los empleados deben disfrutar de un entorno de trabajo seguro y tranquilo, y para ello la entidad se basa en los valores éticos, la diversidad y el respeto a los demás.

## Anexo IV Plan prevención de delitos Penales Corporativos

Estipula un modelo existente de organización y gestión que incluye las medidas de vigilancia y control de la sociedad, idóneas para prevenir los potenciales delitos corporativos o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

# Tomamos **impulso**

Desde la entidad 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, siendo efectivo en la entidad, desde enero 2017 y accesible en la intranet y en la web (en la web, igualmente para terceros).

Anexo V Canal Ético de Denuncias.

Estipula una herramienta de comunicación para la prevención y corrección de posibles incumplimientos/infracciones normativas (incluso sospechas o prácticas abusivas), así como de las pautas de comportamiento referidas a los ámbitos de aplicación del Reglamento interno y Código Deontológico, o de cualesquier otra política y norma interna de aplicación a la entidad. A través de este medio se pueden enviar comunicaciones relativas a ilícitos penales, incumplimientos administrativos, como las operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, protección de los consumidores, protección de la privacidad y de los datos personales, seguridad de las redes y los sistemas de información, entre otros.

## P029 Política Conflicto de Interés

Desarrolla los principios sobre la gestión del riesgo de conflicto de interés contenidos en el Universo normativo de las Políticas corporativas de la entidad, como las Políticas sobre control y gobernanza de productos o Inversiones entre otras, y en especial, la Política del Código Deontológico

La mayoría de las Políticas disponen de procedimientos que las desarrollan.

La entidad despliega diversos elementos que garantizan la consecución del cumplimiento de las Políticas como son:

- Publicación de las Políticas en la intranet
- Formación específica y regular obligatoria de parte de los contenidos de las Políticas:
  - Formación del Código Deontológico y suscripción del mismo por el empleado, obligándose a su cumplimiento.
  - Formación del Plan de prevención de delitos penales corporativos.
  - Formación del Canal ético de Denuncias.
  - Formación en la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
  - Formación en protección de datos personales

# Tomamos **impulso**

- Gestión del riesgo por medio de las Cartografías de riesgos como herramienta nuclear. Cartografía general, y específicas de: delitos penales corporativos o *compliance* penal, de corrupción, de blanqueo de capitales, y financiación del terrorismo, y de los datos personales respectivamente), que se actualizan anualmente y mitigan de forma conveniente. Próximamente (2022), se dispondrá de la cartografía de los riesgos de conflictos de interés, en aras a completar lo anterior.
- Sistema de gobierno, con tres líneas de defensa, siendo la segunda y la tercera línea, de supervisión y control, que opera además por medio de su participación en comités especializados, generando un flujo actual y constante de información y reporte regular, inclusive en su caso, al comité de auditoría y consejo de administración, como garantía de cumplimiento. Entre ellos, media los Comités de:
  - o Comité de Auditoría
  - o El Comité de Control y Cumplimiento
  - o El Comité Deontológico y de Prevención de Riesgos Penales (corporativos).
  - o El Comité de Remuneraciones
  - o El Comité de Responsabilidad Social
  - o El Comité de Privacidad
  - o El Comité de Gestión de los Datos
  - o El Comité u órgano de Control Interno (OCI) de prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo
- Monitorización periódica e informatizada procedimentada. Esta actividad se organiza en torno a los diferentes estados y aplicaciones de control interno desplegados en todas las ramas de actividad, los principales son los portales CINTMT y CINTAS, y que reporta a la sociedad matriz.
- Mecanismos formales de denuncia del empleado.

Canales abiertos a todos los empleados para poner en conocimiento posibles incumplimientos e incidentes físicos y/o digitales e inclusive conocimiento de posibles riesgos:

El canal ético de denuncias, accesible en la intranet y en la web (pues también está abierto a terceros), admite las denuncias, inclusive de forma anónima.

El canal de denuncias constituye una herramienta de comunicación para la prevención y corrección de posibles incumplimientos/infracciones normativas (incluso sospechosas o prácticas abusivas), así como de las pautas de comportamiento referidas a los ámbitos de aplicación del Reglamento interno y Código Deontológico o de cualesquier otra política y norma interna de aplicación a la entidad.

A través de este medio se pueden enviar comunicaciones relativas a posibles acosos, conflictos de interés, corrupción, u otros ilícitos penales, incumplimientos administrativos, como las operaciones

# Tomamos **impulso**

sospechosas de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, protección de los consumidores, protección de la privacidad y de los datos personales, seguridad física, de las redes y los sistemas de información, entre otros.

Con independencia de lo anterior, las Políticas y procedimientos que las desarrollan, indican también a quien dirigirse (RRHH, línea jerárquica,) de optarse por no utilizar el canal ético de denuncias, y poder trasladar cualquier incidente, ilícito y riesgo.

## **La pandemia**

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 escala mundial.

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

- Medidas de higiene, seguridad y protección para los empleados, clientes y proveedores.
- Prioridad del teletrabajo, siempre que ha sido posible y sin dejar de prestar los servicios a los clientes.
- 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.
- Servicio telefónico de atención y soporte psicológico para los empleados y sus familias.
- Se ha establecido un canal on-line en el blog de contenidos "Contigo Creamos" con consejos y propuestas para la vida personal y familiar, estructurado por áreas temáticas diversas, todas ellas con seguimiento y difusión de contenido en las actuales redes sociales (Facebook e Instagram).

