

Informe de Verificación Independiente

**INTER PARTNER ASSISTANCE
SERVICIOS ESPAÑA S.A.U.
(Sociedad Unipersonal)**

Estado de Información No Financiera
del ejercicio anual terminado
el 31 de diciembre de 2020

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera

Al Accionista Único de
INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA S.A.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de **INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA S.A.U.** (en adelante la Entidad) que forma parte del Informe de Gestión del ejercicio 2020 de la Entidad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado 9.1 denominado “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” del EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de **INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA S.A.U.**, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Entidad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado 9.1 denominado “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” del EINF adjunto.

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

Los Administradores de la Entidad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Entidad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Entidad y descrito en el apartado denominado "Bases para la Elaboración del Estado de Información no Financiera", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se han puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de **INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA S.A.U.** correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado 9.1 denominado "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad", del citado EINF.

Uso y distribución

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

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

MAZARS AUDITORES,
S.L.P.

2021 Núm. 20/21/11531

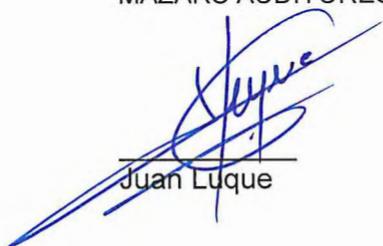
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

Barcelona, 1 de junio de 2021

MAZARS AUDITORES, S.L.P.



Juan Luque



Estado de información no financiera

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL
TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



Índice

Carta de la Consejera Delegada	4
Covid-19	5
1. Introducción	11
2. Modelo de Negocio	12
2.1 Organización, Estructura, Actividades y Entorno Empresarial	12
2.2 Objetivos y Estrategias	13
2.3 Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa	13
2.4 Mercados y Tendencias	16
2.5 Estructura Societaria	19
2.6. Información Fiscal	19
3. Gestión de Riesgos No Financieros	21
3.1 Principales Riesgos No Financieros Identificados.....	23
4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	24
4.1 Espacios de trabajo saludables.....	25
4.2 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos.....	26
4.3 Uso sostenible de los recursos.....	26
4.4 Cambio climático.....	27
5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal	29
5.1 Empleo	29



5.2 Organización del Trabajo	37
5.3 Salud y Seguridad	38
5.4 Relaciones Sociales	40
5.5 Formación	41
5.6 Igualdad	44
5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	44

6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno **46**

6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican	46
6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales	47
6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	47
6.4 Formaciones específicas	48

7. Información sobre la Sociedad **49**

7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	49
7.2. Subcontratación y proveedores	52
7.3. Cliente final (consumidor)	53

8. A disposición del público **56**

9. Bases para la Elaboración del Estado de Información No Financiera **57**

9.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad	58
--	----



Carta de la Consejera Delegada

Maite Trujillo



En el contexto actual, debido a la pandemia de la COVID-19 nuestra empresa de servicios de asistencia y seguros especializados se ha enfrentado al desafío de adaptarse a una situación excepcional, que ha planteado una serie de retos que AXA Partners ha sabido transformar en oportunidades.

A lo largo de 2020 el equipo ha visto cómo sus prioridades en materia de Responsabilidad Social se han tenido que redefinir y adecuar a una situación de emergencia sanitaria, social y económica. No obstante, **hemos tenido clara nuestra prioridad más estratégica: cuidar y proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Para ello se han desarrollado e implantado iniciativas como la adaptación al teletrabajo**, nuevos protocolos en materia de prevención y la formación en la gestión de la situación y de emociones complejas para contribuir a nuestro bienestar. Y si hemos implementado todas estas iniciativas para cuidar a nuestros colaboradores/as de forma integral, es porque en AXA Partners las personas son nuestro mejor activo.

Gracias al compromiso de toda la compañía, junto a nuestros partners y sus clientes, generamos la confianza que ha sustentado nuestra actividad durante este año, en el que a pesar de haber tenido retos más complejos que en años anteriores hemos encontrado espacio para innovar, llegar a acuerdos, y mantener la calidad que desde hace años caracteriza el servicio ofrecido por AXA Partners. Un compromiso que también hemos trasladado a nuestra acción en materia de responsabilidad social, colaborando directamente con los colectivos más afectados de la pandemia, junto con AXA de Todo Corazón y realizando un proceso de escucha activa con agentes del tercer sector.

Asimismo, durante el 2020 hemos renovado nuestro compromiso con el Pacto Mundial. El apoyo a sus diez principios, así como a los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible, nos ayuda a redefinir un plan de acción que nos permita mejorar nuestro impacto en la sociedad, mejorar nuestra relación con nuestros grupos de interés y nuestro rol como agentes de cambio. Un compromiso que nos ayudará a definir metas tras la pandemia y medir los resultados mediante la evaluación de los objetivos. Una evaluación que podréis ver reflejada en el Informe de Progreso

En definitiva, a lo largo de 2020 nuestra compañía ha demostrado su potencial. Nuestro carácter resiliente ha merecido la confianza de nuestros grupos de interés trabajando bajo un foco de adaptación e innovación en un entorno cambiante y transformador.



La declaración del Estado de Alarma por parte del Gobierno de España el pasado 14 de marzo de 2020, lleva a Inter Partner Assistance Servicios S.A. tomar las siguientes decisiones estratégicas destinadas a proteger la salud de sus empleados/as/as, asegurar la continuidad de las operaciones y contribuir al control de la pandemia:

1. La dirección de la compañía decide cerrar las 2 oficinas de la compañía en las cuales se encuentran físicamente empleados/as/as de Inter Partner Assistance Servicios S.A. La primera se localiza en la calle Tarragona, 161 08014 de Barcelona y la segunda en la calle Arequipa 1, 28043 de Madrid.
2. En un período de dos semanas se alcanza la habilitación del teletrabajo para el 100% de la compañía, pudiendo realizar el desempeño de sus funciones con total normalidad. A 31 de diciembre de 2020 no se ha activado el plan de regreso a las oficinas, siguiendo toda la plantilla en situación de teletrabajo a excepción del grupo de voluntarios.
3. Esta inversión en equipos informáticos implica una mayor dedicación de recursos para el apoyo técnico de todos los colaboradores/as.
4. Se crea un *site ad hoc* en la intranet corporativa en el que se aloja toda la información específica y relativa la gestión de la pandemia por parte de la compañía. En dicho *site* se aloja:
 - a. Información y pautas de actuación ante sintomatología compatible con COVID-19 en la oficina o en situación de trabajo
 - b. Información sobre el correcto uso de las mascarillas y documentos útiles sobre el ministerio de Sanidad.
 - c. Se describen buenas prácticas para el inicio del teletrabajo, así como un manual técnico, guía para una mejor gestión el tiempo y fundamentos del teletrabajo.



- d. Se ponen a disposición del colaborador/a diferentes herramientas para contribuir a su bienestar emocional y físico durante los primeros meses de la pandemia: una guía para la gestión emocional ante el confinamiento, una guía sobre bienestar y convivencia, herramientas para la gestión del duelo ante la pérdida de un ser querido, un gimnasio online y una guía para redimensionar las relaciones con los compañeros/as en esta nueva realidad.
5. Desde el primer día en que el 100% de la plantilla inicia teletrabajo, la dirección de la compañía inicia una comunicación muy fluida con los colaboradores/as con el objetivo de:
 - a. Acompañar a toda la plantilla, en estos momentos tan complejos emocionalmente.
 - b. Informar de todas las decisiones que se estaban tomando para asegurar tanto la salud y el bienestar de los empleados/as, como las operaciones de la compañía.
 - c. Ofrecer todos aquellos recursos y herramientas que se estaban generando para facilitar la adaptación del colaborador a un nuevo entorno de trabajo.
6. La empresa decide adecuar las oficinas, tanto de Madrid como de Barcelona para asegurar la salud y la seguridad de los colaboradores/as ante un futuro retorno a las oficinas.
7. La dirección de Inter Partner Assistance Servicios S.A adquiere el compromiso de no activar ningún ERTE, a pesar de tener equipos operacionales con un rendimiento inferior.