# Tomamos **impulso**

## Empleo

GACM, como entidad aseguradora forma parte de la patronal UNESPA por lo que, con relación a las condiciones laborales de sus empleados/a, está sujeta al Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros de ámbito estatal.

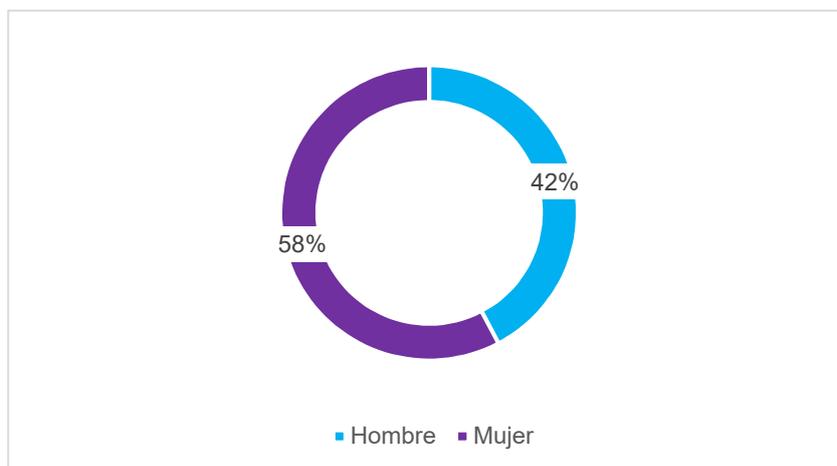
Este Convenio garantiza que el sector asegurador sea uno de los sectores con un salario medio más elevado y con mayor proporción de contratos indefinidos. Es además un sector que, por sus condiciones, tiene una media de antigüedad elevada ya que asegura una gran estabilidad en el empleo.

A continuación, se muestran los datos relativos al capital humano, dado que no se trata de una actividad estacional, la información relativa a contratos no se refleja en términos de promedio:

Por país:

La actividad de la Sociedad se desarrolla en España, donde se encuentran todos sus empleados.

	Hombre	Mujer	Total general
España	123	168	291



Contratos desagregados por edad:

Distribución por edad		<30	30-50	>50	Total
Fin de año fiscal	Indefinido	11	178	99	288
	Indefinido parcial	1	0	2	3
	Temporal	0	0	0	0
	Temporal parcial	0	0	0	0

# Tomamos **impulso**

Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Número de despidos	0	2	6	8
<b>Empleados totales</b>	12	178	101	291

Contratos desagregados por sexo:

Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total	
Fin de año fiscal	Indefinido	166	122	288
	Indefinido parcial	2	1	3
	Temporal	0	0	0
	Temporal parcial	0	0	0
	Número de despidos	3	5	8
	<b>Empleados totales</b>	123	168	291

Contratos desagregados por categoría profesional:

GACM, como entidad aseguradora forma parte de la patronal UNESPA por lo que, con relación a las categorías profesionales, está sujeta al sistema de clasificación profesional regulado por Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros de ámbito estatal. Dicho sistema establece los grupos profesionales (GI, GII...) indicando la formación, tareas y niveles retributivos (N1, N2...) asociados.

Distribución por categoría profesional	GIN 1	GIN 2	GIN 3	GII N 4	GII N 5	GII N 6	Total	
Fin de año fiscal	Indefinido	18	16	46	61	94	53	288
	Indefinido parcial	0	0	1	0	1	1	3
	Temporal	0	0	0	0	0	0	0
	Temporal parcial	0	0	0	0	0	0	0
	Número de despidos	4	0	3	0	1	0	8
	<b>Empleados totales</b>	18	16	47	61	95	54	291

# Tomamos **impulso**

Remuneración media (salario fijo) y su evolución desagregada por sexo:

Remuneración media (€) / sexo	Año 2020	Año 2021	Variación en el periodo (%)
Mujeres	31.713	33.008	4.08%
Hombres	45.974	45.892	-0.18%

Remuneración media (salario fijo) y su evolución desagregada por edad:

Remuneración media (€) / edad	Año 2020	Año 2021	Variación en el periodo (%)
<30	26.795	26.985	0.71%
30-50	33.314	33.857	1.63%
>50	48.646	47.919	-1.49%

Remuneración media (salario fijo) y su evolución desagregada por categoría profesional:

Remuneración media (€) / categoría profesional	Año 2020	Año 2021	Variación en el periodo (%)
G I N 1	112.252	116.850	4.10%
G I N 2	62.976	63.949	1.55%
G I N 3	46.692	48.172	3.17%
G I I N 4	33.618	33.950	0.99%
G I I N 5	26.387	26.711	1.23%
G I I N 6	21.998	22.608	2.77%

Brecha salarial:

Hemos calculado la brecha salarial de la siguiente manera:

Para cada categoría:

$$\frac{\text{Mediana Hombres} - \text{Mediana mujeres}}{\text{Mediana Hombres}}$$

	Brecha salarial
Grupo I Nivel 1	7.54%
Grupo I Nivel 2	-11.59%
Grupo I Nivel 3	7.67%

# Tomamos **impulso**

Grupo II Nivel 4	4.89%
Grupo II Nivel 5	1.78%
Grupo II Nivel 6	-3.26%

La brecha salarial total sería la media ponderada: **2,06%** lo cual indica la equiparación salarial entre hombres y mujeres.