Plan de Contingencia

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa ha aprobado un Plan de Contingencia específico sobre Covid-19. Un plan que realiza un análisis de situación de la compañía, los centros de trabajo, procesos, plantilla, contratos, clientes, etc. con el fin de evaluar el riesgo de contagio y siguiendo las directrices de Grupo AXA. Este plan se fundamenta en los siguientes principios:

- **Higiene:** disponer de los centros de trabajo preparados con las mayores garantías higiénicas
- **Prevención:** disponer de equipos de protección individual para todos los/las colaboradores/as, apantallamiento de zonas, distancia social.
- **Formación e Información COVID19:** obligatoria en Yes learning para toda la plantilla.
- **Distancia social y Control del aforo:** una vuelta gradual y escalonada, garantizando la continuidad del negocio, avanzando en nuevas maneras de trabajar.
- **Acompañamiento:** proporcionando apoyo psicológico y emocional a aquellas personas que lo necesiten.



El Plan de Contingencia de Inter Partner Assistance Servicios S.A. se divide en 3 tipos de medidas distintas:

1. Medidas preventivas generales

- a. Definición de un comité de seguimiento semanal formado por la Dirección de RRHH España, Responsable Relaciones Laborales, Responsable Servicio de Prevención Mancomunado, Business Continuity Manager, Transformation & Operational Resilience y el Head of Facility Management, Procurement & Physical Security en el cual participan más áreas si la situación a evaluar lo requiere.
- b. Capacitación: Formación sobre COVID19 y Información a disposición de la plantilla a través de diferentes canales de comunicación y formatos (guías, publicaciones, emails, intranet, Sharepoint COVID19, etc).
- c. Participación de los/las delegadas de PRL y la RLT.
- d. Organización de los procedimientos de limpieza específicos.
- e. Se ha potenciado el uso de carteles, señalización, trípticos y documentación que fomente las medidas de higiene y prevención. Fueron establecidos en lugares visibles del centro de trabajo, en especial a la entrada del centro, en los aseos y vestuarios y comedores. Se colocaron carteles e infografías sobre la higiene de manos, protección personal e información sobre la infección.
- f. Se realizó un aprovisionamiento necesario del material de limpieza, para poder acometer las tareas de limpieza y desinfección a diario.
- g. Se realizó un aprovisionamiento necesario de mascarillas y material de higiene personal.

2. Medidas preventivas organizativas

- a. Se garantizó que todo el personal recibe una información y formación específica y actualizada sobre las medidas que se implanten y que a su vez ha sido entendida por el trabajador (extranjeros, ...). Para ello se ha creado un registro que acredita la entrega de la información a cada trabajador.
- b. Se han establecido medidas según los protocolos establecidos por organismos de salud pública para aquellos casos en los que una persona trabajadora manifieste síntomas, para protegerla y proteger al resto de la plantilla (seguir recomendaciones Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARSCoV-2 (COVID19), basadas en instrucciones de Salud Pública).
- c. Por ello, se han establecido grupos de trabajo, por si en algún momento, alguna de las personas trabajadoras es confirmada como positivo de Covid-19, el resto de personas



trabajadoras, que hayan estado en contacto estrecho o hayan compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal pasaran a situación de cuarentena.

- d. Además, se limitaron los viajes a zonas afectadas por la pandemia (tanto dentro como fuera del país), y se planteó la necesidad de evacuar a los empleados/as que estén trabajando en zonas afectadas por la pandemia o cerca de ellas tan pronto como empiece el brote, y asesorar a los empleados/as que regresen de las zonas afectadas por el brote.
- e. Aprobación del plan y actualización periódica.
- f. Control del acceso a los lugares de trabajo limitando las visitas de personal y empresas externas al centro de trabajo, debiendo quedar debidamente registradas, informadas y controladas en cuanto a las medidas de higiene y distanciamiento interpersonal adoptadas y en su caso, la utilización de equipos de protección adecuados.

3. Medidas preventivas Higiénicas

- a) Al llegar a la oficina, el empleado/a debe dirigirse a recepción (BCN planta -1, MAD planta 3), donde se le facilita el kit de bienvenida que incluye una caja con 50 mascarillas quirúrgicas, hoja de registro de mascarillas, neceser corporativo, hoja informativa, llave anticovid-19 y envase rellenable para gel hidroalcohólico si no se dispone de él. Al mismo tiempo, Facility Management proporcionará a cada empleado una taquilla para guardar sus efectos personales.
- b) La mascarilla se debe usar en todo momento (aunque podamos estar solos/as o muy espaciados/as) y se debe cambiar cada 4 h. La mascarilla se debe llevar correctamente: cubriendo nariz y barbilla, y solo se pueden utilizar las mascarillas facilitadas por la compañía. Tanto las mascarillas como el resto de materiales empleados/as para la limpieza de equipos y superficies, se deben desechar a los contenedores específicos e identificados a tal efecto.
- c) El empleado debe mantener en todo momento la distancia de seguridad de 2 metros, sentándose siempre en zigzag respecto a otros compañeros/as; no pudiéndose ocupar otras mesas que no sean las asignadas ni mover el mobiliario.
- d) Se solicita a todos los trabajadores presentes en la oficina que realicen una higiene de manos frecuentemente (agua y jabón / gel hidroalcohólico), que no compartan los equipos ni otros dispositivos tecnológicos de uso individual y que hagan uso de las fuentes de gel hidroalcohólico para rellenar el envase facilitado en el kit de bienvenida. Asimismo, no se permite comer en los lugares de trabajo, solo en espacios habilitados.
- e) Con el fin de facilitar las medidas de higiene personal, se han dispuesto puntos de higiene en cada planta, situados al lado de cada fichador y en la recepción. En cada punto se podrá encontrar el siguiente material: gel hidroalcohólico, fuentes de gel hidroalcohólico a pedal, papel multiusos, toallitas desinfectantes, termómetro digital y Contenedores de residuo especial.



- f) Los pasillos se dedican exclusivamente a tránsito de personas, salvo las zonas señalizadas. Además, se debe reducir al mínimo el contacto con superficies de contacto común (botoneras, pasamanos, paredes, fichador, fotocopiadora), procediendo a realizar una higiene de manos tras cada uso
- g) Finalmente, se ha implementado el pago con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo.

En relación a nuestros proveedores, se realizaron una serie de comunicaciones a través de la extranet instando a la red a cumplir con las medidas sanitarias, y a aquellos proveedores que se ha detectado mediante *customer pulse* que no han realizado buen uso de la mascarilla se les enviaba anexo recordatorio del buen uso de la misma.

Por otro lado, a nuestros autónomos, les proporcionamos un kit que contiene mascarillas, líquido desinfectante y bayetas.

Hasta el día de hoy no se recomienda subir clientes a la grúa ya que no pueden cumplir con la distancia mínima, por lo que se ponen taxis. En este sentido, se siguieron todas las recomendaciones en cuanto al número mínimo de pasajeros que podían ir en un taxi.

Se les recomienda el uso del parte electrónico, suspendiendo el uso de documentación física, para evitar al máximo el contacto con el cliente.

Para la movilidad, se han detectado problemas de accesibilidad en zonas afectadas por confinamiento, así como problemas de abastecimiento de material en zonas afectadas por ceses de actividad no esencial y por ello se ha realizado la emisión de certificados de movilidad a los proveedores.

Todos los proveedores tienen sus propios protocolos de limpieza, unos protocolos exigentes que han dado como resultado, que solo se hayan notificado 5 contagios en una red de más de 1800 proveedores.

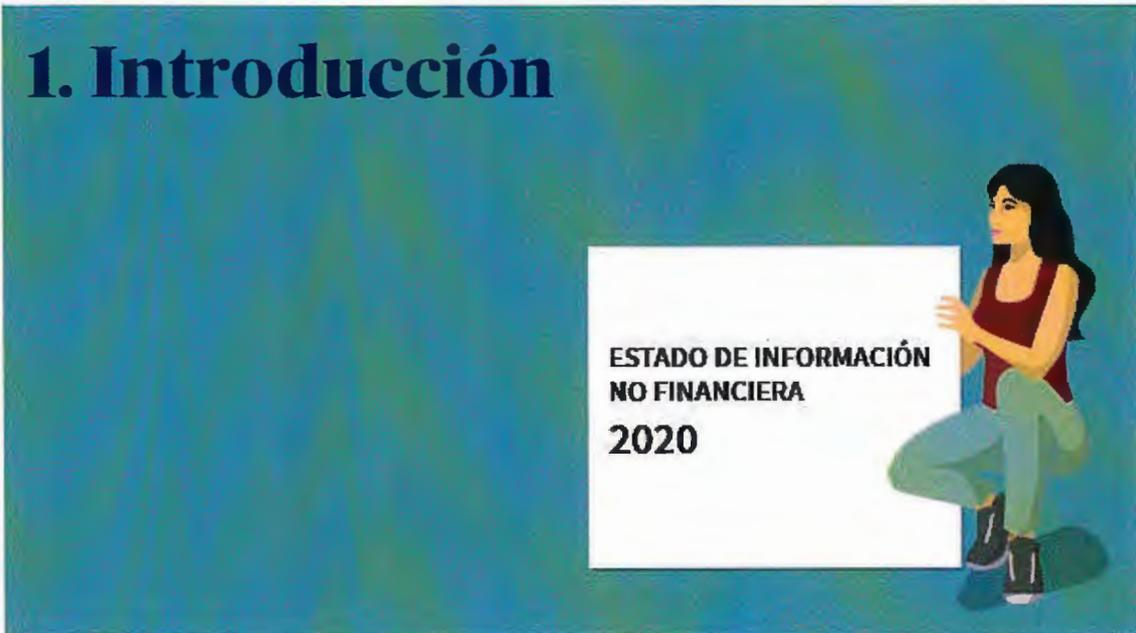
A nivel de operaciones el Covid ha tenido las siguientes afectaciones:

- Disminución tanto de aperturas como de llamadas en todos los diferentes contratos, durante el estado de alarma sanitaria: marzo- abril
- Paralización de expedientes en curso debido al confinamiento, provocando un incrementado considerablemente el stock de expedientes de más de 60 días con el posterior incremento de días en la velocidad de cierre técnico después de la activación de los siniestros.
- Problemas iniciales durante las primeras semanas derivados de la transformación de las oficinas a *Homework*, (agentes sin equipos o problemas de funcionamiento de los mismos).



- Establecimientos de diferentes protocolos de actuación a los agentes (*monitoring*, llamadas salientes a asegurados) impuesto por diferentes compañías o propios internos por dar calidad y control a los expedientes.
- En mayo, se produjo un incremento de la actividad telefónica como de aperturas, con acumulación correspondiente de trabajos: colas de gestión.
- Peticiones de compañía solicitando apoyo telefónico, al no poder asumir su propio trabajo, con aumento en actividad de gestión y llamadas asumidas por plataforma.
- Solicitud de seguimiento e informes diarios por parte de los grandes contratos sobre control de sus expedientes, posterior al confinamiento.
- Mayor control sobre los expedientes paralizados para reactivarlos y dar continuidad a los trabajos pendientes.
- Se incrementaron por parte de SCA la tipología de Urgencias: SAT (neveras, vitrocerámicas, caldera y cristaleros) al estar los asegurados más tiempo en casa.
- En julio / Agosto, hubo un incremento aperturas de “siniestros ocultos”, aquellos que los asegurados no habían declarado durante el estado de alarma y declararon en este periodo no contemplados en la actividad que corresponde la época del año.

1. Introducción



La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de grandes empresas y grupos, tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. En aplicación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Inter Partner Assistance Servicios España, S.A. (Sociedad Unipersonal), ha elaborado el presente Estado de Información No Financiera (EINF) como informe separado y parte integrante de su Informe de Gestión del ejercicio 2020.

2. Modelo de Negocio



2.1 Organización, Estructura, Actividades y Entorno Empresarial

INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A. (en adelante IPAS), es una entidad de servicios que opera en España bajo la denominación AXA PARTNERS, unidad transversal y global que pertenece al Grupo AXA.

IPAS tiene su domicilio social en Edificio Mar de Cristal, calle Arequipa número 1 – 3ª planta, escaleras 2,3 y 4 (28043) de Madrid; constituida por tiempo indefinido el día 14 de junio de 1991 y participada al 100% por la Entidad INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A, con domicilio social en Bruselas, (1050 Ixelles, Bélgica), Avenue Louise 166.

La Entidad opera en todo el territorio nacional a través de dos centros de trabajo situados en Madrid y Barcelona. Su principal actividad es la comercialización y prestación de los servicios que se requieran para dar asistencia a vehículos y a sus ocupantes en caso de avería, así como para la prestación de servicios de asistencia en el hogar y en viaje, incluyéndose servicios relacionados con el cuidado de la salud de las personas y servicios de asistencia jurídica.

Creamos soluciones de servicios y asistencia a medida para varios sectores económicos del mercado español: Banca y Seguros, Energéticas, Viaje, Automoción, Economía Colaborativa, Salud, Telecomunicaciones y Distribución. Nuestra cultura de empresa se fundamenta en cuatro valores; “Customer First” – Integridad – Valentía – One AXA; y en empoderar al empleado para alcanzar nuestra visión como Entidad de Servicios: ser para nuestros Partners una empresa basada en las relaciones y centrada fundamentalmente en prevenir, ayudar y construir.



2.2 Objetivos y Estrategias

La estrategia de desarrollo de IPAS se basa en 4 objetivos fundamentales sobre los que se sustenta nuestra actividad:

- Dar respuesta a las nuevas necesidades surgidas del contexto actual, fuertemente impactado por la pandemia, poniendo al cliente en el centro y protegiendo lo que importa.
- Continuar el plan de transformación digital de la compañía, mediante la implementación de nuevas plataformas y canales digitales que permitan optimizar los procesos y acompañar el cambio profundo que ha supuesto la situación de pandemia en el desarrollo y adhesión a las nuevas tecnologías.
- Desarrollo de productos y servicios acordes al mayor tiempo que pasamos en los hogares por la implantación del teletrabajo, la telemedicina, la educación a distancia y así como al uso intensivo que hacemos de las tecnologías, que mantienen a la sociedad conectada y unida.
- Crecer y afianzar nuestra competitividad en la asistencia del hogar y motor para seguir ofreciendo a nuestros clientes la mejor atención y calidad posible.