La remuneración media de los directivos:

Se reporta el salario fijo de los miembros del Comité de Dirección Ejecutivo (COMEX):

Año 2021

Remuneración media (€)	Mujeres	Hombres
Remuneración media de directivos	113.991	208.653

Despidos:

Por Sexo	Hombre		Mujer
	5		3
Por Edad	<30	30-50	>50
	0	2	6
Por Clasif. Profesional	GIN 5	GIN 3	GIN 1
	1	3	4

Implantación de políticas de desconexión laboral:

GACM acordó en el marco de la negociación del Registro de Jornada con la Representación Legal de los Trabajadores, el derecho de los empleados/as a la desconexión digital y las acciones de formación y sensibilización del personal para salvaguardar ese derecho.

# Tomamos **impulso**

Número de empleados con discapacidad:

El número de personas con discapacidad que estaban contratadas en 2021 ha sido de 8, con lo que GACM cumple con la cuota del 2% de personas empleadas con una discapacidad certificada igual o superior al 2% que señala la Ley General de Discapacidad (Real Decreto-legislativo 1/2013 de 29 noviembre). La Ley General de Discapacidad es la refundición en un único texto legal que regulariza, aclara y armoniza 3 normas: la LISMI, la LIONDAU (2003) y la Ley de Infracciones y Sanciones (2007).

## Organización del trabajo

Para favorecer la conciliación entre la vida laboral y la vida personal, en GACM se ha acordado un horario flexible de entrada y salida, así como la disponibilidad de una bolsa de horas que el personal puede gestionar según sus necesidades.

Además, todos los viernes y los meses de julio y agosto se realiza jornada intensiva.

En cuanto al permiso de lactancia, se puede acumular en los 15 días laborables posteriores a la finalización de la prestación por nacimiento de hijo.

En cuanto al absentismo, se dispone de los siguientes datos:

Causa IT	Hombre		Mujer		Total días	Total horas
	Días	Horas	Días	Horas		
Accidente no laboral	35	200			35	200
Covid-19	117	669	249	1423	366	2.091
Enfermedad común	651	3.720	2.185	12.486	2.836	16.206
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>4589</b>	<b>2.434</b>	<b>13.909</b>	<b>3.237</b>	<b>18.497</b>

## Salud y seguridad

GACM dispone un Servicio de Prevención Ajeno que asume las 4 disciplinas preventivas; Seguridad en Trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada, Higiene Industrial y Medicina del Trabajo.

# Tomamos **impulso**

A partir del Plan de Prevención se planifican las actividades preventivas: evaluación de Riesgos, elaboración de las fichas de riesgos de los puestos de trabajo, planificación de medidas, formación en prevención, gestión de las emergencias, vigilancia de la salud, etc.

En la Vigilancia de la Salud, GACM ofrece a los empleados/as revisiones médicas anuales, incluyendo en las analíticas la prueba de sangre oculta, con el objetivo de prevenir el cáncer de colon y el análisis del antígeno prostático PSA.

Durante la pandemia del Covid-19 GACM ha cumplido en todo momento las instrucciones del Ministerio de Sanidad y más concretamente del Servicio de Prevención, con el objetivo de proteger y prevenir el contagio de los empleados/as y continuar con el servicio de atención a los clientes al ser una actividad declarada esencial. Entre las medidas de seguridad, higiene y protección más destacadas que GACM ha aplicado durante las diferentes “olas” de la pandemia cabe destacar:

- Durante toda la pandemia en GACM se ha combinado el teletrabajo con el trabajo presencial, adecuándose en cada momento a la situación de la pandemia. De este modo hemos evitado la presencia masiva de empleados/as en el centro de trabajo.
- Para evitar que los empleados/as de GACM utilizaran el transporte público se ha habilitado un autocar, para todos/as los empleados/as que lo quisieran, que hace la ruta de Sant Cugat a Barcelona.
- En la sede central se han señalizado unas escaleras de bajada y otras de subida, de este modo se ha evitado el cruce entre empleados/as al moverse por dentro de las instalaciones.
- Se han instalado sistemas de desinfección del aire a través de filtros ultravioletas en las sedes de Horizon, Onada y Ramirez de Arellano y purificadores de aire en la sede de López de Hoyos.
- Existe la obligación del uso de mascarilla en las zonas comunes
- Durante la jornada laboral, y debido a la medida preventiva del lavado de manos, se dispone de gel desinfectante en todas las plantas y comedor.
- Se garantiza la distancia de seguridad de 1.5 metros entre puestos, por lo que sólo pueden utilizarse los puestos de trabajo que cumplen esa condición (identificados con un punto verde).
- Para los empleados/as que lo soliciten se dispone de mascarillas quirúrgicas y durante la pandemia se ha hecho entrega de mascarillas lavables y reutilizables de forma periódica.
- Las mascarillas FFP2 han estado a disposición de aquellos empleados/as que debían viajar y de aquellos/as que necesiten una mayor protección en las tareas de atención al cliente.