IPAS es una de las compañías que conforman AXA Partners, entidad transversal de AXA que ofrece una amplia gama de soluciones en servicios de asistencia, seguros de viaje y protección de créditos. AXA Partners además juega un papel importante en la implementación de soluciones innovadoras desarrolladas dentro de la Unidad de Innovación de AXA.

2.3 Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa



En IPAS incorporamos la Responsabilidad Corporativa (RC), a través de buenas prácticas y políticas que nos permitan generar una mejor influencia en nuestros grupos de interés, acerca de aquellos aspectos marcados como prioritarios en nuestra agenda. Durante 2020, hemos añadido otra prioridad, que ha afectado tanto a la operatividad de la compañía como a nivel humano y social, y es la gestión de la emergencia derivada de la pandemia por Covid-19.

Para IPAS, la Responsabilidad Social nos permite apoyar la innovación para generar nuevas oportunidades de negocio. Y, de nuestra actuación en materia de Sostenibilidad van a depender variables tan importantes como la atracción del talento o el sentimiento de



pertenencia de los empleados/as. Por ello, debemos asegurar que nuestra acción en materia de RC nos permita ser aumentar la confianza y responsabilidad en nuestros grupos de interés.

Nuestro objetivo con la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa es integrar criterios de sostenibilidad en nuestras operaciones, entendiendo que los criterios extra financieros cada vez más adquieren más relevancia.

Para IPAS, e integrados dentro del plan de Responsabilidad Social de AXA Partners, la estrategia de RC ha mantenido dos prioridades de acción, a la cual se la añadido una tercera:

- Ser una de las compañías más comprometidas en la lucha contra el cambio climático
- Trabajar hacia la protección más inclusiva de nuestros clientes
- Proteger y cuidar la salud y el bienestar nuestros grupos de interés en la lucha contra la COVID-19. Somos conscientes de que debemos generar respuestas de gran impacto antes crisis humanitarias.

Tres prioridades en materia de Responsabilidad Social

Es por ello que IPAS, como parte del grupo AXA Partners, ha definido cuales son las 3 prioridades de acción para su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta su ámbito de actividad:

1. **Cambio climático y medio ambiente:** a través de nuestra actividad queremos ayudar a hacer frente al cambio climático y otros retos medioambientales, que tiene un impacto directo en nuestras actividades de negocio y en nuestros resultados financieros. Este foco se aborda a través de diferentes líneas de acción:
 - Evaluar nuestro el impacto medioambiental de nuestras operaciones y adaptar nuestras soluciones a un marco de sostenibilidad
 - Reducir nuestra huella medioambiental, alineados con las prioridades del grupo AXA (Reducción del 25% emisiones de CCO2 para 2025), basados en los reportings y auditorías medioambientales.
 - Iniciar una estrategia de compensación para alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono.
 - Iniciar una fase de sensibilización sobre el cambio climático y nuestra responsabilidad como empleados/as de AXA Partners
2. **Diversidad e Inclusión:** debemos trabajar para que toda nuestra actividad sea cada vez más accesible e inclusiva; al mismo tiempo que promocionamos la Diversidad & Inclusión como valores clave dentro de la organización:
 - Progresivamente, generar una sensibilidad como escenario previo para poder trabajar soluciones más inclusivas.



- Durante 2020 se ha estrechado la colaboración con el equipo de central de RC así como D&I para mejorar los flujos de comunicación así como la puesta en marcha de todas aquellas iniciativas necesarias para generar una cultura más inclusiva. Pensamos que debemos generar alianzas, tanto en interno como externo para desarrollar iniciativas a largo plazo.
- Se ha desarrollado una formación específica sobre Discapacidad y Trato adecuado, abierta a toda la plantilla.
- Miembros de RRHH de IPAS han pasado a formar parte de la Inclusion Community, de AXA Partners. El siguiente paso para 2021 es lanzar una red local de Diversidad & Inclusión en España.

3. **Emergencia sobre COVID-19:** la dirección de IPAS, ante el inicio de la pandemia decide tomar todas las decisiones necesarias para proteger a sus empleados/as/as así como la continuidad de las operaciones. Con el paso de los meses, además la compañía ha contribuido a reducir el impacto socioeconómico que está produciendo la pandemia en la sociedad española:

- Se desarrolla un plan de contingencia específico para que incluye todas las medidas organizativas e higiénicas para garantizar la salud y la seguridad de todos los miembros de IPAS.
- La mayoría de acciones de Voluntariado Corporativo han ido destinadas a ayudar a las personas más vulnerables de nuestra sociedad, con el fin de disminuir el impacto del COVID-19 ha tenido en sus vidas: soledad, exclusión, falta de recursos.
- Tras un proceso de escucha activa, se han realizado diferentes donaciones a entidades que han estado luchando a nivel social y sanitario contra la pandemia.

Estas 3 prioridades además han sido transversales a diferentes acciones y Reporting interno en materia de RC, que se han llevado a cabo para poder asegurar y evaluar nuestro progreso en dichas materias. Cabe destacar la importante labor de formación y sensibilización de la *CR Week*. Se trata de un evento anual, en el cual durante una semana dedicamos tiempo y recursos a formarnos, sensibilizar, contribuir y participar en causas vinculadas al medio ambiente y la Diversidad&Inclusión. Una semana que desarrolla junto a AXA de Todo Corazón, entidad que gestiona el programa de voluntariado corporativo del grupo AXA en España. Asimismo, IPAS ha participado en 2020 en el Group Environmental Reporting y AXA and Community Investment Survey que lidera el Grupo AXA.



2.4 Mercados y Tendencias¹



Hay varias tendencias que sin tener una relación directa con nuestro negocio pueden afectar en mayor o menor medida a la actividad que realizamos. A continuación, un repaso de las mismas:

El cambio del mapa bancario español es imparable

Aunque la pandemia paralizó inicialmente el proyecto de integración de Bankia y CaixaBank, se ha reactivado en un sector que tiene una rentabilidad cada vez más debilitada. La concentración es cada vez mayor en un mercado que espera nuevas fusiones, mientras las entidades siguen cerrando oficinas y apostando por la banca móvil.

A nivel europeo los planes del Banco Central Europeo (BCE) para lograr bancos transfronterizos tardarán aún varios años ya que a día de hoy no existen sinergias entre bancos de distintos países.

La pandemia ha acelerado la digitalización

A lo largo de este último año hemos visto cómo las empresas han tenido que acelerar un proceso que podría haber durado años e implementar soluciones que se adapten al nuevo escenario creado por la Covid-19. Según datos de la Cámara de Madrid, siete de cada diez empresas han "acelerado su digitalización" con la pandemia.

Las compañías que han sobrevivido a la pandemia son aquellas que han sabido ver en ella una oportunidad que les ha hecho acelerar la transformación y digitalizar las diferentes áreas de la empresa.

¹Fuentes consultadas:

<https://www.grupoaseguranza.com/noticias-de-seguros/tendencias-marcaran-2021-seguros-vida-multirriesgos>

<https://aeconsultoras.com/noticia-nota-de-prensa-asociados/informe-capgemini-sobre-interfaces-sin-contacto-y-covid-19/>

Informe capgemini: COVID-19 y la nueva era de la experiencia del cliente sin contacto:

<https://aeconsultoras.com/noticia-nota-de-prensa-asociados/informe-capgemini-sobre-interfaces-sin-contacto-y-covid-19/>

https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2020/05/Touchless-Interface_V4-13.pdf



Facilitar el teletrabajo, mejorar la competitividad y la productividad, forma parte de la transformación digital que no ha sido un objetivo en sí mismo, sino un medio necesario para la supervivencia de las empresas en estos meses de incertidumbre.