# Tomamos **impulso**

- En las sedes, GACM cuenta con un refuerzo en la limpieza y desinfección de lugares y equipos de trabajo, en especial en los puestos compartidos y en los comedores. También se desinfectan con mayor frecuencia los elementos que deben ser manipulados por diferentes personas: manillas de las puertas, botoneras, pantallas táctiles de uso no individual, expendedoras de vending, baños, herramientas o máquinas de uso colectivo, etc.

A nivel de Señalética, se han reforzado los mensajes clave:

- Distancia de seguridad
- Uso de mascarilla cuando no es posible respetar la citada distancia (siempre en las zonas comunes)
- Lavado frecuente de manos
- Normas en zonas comunes
- Aforo máximo en las salas de reuniones
- Vías de circulación señalizadas (escaleras, puertas de entrada y salida)
- Se recomienda el uso de escalares y, en caso de utilizar los ascensores, respetar aforo indicado

Por el propio riesgo de la actividad, los accidentes de trabajo en GACM son muy excepcionales. En el 2021, tan solo dos empleados/as han sufrido un accidente de trabajo y ambos han sido accidentes de trabajo in-itinere, es decir producidos al ir o venir al centro de trabajo, provocando un total de 50 días de ausencia.

Tampoco se han producido enfermedades profesionales.

Por tanto,

	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia	0	0
Índice de gravedad	0	0

Siendo:

*Índice de frecuencia: (Número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas) x 10<sup>6</sup>*

*Índice de gravedad: (Número de días perdidos por accidente con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas) x 10<sup>3</sup>*

# Tomamos **impulso**

## Relaciones sociales

La Representación Legal de los Trabajadores de GACM está compuesta por un Comité de Empresa de 9 miembros para la representación del Centro de trabajo de la Sede Central de Sant Cugat y un Delegado/a para el centro de trabajo de GACM en López Hoyos 145 Madrid.

Todos los empleados/as de GACM se rigen por el Convenio Colectivo de Seguros y Reaseguros de ámbito estatal.

Con motivo de la pandemia Covid-19 se ha creado un Comité de Seguimiento de las medidas Covid, formado por Delegados de Prevención y representantes de la empresa con el objetivo de hacer un seguimiento semanal de la evolución de los casos, así como de las medidas preventivas aplicadas en el seno de la empresa.

## Formación

El plan de formación y desarrollo anual está dirigido a todos/as los empleados/as de la entidad, con independencia de si trabajan de forma presencial o a distancia.

El impacto del Covid-19 nos llevó a replantear y reformular gran parte de las actividades formativas, tanto a nivel de metodología como de contenidos.

A raíz de esta situación, definimos nuevos espacios formativos en nuestro Campus, un espacio con recursos, herramientas y cursos adaptados al nuevo entorno: gestión del teletrabajo dirigido a todos los colaboradores/as (como trabajar a distancia) y con nuestros managers para impulsar el liderazgo de los equipos en remoto y la gestión del cambio.

En cuanto a la metodología, la mayoría de las actividades formativas programadas en un principio como presenciales se han replanteado y adaptado a un formato *blended learning*, combinando la formación *on line* con sesiones presenciales virtuales síncronas.

El número de horas de formación impartidas por categoría profesional se desarrolla en el informe de la matriz CMAF Crédito Mutuel.

# Tomamos **impulso**

## Accesibilidad



Tomamos impulso tiene en marcha iniciativas y proyectos con ILUNION Tecnología y Accesibilidad, empresa perteneciente a la ONCE y su Fundación, para mejorar la accesibilidad universal de sus entornos digitales y que éstos puedan ser utilizados por el mayor número de personas, sin excluir a personas con discapacidad, mayores u otros colectivos vulnerables: aplicaciones móviles (sistemas operativos: iOS y Android), la web pública y privada.

ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha certificado, con fecha 28 de septiembre de 2021, el sitio web de Tomamos impulso (parte pública) en el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 2.1 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium.



### detalle de la certificación

- o Entidad certificadora: **ILUNION Accesibilidad**
- o Entidad certificada: **Targobank - Agrupació - Atlantis**
- o Sitio web: **www.tomamosimpulso.com**
- o Nivel de accesibilidad: **Doble A-WCAG 2.1**
- o Fecha emisión certificado: **28/09/2021**

# Tomamos **impulso**

## **Igualdad**

GACM se compromete a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad del conjunto de personas que trabajan en su seno.

A fin de cumplir con el deber de la empresa de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores, y de adoptar las medidas necesarias para protegerla, así como para defender el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad, GACM dispone dentro del Reglamento Interno de un CÓDIGO PARA LA PREVENCIÓN Y LA LUCHA CONTRA EL ACOSO Y LA VIOLENCIA.

Todos los empleados/as están formados en el Código Deontológico, donde se integra el protocolo de acoso y en Igualdad de oportunidades. Ambas formaciones son obligatorias.

## 6 Derechos humanos

GACM da cumplimiento a las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, así como a la normativa local relacionada con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. El 100% de sus contratos laborales están sujetos al convenio colectivo.

La legislación laboral española implica la no contratación de menores de 16 años, así como garantiza los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras en los diferentes ámbitos de su relación con la empresa como son la seguridad y salud laboral, el derecho a huelga, una remuneración justa, el derecho a diferentes prestaciones, el derecho a disfrutar de vacaciones, etc.

Además, se está trabajando para implementar un Plan de Igualdad, orientado a garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de ninguna persona o colectivo.

Las Políticas que aplica la entidad en este ámbito, en su concepción más amplia, son las siguientes:

- P001 Síntesis Sistema Gobernanza Grupo ACM ESPAÑA
- P004 Política de Control Interno
- P005 Política de la Función de Verificación de Cumplimiento
- P006 Política de la Función de Auditoría Interna
- P008 Política de la Función de Gestión de Riesgos
- P010 Política de Aptitud y Honorabilidad
- P012 Política de Externalización
- P014 Reglamentación interna y deontológica del Grupo, que incluye:
  - El Reglamento Interno
  - El Código de Seguridad
  - El Código Deontológico
  - El Código para la prevención y la lucha contra el acoso y la violencia en el trabajo
  - Plan Penal
  - Canal Ético de Denuncias
- P015 Gestión de Riesgos Informáticos
- P016 Política de Continuidad de la Actividad.

# Tomamos **impulso**

- P017 Política de Reporting
- P028 Política de Calidad de los Datos (nueva a aprobar 12.2021)
- P029 Política Conflicto de Interés (nueva a aprobar 12.2021)

A lo largo de este informe se ha expuesto la gestión de la entidad en los diferentes aspectos vinculados a dichas políticas.

Dada la actividad de la empresa, resulta pertinente también su actuación en relación al derecho a la privacidad. El derecho a la privacidad, por extensión, abarca el derecho a la igualdad ante la ley, a la no discriminación y al derecho a la no incitación al odio racional, religioso o nacional.

Este derecho protege a las personas físicas (empleados, clientes, colaboradores) de una interferencia arbitraria, no razonable o ilegal con su privacidad, así como los ataques a su honor y reputación. La Entidad recopila, a gran escala, datos personales de clientes, empleados y otros actores sociales; en consecuencia, es necesario garantizar la confidencialidad de dicha información.

Desde el año 2018 el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) incorporan una serie de obligaciones que garantizan el derecho a la privacidad

En este sentido, la entidad ha tomado las siguientes medidas:

- Sistema de gobernanza de la privacidad, por medio del nombramiento:
  - Un Delegado de protección de datos de la entidad (DPO);
  - Un Responsable de seguridad física y un Responsable de la seguridad digital.
  - Un Responsable del Registro de Actividades de Tratamiento;
  - Un Responsable de la gestión de los derechos de privacidad del interesado.
  - Un Data Governance.
  - Un Comité de Privacidad y Seguridad.
  - Un equipo de cumplimiento normativo, que coadyuva a lo anterior.
- Mantenimiento de un Registro de las actividades de tratamiento actualizado (RAT).
- Monitorización del cumplimiento por medio de controles periódicos y auditorías externas e internas.
- Mantenimiento de la Cartografía de riesgos de la privacidad y evaluaciones de impacto de riesgos al interesado.
- Seguimiento de los cambios regulatorios e interacción con reguladores
- El respecto a los principios relativos al tratamiento de protección de datos y de licitud del tratamiento.

# Tomamos **impulso**

- Seguimiento y control de las condiciones para el consentimiento y las categorías especiales de datos.
- Transparencia de la información de las políticas de privacidad a clientes, empleados y proveedores.
- Seguridad de la información al más alto nivel y medidas mitigadoras de anonimización y destrucción.
- Creación y mantenimiento de un Protocolo de privacidad publicado en la intranet, una política de Calidad del Dato, y un compendio de normas de seguridad.
- Gestión procedimentada de los incidentes y brechas.
- Implantación de un programa de formación y concienciación en la privacidad.
- Implantación de un Canal de Denuncias accesible en la intranet y en la web, apto para comunicar tratamientos ilícitos de privacidad.

## **Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos**

No hemos recibido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos.

## 7 **Corrupción y soborno**

### **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.

Durante 2021 no hemos recibido ninguna denuncia por corrupción.

# Tomamos **impulso**

## **Aportaciones a Fundaciones y Asociaciones**

Las empresas de Grupo ACM España, representado por las marcas Agrupació y Atlantis, han cedido material médico al Servicio de Emergencias Médicas y han aportado 300.000 € a un fondo creado por UNESPA para #ElSeguroDeLosSanitarios, también se han mejorado las coberturas de los seguros de Salud para ayudar a los afectados por el Coronavirus. Esta aportación se realizó en el año 2020.

También las empresas aseguradoras del Grupo ACM España y la entidad financiera TARGOBANK, todas integrantes del grupo banco asegurador de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en España, han realizado donaciones a los Bancos de Alimentos de Barcelona, Madrid y Valencia para colaborar en la ayuda a los colectivos más vulnerables afectados por esta crisis. Las donaciones, que han sido de casi 20.000 €, se han realizado a lo largo del año 2020.