Las empresas deben ver la oportunidad que les brinda de cara al futuro el esfuerzo de desarrollo de la tecnología que han tenido que hacer para enfrentarse al teletrabajo impuesto por el aislamiento necesario por la pandemia. Esto puede derivar en una descentralización del trabajo con la instauración permanente del trabajo desde el domicilio.

En definitiva, la transformación digital, aunque haya tenido que ser obligada, supone una propuesta de valor que puede mejorar o transformar las empresas y su control de procesos productivos, así como su competitividad y su gestión.

Pero como en todo, podemos encontrar la cruz a la cara de la moneda y es que ha aumentado el volumen de riesgos cibernéticos. El teletrabajo supone un riesgo para la ciberseguridad de la empresa, que además aumenta exponencialmente con el aumento del comercio electrónico.

La innovación en el trato con el cliente

La innovación en el trato con el cliente también ha tenido que avanzar a ritmos forzados durante la pandemia por el coronavirus. El desarrollo de la capacidad de respuesta de los propios chatbots se ha acelerado para poder dar servicio a los clientes de forma digital.

Esto ha supuesto una mayor satisfacción por parte de los clientes ya existentes al optimizar y mejorar los procesos, además de hacer frente a las nuevas oportunidades de negocio, ya que la digitalización ha permitido a las empresas ofrecer nuevos servicios posibilitando la diversificación del negocio.

La situación derivada por el coronavirus hizo que fuese más complicado relacionarse con los clientes, y aunque cada empresa tuviese necesidades muy diferentes, en general, buscaron soluciones digitales para seguir en contacto con sus clientes y que les permitiesen vender de forma digital y automatizada.

La tecnología de esta forma no se desarrolló solamente para la eficiencia interna y los procesos de gestión y administrativos de la empresa, sino para soluciones eficientes de cara al contacto con los clientes, con chatbots que cada vez son más autosuficientes, aprenden por sí mismos, poseen inteligencia artificial, utilizan voces humanas y hasta se apoyan en el conocimiento basado en las redes sociales.



Además, la pandemia ofreció la oportunidad de acelerar el uso de herramientas basadas en la voz, tecnologías de reconocimiento facial, así como distintas interfaces sin contacto por parte del consumidor, como las aplicaciones móviles que evitan el contacto físico.

A pesar de esto, los estudios dicen que España se encuentra ligeramente por debajo en el uso de tecnología durante la pandemia, pero que se alineará con la media mundial una vez pase la crisis sanitaria.

El sector asegurador seguirá afectado por el covid-19

Las reclamaciones con el coronavirus como causa seguirán produciéndose, y el sector va a tener que reevaluar ciertos riesgos y criterios de fijación de primas después de un exhaustivo análisis de cómo ha afectado a las finanzas de las aseguradoras esta situación de pandemia y las reclamaciones derivadas la misma.

Además, también hay una oportunidad de adaptación en los servicios relacionados que las empresas del sector pueden ofrecer a la sociedad relacionados con el virus y asociados, por ejemplo, a la prevención.

La telemedicina seguirá muy presente

La omnicanalidad de la medicina parece que se va a asentar, tanto en la sanidad pública como privada, después de una adaptación casi forzosa durante el último año. La telemedicina como máximo exponente de dicha omnicanalidad ha llegado para quedarse.

Durante el pasado año la telemedicina creció en nuestro país más de un 150% desde el inicio de la pandemia, y fueron precisamente las dudas sobre salud general y sobre el coronavirus las que llenaron principalmente las consultas.

Si bien muchas consultas de especialidad presenciales tuvieron que cerrar, la principal razón por la que se dispararon las cifras de la telemedicina fue porque la sociedad está ya, en su mayoría, adaptada y conectada.

Además de medicina general, las áreas médicas que más atención han requerido a distancia han sido: pediatría, ginecología, dermatología y psicología.

Desde chatear con el profesional de la salud hasta la monitorización online, pasando por la videoconsulta, la tecnología ha abierto canales a la medicina que permiten priorizar las visitas que realmente son necesarias, evitando los riesgos de un contacto directo en los casos en los que no es realmente necesario y optimizando el tiempo en consulta de los pacientes y médicos en los casos que sí requieren una evaluación presencial. La telemedicina terminará de adaptarse durante este 2021 y se convertirá en un *commodity* exigido por muchos usuarios.



Clima Extremo

Si algo nos ha dejado claro el mes de enero de 2021 es que los efectos del cambio climático son innegables y los daños causados por las catástrofes naturales cada vez son mayores y más frecuentes. Desde hace años se viene observando un aumento en la intensidad y frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos como inundaciones y Depresiones Aisladas en Niveles Altos (DANAS) y este año, solo la borrasca Filomena provocó más de 60.000 siniestros en hogares asegurados especialmente en Madrid y Málaga.

Predecir la siniestralidad de estos sucesos naturales es un reto para el sector asegurador, si bien para las empresas de asistencia puede suponer un aumento del número de casos a atender también deriva en un desafío puntual el enfrentarse a un suceso como Filomena con un pico de casos a resolver en un corto espacio de tiempo sin que la calidad del servicio acordada con los clientes se vea afectada.

Los fenómenos extremos y sus consecuencias en el sector asegurador y de la asistencia es por tanto un reto real que afrontar y al que todas las compañías hemos de adaptarnos para poder seguir ofreciendo el mejor servicio a los clientes.

2.5 Estructura Societaria

IPAS se constituyó en 1991 como Sociedad Anónima, conforme a la legislación española, bajo la denominación de SERVICIO Y ASISTENCIA GENERAL EUROPEA, S.A. que fue cambiada por la actual denominación el 13 de enero de 2000. La Sociedad tiene carácter de sociedad unipersonal desde 5 de diciembre de 2012.

Desde 2010, Inter Partner Assistance, S.A., entidad con domicilio social en Bélgica, ostenta el 100% de las acciones de IPAS.

Configuran la estructura societaria y de gobierno el Consejo de Administración junto con el Comité de Dirección de la Sociedad, que se integran para conseguir en las diferentes unidades de negocio mayor efectividad.

2.6. Información Fiscal

La Sociedad tributa, desde el 1 de enero de 2012, en régimen de tributación consolidada, siendo la Sociedad dominante de dicho grupo fiscal la entidad AXA, S.A., mediante su representante en España, la Sociedad AXA Mediterranean Holding. IPAS, en relación al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, ha tenido una pérdida bruta



de 3.998 miles de euros que, una vez considerado el efecto del Impuesto sobre Sociedades, se redujo a una pérdida neta de 2.999 miles de euros.

La contribución de IPAS a los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades presentados por el Grupo fiscal a que pertenece la Sociedad durante el 2020 han ascendido a un importe a devolver de 1.038 miles de euros con AXA Mediterranean Holding, importe de los pagos a cuenta 1.038 miles euros de saldos a devolver. Además, en 2020 se ha recibido la devolución de 1.704 mil euros del Impuesto de Sociedades de 2019 de IPAS.

A 31 de diciembre de 2020, el importe a devolver a IPAS por Impuesto de Sociedades de 2020 corresponde a 66 miles de euros. Durante el 2020 IPAS no ha recibido ninguna subvención pública.