Finalmente cabe mencionar en el ejercicio 2021 la aportación de la Sociedad a la Fundació Agrupació AMCI por importe de 125.000 €. Esta fundación, la fundadora de la cual es la sociedad del Grupo ACM España Agrupació AMCI, se dedica a la prevención mediante actividades dirigidas al conjunto de la población que promueven condiciones para una vida saludable.

## 8 **Sociedad**

### **Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**

Para llevar a cabo nuestra estrategia de sostenibilidad, trabajamos desde el diálogo imprescindible y constante con nuestros stakeholders: accionistas, clientes, empleados/as, proveedores y sociedad.

Transmitimos a nuestros proveedores nuestro interés por la sostenibilidad y les pedimos compartir ese compromiso.

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.

Las relaciones entre empresas y proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales

Los proveedores son aliados importantes y deben estar alineados con las políticas de RSE y sostenibilidad de la empresa.

La gestión responsable de la cadena de proveedores se refiere a integrar en ella la gestión de los temas sociales, económicos y ambientales. Para ello, es necesario utilizar el poder de compra para provocar un cambio positivo, y mantener un acercamiento respetuoso y justo en las relaciones con los proveedores, tratándolos como socios.

La selección de proveedores obedece a un proceso de ofertas que, por lo general, incluye un mínimo de tres candidatos.

### **Evaluación de los proveedores frente a los riesgos de corrupción con carácter previo a la contratación y con periodicidad anual**

Todo proveedor, queda sujeto a un proceso de contratación de proveedores (PE301), que amplía y describe operativamente la Política de Externalización del Grupo ACM España, y establece determinados controles.

# Tomamos **impulso**

A su vez, todo proveedor (y mediador) queda sujeto al PE367 Procedimiento de aprobación y seguimiento de los proveedores/mediadores para la evaluación del riesgo de corrupción y su seguimiento continuado de dicho riesgo.

A estos efectos se opera por medio de la realización de:

a) un primer Scoring del riesgo por parte de la Dirección de Control de Gasto. Este Scoring tiene en cuenta el país de ubicación de la Sede Social del proveedor/mediador, el importe previsto que se va a pagar al proveedor/mediador y el CNAE del proveedor/mediador. Si la suma de estos capítulos es inferior a 8 se considera de Riesgo FR0, y si es superior o igual a 8 se considera FR1.

b) Todos los proveedores/mediadores FR1, se evalúan a continuación por el aplicativo INDUED (software) y se clasifican como Riesgo Alto, Medio y Bajo, por medio de un Informe Indued. Los de riesgo calificados de Medio y Alto, Control de Gasto los remite a Cumplimiento Normativo para que emita una opinión, tras el análisis de las informaciones facilitada por dicho informe Indued, cumplimentando un formulario como respuesta.

El Informe Indued incluye las variables de “riesgo de país; riesgo de actividad; persona de responsabilidad pública; sanciones y/o prensa negativa” y facilita las informaciones asociadas a lo anterior, que se hallan autorizadas por la legislación vigente.

La opinión de cumplimiento comprende: “1. Estimar el riesgo como mitigado tras analizar el informe de INDUED; 2. Confirmar que el riesgo asociado al proveedor sigue existiendo una vez es analizado el informe o 3. Determinar si se trata de un “falso positivo es decir, cuando concurren en el mismo nombre dos entidades, no coincide con el proveedor que se está evaluando”, motivadamente y lo retorna a Control del Gasto quien informe al área solicitante del proveedor.

c) En el caso extraordinario de que Cumplimiento Normativo emita una opinión desfavorable al entablar una relación con el proveedor/mediador y cuando el área no esté de acuerdo con esta opinión o plantee una necesidad urgente de entablar una relación, se informará al área de Control del Gasto que remitirá el expediente para que sea sometido al arbitraje del Comité de Control Permanente, cuya composición está definida por las políticas de Solvencia II.

# Tomamos **impulso**

## Dando apoyo a colectivos

Nuestro compromiso incluye a todos los colectivos:

### Personal:

Plan familia de la Fundación Addeco

- Apoyo a los empleados/as que tengan hijos con discapacidad. Se requiere tener un certificado de discapacidad de más del 33 % y tener entre 0 y 65 años. El programa apoya acciones terapéuticas, formativas o de orientación laboral.

### Colectivos vulnerables/profesionales:

- Donaciones a los Bancos de Alimentos de Barcelona, Madrid y Valencia para contribuir a paliar la crisis económica y social que ha afectado a los más vulnerables de nuestra sociedad.
- Cesión de material médico al Servicio de Emergencias Médicas.
- Aportación a un fondo creado por UNESPA para un seguro médico para el personal sanitario.

### Clientes:

- Protección de pago del seguro en caso de desempleo.
- Fondo de solidaridad a clientes de la aseguradora.
- Se han mejorado las coberturas de los seguros de Salud para ayudar a los afectados por el coronavirus.
- Se han realizado videoperitajes en los siniestros de seguros de Hogar.
- Seguros con compromiso social y medioambiental:
  - Seguro de Auto GACME
    - Se favorece en tarifa a los vehículos eléctricos y a los de baja utilización (menos de 6.000 km/año).
    - Se cubren los daños que puedan sufrir las baterías de los vehículos eléctricos.
    - Se aplican descuentos a los conductores que hayan realizado un curso de conducción segura (por ahora en centros RACC).
  - Seguro ATLANTIS Hogar
    - Se incluye en las coberturas del seguro de hogar los sistemas de reciclaje, reutilización de energía y agua, así como las placas solares.

# Tomamos **impulso**

- Se ofrece la posibilidad de contratar la garantía de pérdida de ingresos en caso de siniestros que afecten a placas solares fotovoltaicas.
- Seguro ATLANTIS Moto

Se incorpora 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 Mascotsegur
  - 20% de descuento para perros lazarillo.
- Seguro de Vida Agrupació

Todas sus modalidades 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 segunda opinión médica.
  - Servicio de orientación médica y social.
  - Servicio de gestión y asesoramiento legal.
- Seguro Vidafix 10. Con la contratación de cada póliza, la compañía aporta 5 € anuales a la Fundació Agrupació para programas sociales.

También en diferentes seguros se incluyen garantías complementarias como servicios de Orientación Médica Telefónica, Orientación Social Telefónica, Segunda Opinión Médica.

# Tomamos **impulso**

## Escuchando para mejorar

Siempre atentos a las necesidades de nuestros clientes y con el fin de ofrecerles un servicio de máxima calidad, ponemos a su disposición diferentes vías para poder manifestar sus desacuerdos.

## **Contacta**



[contactar@tomamosimpulso.com](mailto:contactar@tomamosimpulso.com)

Con la entrada en vigor de la Orden ECO/734/2004 del 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención y Defensa al Cliente (SAyDC) de las entidades financieras, se define el proceso que tiene que seguir la entidad para atender las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes.

En el Grupo ACM España, este Servicio, que es el encargado de la protección de los derechos de los asegurados y de los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones, está integrado por dos personas, y su responsable, tiene dependencia jerárquica directa de la alta dirección (director de la Secretaría General y Jurídica).

La naturaleza del SAyDC es la de órgano independiente y sus resoluciones son vinculantes para la entidad.

La misión del SAyDC es pues garantizar los derechos e intereses del cliente, gestionar y resolver las quejas y reclamaciones, reducir la judicialización y reportar a la organización, y para ello, los clientes están debidamente informados sobre los procedimientos, especialmente a través de los documentos pre-contractuales y contractuales y la información de contacto en las webs corporativas. En las webs, además, está a disposición

# Tomamos **impulso**

la Hoja de reclamación y el Reglamento para la atención y defensa del cliente, que regula su actuación conforme la Orden ECO/734/2004 antes citada.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o transcurrido 1 mes desde la presentación de la queja o reclamación sin haber obtenido respuesta, el reclamante puede dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El procedimiento PE061 - Gestión de reclamaciones y quejas vía SAC, detalla la metodología para la gestión de las quejas y reclamaciones comunicadas por los clientes/participes vía oficinas, otros departamentos o al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.).

En 2021, se han recibido:

Quejas y reclamaciones recibidas	2021
Quejas	191
Reclamaciones	627
TOTAL	818

Siendo:

**Queja:** Se considerará como queja aquella que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros y aseguradores que las empresas dan a los usuarios y se presente por los retrasos, desatenciones o cualquier tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

**Reclamación:** Se considerará como reclamación aquella que sea presentada por los usuarios de los servicios financieros y aseguradores que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que suponen para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimientos de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución de las mismas ha sido:

Quejas y reclamaciones recibidas	2021
Estimadas	21%
Desestimadas	49%
Parciales	4%
Otras	25%

# Tomamos **impulso**

## **Información fiscal**

Toda la actividad se genera en España, así el resultado antes de impuestos obtenido por la Sociedad a 31 de diciembre de 2021 asciende a 7.478 miles de euros.

La Sociedad ha abonado durante el ejercicio 1.367 miles de euros en concepto de pagos y retenciones a cuenta del Impuesto sobre beneficios del 2021.

La Sociedad no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio 2021.

## ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

En el siguiente índice se recogen los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 en materia de información no financiera y su correlación con el Estándar GRI y los ODS, así como el apartado EINF/Informe de la Matriz (Crédit Mutuel) en el que se aborda.

Los estándares GRI seleccionados indicados a continuación hacen referencia a los publicados en 2016, a excepción de los que se indica una fecha posterior entre paréntesis.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 102-2 GRI 102-7		3
Mercados en los que opera	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6		3
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 103-2		3
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-15		3
Marco de reporting utilizado	GRI 102-54		1
Principio de materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47		1
<b>Cuestiones medioambientales</b>			

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2		Pg 51 CMAF Crédit Mutuel
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15		Pg 51 CMAF Crédit Mutuel
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental			No material
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales			No material
Aplicación del principio de precaución			No material
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales			No material
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica			No material

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-1 GRI 306-2	ODS 13	Pg 51 CMAF Crédit Mutuel
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos			No material
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13	Pg 51 CMAF Crédit Mutuel
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13	Pg 51 CMAF Crédit Mutuel
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	ODS 6 ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13	Pg 32, 51 CMAF Crédit Mutuel