3. Gestión de Riesgos No Financieros



IPAS gestiona los principales riesgos no financieros vinculados a sus actividades, entre ellas, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos desde un punto de vista no financiero.

La empresa siempre ha tenido entre sus prioridades fomentar la gestión anticipativa de los riesgos, bajo un entorno de control bien definido. En consecuencia, esto ha permitido poder afrontar de forma adecuada los cambios del entorno económico y regulatorio en el que la actividad es desarrollada. La gestión de riesgos es una de las competencias clave en la que se garantiza una gestión alineada con los intereses de nuestros empleados/as y clientes.

El modelo de gestión y control de riesgos obedece a un modelo basado en los principios que se indican a continuación, los cuales, además de estar alineados con la estrategia y modelo de negocio del Grupo AXA, tienen en cuenta los requerimientos de los reguladores y supervisores:

1. **Gestión integral de los riesgos**, el enfoque utilizado por la compañía está basado en el Marco de Referencia de Control Interno, más conocido por sus siglas en inglés COSO (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Con el sistema COSO lo que se consigue es que la empresa tenga presentes los siguientes objetivos:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
2. **Cultura de riesgos integrada en toda la organización**, en la que destacan una serie de valores, actitudes y pautas de actuación frente a la gestión de los riesgos.



3. **Líneas de defensa** que permiten la gestión del riesgo en su origen, su control y supervisión de una forma independiente.
En la primera línea de defensa encontramos las funciones de negocio y todas aquellas que dan apoyo y generan exposición a un riesgo. La segunda línea de defensa está constituida por la función de control de riesgos y por la función de cumplimiento y conducta. Así mismo, la tercera línea de defensa la compone la auditoría interna.
4. **Riesgos gestionados junto con las unidades generadoras**, todas las líneas de defensa se encuentran involucradas durante el proceso de gestión de riesgos.
5. **Una adecuada gestión de la información e infraestructura tecnológica** que permite la identificación, evolución, gestión y comunicación a los niveles adecuados de todos los riesgos.

Estos principios configuran el marco de control clave a la hora de desarrollar el control del perfil de riesgos. Junto con el fuerte compromiso por parte del Equipo de Dirección, se pretende lograr un entorno donde exista la capacidad de trabajar con riesgos de manera controlada, gestionándolos de una manera activa.

PROCESOS CLAVE

Los procesos claves operativos disponen de controles definidos por el grupo; el número total de controles formalizados asciende a 46. Podemos diferenciar los siguientes procesos clave dentro de la gestión y control de riesgos:

Planificación: Proceso por el que se establecen los objetivos, criterios y pautas de acción frente a la gestión de los riesgos.

Identificación: Todos los empleados/as son responsables de la detección de posibles riesgos de manera oportuna.

Evaluación: Una vez identificados los riesgos estos son evaluados, determinando la probabilidad de ocurrencia e impacto de los mismos.

Toma de decisiones y mitigación: Las decisiones son necesarias para poder realizar una correcta gestión del riesgo dentro de los límites aceptables. Del mismo modo, es necesario la creación de medidas correctivas una vez una deficiencia ha sido detectada, por ello se definen Planes de Acción.

Seguimiento: El seguimiento de la incidencia hasta su resolución se realiza por parte del responsable del área conjuntamente con el equipo de control interno. Se colabora de forma activa con las diversas líneas de negocio con el fin de que éstas mantengan un ambiente de control.



Información: Adicionalmente, existe la elaboración y presentación de información relevante, asegurando la comunicación recurrente, así como el escalado urgente ante situaciones imprevistas que lo requieran. A su vez, debe proporcionar el apoyo necesario para asegurar la efectividad de los procesos anteriormente mencionados.

3.1 Principales Riesgos No Financieros Identificados

La elaboración anual del Mapa de Riesgos, aplicable para toda la organización, es el resultado de una evaluación exhaustiva de todos los riesgos identificados. El Risk Assessment (RA) es realizado por el Equipo Legal y Control Interno considerando los controles ya existentes para mitigar el efecto de los riesgos. El resultado se obtiene de la combinación entre probabilidad de ocurrencia e impacto. Por lo tanto, a través de este análisis, los resultados son presentados anualmente al Comité de Dirección para su aprobación.

En base a las exigencias de la Directiva de Información No Financiera de la UE, el Grupo AXA realizó una evaluación interna del riesgo para identificar sus principales riesgos de sostenibilidad. Estos riesgos se agrupan en las siguientes categorías: riesgos sociales, riesgos de derechos humanos, riesgos ambientales y riesgos relacionados con la conducta empresarial.

Estos riesgos se correlacionan con los siguientes impactos en el negocio de la Sociedad: financieros (que afectan nuestra capacidad de generar ganancias), empleabilidad (que afectan a nuestro capital humano), reputacionales (que afectan nuestra imagen de marca), operativos (que afectan nuestra capacidad para llevar a cabo nuestras operaciones de negocio diarias) y ambientales (que impactan nuestras inversiones, seguros u operaciones en asuntos medioambientales). Tal y como se describe en el apartado “9. Bases para la elaboración del Estado de Información No Financiera”, los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido identificados por la compañía como materiales se indican en la tabla incluida en el apartado “9.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

4. Información sobre Cuestiones Medioambientales



Desde hace años la Sociedad, en concordancia con las políticas y estrategias de sostenibilidad del Grupo AXA, ha intensificado las medidas para contribuir a la conservación del planeta y reducir el impacto en el medio ambiente.

En 2020, la Sociedad ha continuado con la gestión iniciada en años anteriores, que consiste en estabilizar el número de indicadores e incrementar la calidad de la información medioambiental del Grupo AXA, tomando como línea de base el año 2012, configurando una serie de objetivos de optimización y reducción de consumos y fijando un target ambicioso, pero a la vez alcanzable.

Dado que el negocio de la Sociedad no incluye la manufactura de elementos físicos y las operaciones que realizamos no generan importantes impactos en el medio ambiente, no se han identificado riesgos significativos en el ámbito, no obstante, consideramos que debemos gestionar y mitigar nuestros impactos en el marco de gestión de nuestra responsabilidad corporativa.

En Inter Partner Assistance Servicios España, S.A. creemos que la responsabilidad corporativa de cada organización requiere un compromiso directo con la comunidad en la que desarrollamos nuestro negocio. Por esta razón, se comenzó estableciendo un proceso de reporte medio ambiental en el año 2002 junto con el Grupo AXA. Nuestra organización se encuentra altamente sensibilizada con la protección del medio ambiente y con la influencia



que podamos tener en el cambio climático preocupándonos por el impacto de la huella ecológica.

En 2020, de acuerdo con el apartado 4.10 de la Memoria de Cuentas Anuales, la Sociedad no ha realizado gastos e inversiones medioambientales ni mantiene provisiones significativas relacionadas con la protección del medio ambiente.

Objetivos del Grupo AXA e Inter Partner Assistance Servicios España

Inter Partner Assistance Servicios España, S.A. ha optado por definir objetivos que incluyen la reducción de consumos de recursos energéticos y naturales así como el fomento del reciclaje, una mejora de la gestión de residuos (clasificación y recogida selectiva), compra de electricidad de origen renovable y disminución de emisiones. Estos objetivos tienen como foco el consumo de energía, agua y papel, emisiones de CO₂, y la trazabilidad de equipamiento eléctrico y electrónico en la fase final previo a su destrucción.

En 2012, Grupo AXA definió un ambicioso plan de seguimiento de métricas (**Global Key Performance Indicator** - KPI) con el objetivo de una reducción del 25% en las emisiones de CO₂eq por trabajador (FTE)² centrada en el consumo energético, los viajes corporativos y el consumo de papel.