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103-2	ODS 6	Pg 32, 37, 51 CMAF Crédit Mutuel
		ODS 7	
		ODS 8	
		ODS 12	
		ODS 13	
Uso de energías renovables	GRI 302-1	ODS 6	Pg 37 CMAF Crédit Mutuel
		ODS 7	
		ODS 8	
		ODS 12	
		ODS 13	
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	ODS 3	Pg 32 CMAF Crédit Mutuel
		ODS 12	
		ODS 13	
		ODS 14	
		ODS 15	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2 GRI 201-2	ODS 3	Pg 24, 37 CMAF Crédit Mutuel
		ODS 12	
		ODS 13	
		ODS 14	
		ODS 15	

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 103-2 GRI 305-5	ODS 3	Pg 32 CMAF Crédit Mutuel
		ODS 12	
		ODS 13	
		ODS 14	
		ODS 15	
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad			No material
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			No material
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2		5
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1	ODS 1 ODS 5 ODS 8 ODS 10	5

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	ODS 1 ODS 5 ODS 8 ODS 10	5
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2 GRI 401-1	ODS 1 ODS 5 ODS 8 ODS 10	5
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 103-2	ODS 1 ODS 5 ODS 8 ODS 10	5
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 103-2 GRI 405-2	ODS 1 ODS 5 ODS 8 ODS 10	5
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2	ODS 1 ODS 5 ODS 8 ODS 10	5
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	ODS 5 ODS 8	5

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Número de empleados con discapacidad	GRI 103-2 GRI 405-1	ODS 1	5
		ODS 5	
		ODS 8	
		ODS 10	
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	ODS 5	5
		ODS 8	
Número de horas de absentismo	GRI 103-2 GRI 403-9 (2018)	ODS 5	5
		ODS 8	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 GRI 401-3	ODS 5	5
		ODS 8	
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 GRI 403-1 a 403-8 (2018)	ODS 3	5
		ODS 8	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)	ODS 3	5
		ODS 8	
Relaciones sociales			

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	ODS 8	5
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	ODS 8	5
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 103-2 GRI 403-4 (2018)	ODS 8	5
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	ODS 4 ODS 8 ODS 10	5 Pg 45, 46 CMAF Crédit Mutuel
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 103-2 GRI 404-1	ODS 4 ODS 8 ODS 10	Pg 45, 46 CMAF Crédit Mutuel
<b>Accesibilidad Universal</b>			
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	ODS 5 ODS 8 ODS 10	5 Pg 45, 46 CMAF Crédit Mutuel
<b>Igualdad</b>			

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	ODS 5 ODS 8 ODS 10	5 Pg 46, 47 CMAF Crédit Mutuel
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	ODS 5 ODS 8 ODS 10	5 Pg 46, 47 CMAF Crédit Mutuel
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	ODS 5 ODS 8 ODS 10	5 Pg 46, 47 CMAF Crédit Mutuel
<b>Respeto por los Derechos Humanos</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2		6
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17	ODS 16	6
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 GRI 406-1	ODS 16	6

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2	ODS 16	6
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2		7 Pg 43, 45 CMAF Crédit Mutuel
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 a 205-3	ODS 16	7 Pg 43, 45 CMAF Crédit Mutuel
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 a 205-3	ODS 16	7 Pg 43, 45 CMAF Crédit Mutuel

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 102-13 GRI 201-1 GRI 415-1	ODS 16	7 Pg 35 – 37 CMAF Crédit Mutuel

## Información sobre la sociedad

**Enfoque de gestión:** descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo

GRI 102-15  
GRI 103-2

8  
Pg 35 CMAF  
Crédit Mutuel

## Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

GRI 103-2  
GRI 203-2  
GRI 204-1

ODS 1  
ODS 17

8  
Pg 17 - 19  
CMAF Crédit Mutuel

El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

GRI 103-2  
GRI 413-1  
GRI 413-2  
GRI 411-1

ODS 1  
ODS 17

8  
Pg 17 - 19  
CMAF Crédit Mutuel

Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

GRI 102-43  
GRI 413-1

ODS 17

8  
Pg 17 - 19  
CMAF Crédit Mutuel

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
			8
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 103-2 GRI 201-1	ODS 17	Pg 35 - 37 CMAF Crédit Mutuel
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	ODS 8 ODS 12 ODS 17	8 Pg 21 - 26 CMAF Crédit Mutuel
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	ODS 8 ODS 12 ODS 17	8 Pg 21 - 26 CMAF Crédit Mutuel
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	ODS 8 ODS 12 ODS 17	8 Pg 21 - 26 CMAF Crédit Mutuel
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2 GRI 416-1	ODS 3 ODS 12	8
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	ODS 3 ODS 12	8
Información fiscal			

# Tomamos **impulso**

Información solicitada por la Ley 11/2018	Estándar GRI de referencia	ODS Relacionados	Apartado EINF EINF / Informe Matriz
Los beneficios obtenidos país por país	GRI 103-2	ODS 8	8
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4 (2019)	ODS 8	8
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 103-2	ODS 8	8