Adicionalmente, la Sociedad definió objetivos con año base 2012 sobre diferentes aspectos de la organización, como por ejemplo lograr que el 95% del papel sea proveniente de fuentes sostenible o reciclado (sello FSC), reducir el consumo de agua un 15% para 2020 o conseguir el 100% del suministro eléctrico de origen renovable para 2025.

4.1 Espacios de trabajo saludables

La Sociedad trabaja anualmente para que sus espacios de trabajo sean saludables y sostenibles. Las oficinas de Madrid disponen la Certificación WELL Building Standard, con un nivel Gold (del US Green Building Council), que ratifican el enfoque por el bienestar de los empleados/as, siendo una de las primeras empresas de España en conseguir esta certificación y estándar de alcance internacional.

Para la oficina de Barcelona, hemos puesto en práctica diferentes iniciativas y acciones alineadas con el estándar WELL, implementando un amplio rango de medidas que incluyen la gestión de la calidad del aire interior, la iluminación natural, el confort acústico, la gestión diferenciada de residuos, la eficiencia energética, la provisión de agua de calidad y trabajar en la mejor nutrición de los colaboradores.

²Empleo a tiempo completo, FTE por sus siglas en inglés (Full-time equivalent).



4.2 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos

En Inter Partner Assistance Servicios fomentamos la recogida selectiva de residuos, concienciando a nuestros colaboradores en las mejores prácticas. La Sociedad trabaja mediante un proveedor autorizado especializado en la recogida, recuperación y eliminación de todos sus residuos. En 2020, los principales residuos generados corresponden a papel y cartón.

PRINCIPALES RESIDUOS GENERADOS	2020 (T)
Madera	0,35
Metal	0,48
Papel y cartón	1,90
Plástico	0,03
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE especial)	0,02
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE no especial)	0,03
Mezcla de residuos municipales	0,17
	2,99

Los residuos han sido valorizados, recuperados o eliminados de acuerdo con su naturaleza, siguiendo la normativa legal aplicable en materia de residuos.

4.3 Uso sostenible de los recursos

En Inter Partner Assistance Servicios se promueve un consumo de agua responsable, mediante la provisión de agua en fuentes de osmosis inversa, evitando el uso de envases de plástico y de un solo uso; también se trabaja de forma continua en la comunicación y promoción del uso y consumo responsable de los recursos. En 2020 la Sociedad ha consumido 2.483 m³ de agua proveniente de suministro municipal.

Desde el año 2017 Inter Partner Assistance Servicios, además de contar con medidas implantadas para mejorar la eficiencia energética, todo su suministro eléctrico tiene certificación de origen renovable, libre de emisiones de CO₂. Entre las medidas implantadas se incluyen la instalación de luminarias LED, la incorporación de sensores de movimiento en espacios de tránsito o la programación del sistema de clima para su utilización única en espacios ocupados.

En 2020 la Sociedad ha consumido 2.097 GJ de electricidad proveniente al 100% de origen renovable.



La Sociedad, tiene implantadas asimismo medidas para la reducción anual del consumo de papel en sus oficinas, fomentando la no impresión y la utilización de papel de origen sostenible.

4.4 Cambio climático

Desde el año 2012, la Sociedad trabaja en línea con las directrices definidas por el Grupo AXA para conseguir una reducción del 25% en las emisiones de carbono por empleado (FTE) para el período 2012-2020. Los indicadores y metas clave para medir el desempeño son:

- Reducción de 35% en el consumo energético (kwh/FTE),
- Disminución del 5% de los desplazamientos de negocios (km/FTE),
- Reducción del 45% del consumo de papel de oficina y el 50% de papel para marketing y distribución (kg/FTE),
- Lograr que el 95% del papel sea proveniente de fuentes sostenibles o reciclado (sello FSC),
- Reducir el consumo de agua un 15%,

Anualmente desde 2012 hemos intensificado las medidas para contribuir a la conservación del planeta logrando hasta el 31 de diciembre de 2020 los siguientes objetivos:

- Reducción del 55% del consumo eléctrico por metro cuadrado comercial.
- Disminución del 59% de los viajes corporativos.
- Descenso del 21% del consumo de agua por metro cuadrado de oficinas.
- Reducción del 70% de nuestras emisiones de CO₂.

En 2020, la Sociedad ha realizado el cálculo de huella de carbono en base a su consumo energético, que constituye su consumo principal, con un 100% de la electricidad contratada de origen renovable y por tanto libre de emisiones de CO₂eq

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	2020 (tCO₂eq)
EMISIONES ALCANCE 1	0
Emisiones directas generadas a través del consumo combustibles.	
EMISIONES ALCANCE 2	0
Emisiones indirectas por el consumo de electricidad.	



El Grupo AXA publica adicionalmente de forma anual sus emisiones³ de acuerdo con el Green House Gas (GHG) Protocol: Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3, disponible a través de su página web.

³Accesible a través de la página web: <https://group.axa.com/en/page/environmental-footprint-management>

5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal



5.1 Empleo



La plantilla global de IPAS a 31 de diciembre del 2020 es de 806 empleados/as, indefinidos y temporales, distribuidos en los centros de trabajo de Barcelona y Madrid. Comparado con el ejercicio anterior, IPAS ha terminado el año con 39 empleados/as menos.

A continuación, se puede observar el número total y distribución de empleados/as por sexo, edad, país y clasificación profesional:

EMPLEADOS/AS	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	511	295
Distribución por Edad		
Menores de 30 años	57	37
Entre 30 y 50 años	392	226
Mayores de 50 años	62	32
Distribución por País		
España	511	295
Distribución por Clasificación Profesional	511	295
En puestos de Dirección - COMEX y LT	7	10
AUXILIAR	55	19



JEFE 1ª	14	23
JEFE 2ª	30	46
JEFE NEGOCIADO	0	1
JEFE SUPERIOR	2	15
OFICIAL 1ª	155	94
OFICIAL 2ª	230	76
TITULADO GRADO MEDIO	7	3
TITULADO GRADO SUPERIOR	11	8
TOTAL DE EMPLEADOS/AS		806

A continuación, se puede observar el número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a 31/12/2020, diferenciados por género:

EMPLEADOS/AS	Mujeres	Hombres
Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo	511	295
Temporal_T. Completo	12	2
Temporal_T. Parcial	4	0
Indefinido_T. Completo	364	259
Indefinido_T. Parcial	131	34
TOTAL DE EMPLEADOS/AS		806

Para desglosar los contratos indefinidos y temporales, a tiempo completo y parcial, a continuación, se indica el promedio anual de 2020 según los tramos de edad y la distribución por clasificación profesional. La primera tabla describe la población femenina y la segunda la masculina:

CONTRATOS LABORALES	MUJERES				TOTAL
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	
Distribución por Edad	22,33	11,59	416,50	83,58	534
Menores de 30 años	8,92	7,42	41,17	16,75	74,26
Entre 30 y 50 años	12,08	4,17	328,08	61,83	406,16
Mayores de 50 años	1,33	0,00	47,25	5,00	53,58
Distribución por Clasificación Profesional	22,33	11,59	416,50	83,58	534
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0	7	0	7
AUXILIAR	8,83	10,42	42,25	32	93,5



JEFE 1ª	0	0	13,58	0	13,58
JEFE 2ª	0,25	0	30,25	0	30,5
JEFE NEGOCIADO	0	0	0	0	0
JEFE SUPERIOR	0	0	2	0	2
OFICIAL 1ª	0	0	136,58	14,58	151,16
OFICIAL 2ª	12,25	0,5	172,25	32	217
TITULADO GRADO MEDIO	0	0,08	3	4,5	7,58
TITULADO GRADO SUPERIOR	1	0,58	9,58	0,5	11,66
HOMBRES					
CONTRATOS LABORALES	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	8,75	3,17	265	31,41	308,33
Menores de 30 años	2,75	2,17	31,17	8,08	44,17
Entre 30 y 50 años	5	1	204,58	23,33	233,91
Mayores de 50 años	1	0	29,25	0	30,25
Distribución por Clasificación Profesional	8,75	3,17	265	31,41	308,33
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0	9,17	0	9,17
AUXILIAR	1,75	2,42	12,58	10,92	27,67
JEFE 1ª	0	0	22,58	0	22,58
JEFE 2ª	0	0	44,83	1	45,83
JEFE NEGOCIADO	0	0	1	0	1
JEFE SUPERIOR	0	0	15,58	0	15,58
OFICIAL 1ª	0,83	0	79,67	7,75	88,25
OFICIAL 2ª	5,83	0,75	70,25	9,75	86,58
TITULADO GRADO MEDIO	0	0	2	1	3
TITULADO GRADO SUPERIOR	0,33	0	7,33	1	8,66

A continuación, se puede observar el número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional a fecha 31 de diciembre de 2020:

DESPIDOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Edad	17	10
Menores de 30 años	2	3
Entre 30 y 50 años	13	7
Mayores de 50 años	2	0
Distribución por Clasificación Profesional	17	10
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0



AUXILIAR	2	2
JEFE 1 ^a ⁴	0	0
JEFE 2 ^a	2	0
JEFE SUPERIOR	0	0
OFICIAL 1 ^a	4	6
OFICIAL 2 ^a	7	2
TITULADO GRADO MEDIO	0	0
TITULADO GRADO SUPERIOR	2	0
TOTAL DE DESPIDOS		27

Compensación

La compañía aplica una estructura retributiva basada en el sector servicios, conforme a los Convenios Colectivos de aplicación (Oficinas y Despachos), y en los acuerdos internos fruto de la negociación colectiva.

La compensación total se compone de la parte fija y una parte variable que llega a todos los niveles de la compañía. En el caso de las posiciones ejecutivas, la parte variable representa una parte significativa de la remuneración total para alinearse con la estrategia operativa del Grupo y del negocio.

La política de compensación adoptada por la Sociedad tiene como objetivo atraer, desarrollar, retener y motivar los talentos y las posiciones críticas, además de garantizar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables y velar por la equidad y una remuneración equilibrada según funciones y responsabilidades.

En líneas generales la estructura salarial se compone de:

- 1) Remuneración Fija: es la parte de compensación fija que incluye los conceptos garantizados por contrato y Convenio Colectivo aplicable, va directamente ligado a la responsabilidad y funciones del puesto, generalmente no varía según el desempeño ni objetivos.
- 2) Remuneración Variable: es la parte de compensación que está vinculada a la consecución de los objetivos tanto a nivel de negocio como individual, haciendo coincidir los objetivos con la estrategia de la compañía, no tiene carácter consolidable.

La compañía tiene establecida la política de remuneración variable y su consecución va ligado al desempeño, para ello la compañía realiza la fijación de objetivos, realiza el seguimiento de los mismos e informa al empleado de su consecución e importe de retribución alcanzado.

⁴ Esta categoría agrupa a Jefe de 1^a y Jefe Negociado.



Beneficios y ventajas sociales

Como beneficios los colaboradores disfrutan de permisos mejorados que están recogidos en la normativa interna de la compañía, así como una oferta de beneficios sociales para todos los colaboradores:

- Anticipos: Se ofrece un anticipo al mes de mínimo 50 € y máximo del 90% del salario ya devengado.
- Anticipo extraordinario: Máximo 4 o 5 meses de salario a devolver como máximo 24 meses. Para este anticipo, el empleado/a debe alegar una de las causas especificadas en la normativa interna.
- Préstamos sin intereses: Se ofrecen préstamos sin intereses (600,1000,1500) a reembolsar en 12 y 18 mensualidades
- Préstamos Personales, a través del BBVA: los empleados/as con antigüedad de 1 año podrán solicitar préstamos personales avalados por la dirección.
- *Shareplan*, programa anual para el empleado/a que permite adquirir acciones de la compañía a un precio ventajoso
- Remuneración variable: un *bonus* target que se abona en función de los resultados o performance.
- Comidas asumidas: se abona siempre y cuando el empleado no se encuentre trabajando a razón de las siguientes causas: paternidad/maternidad, baja IT, etc.
- Vehículo: dependiendo de la posición, se facilita vehículo de compañía.
- Carburante: esta compensación se da cuando el empleado tiene un vehículo.
- Mi plan de compensación flexible, que permite tener un ahorro fiscal a los colaboradores, con todos los productos disponibles con una carencia de dos años: Seguros Salud, Ticket transporte, Ticket restaurant (Dirección/Managers), Formación, Ticket guardería.
- Ayuda a guarderías: mes de febrero se abona la ayuda de guarderías a empleados/as con hijos menores de 6 años.
- Premio antigüedad 25 y 35 años: se abona el salario bruto mensual cuando el empleado cumple 25 y 35 años de antigüedad. Así como un día extra de vacaciones por una antigüedad de 20 años.
- Mis seguros y asistencias, descuentos en nuestros productos como colaboradores
- Club benefíciate, descuentos en un amplio catálogo de productos
- Mi salud y bienestar corporativo, en el que se incluye: de forma gratuita reconocimiento médico, servicio médico, teleconsulta, fisioterapia, acupuntura y



coaching nutricional. Además, se ofrece un precio mejorada para el acceso a la red de gimnasios.

- Productos AXA (seguro hogar, vida y auto): un 50 % de descuento en los seguros de Hogar, Auto, Moto y Vida.
- Seguro de vida: cada empleado tiene un seguro de vida que cubre fallecimiento y anticipos de capital en casos de incapacidad o invalidez.
- Club Benefíciate: página web para colaboradores de AXA Partners con ofertas y descuentos en diversos productos.
- Asistencia en viaje: asistencia en viaje al empleado y a familiares de primer y segundo grado (excepto España).
- Asistencia jurídica telefónica: servicio de acceso a un abogado para asesorar, quedando cubiertas todas aquellas consultas que pueden resolverse de forma verbal.
- Recurso de multas: servicio especializado en el recurso de infracciones administrativas de tráfico para evitar sanciones no conformes.
- Licencia sin sueldo: de 15 días a dos meses máximo de permiso sin sueldo.
- Permiso pre-maternal: seis semanas de permiso retribuido pre-maternal antes del nacimiento del bebé.

A continuación, se indican las remuneraciones medias del ejercicio 2020, en euros, y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. En el cálculo de las remuneraciones medias se ha incluido el salario anual fijo y la variable (ligada a objetivos) que tienen todos los empleados/as al 100%.

REMUNERACIONES MEDIAS	2019	2020
Por Sexo		
Mujeres	24.305	25.961,54
Hombres	33.467	36.096,91
Por Edad		
Menores de 30 años	20.276	22.459,69
Entre 30 y 50 años	28.148	29.968,25
Mayores de 50 años	34.643	34.050,54
Por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección - COMEX y LT	99.881	107.438,09
JEFE SUPERIOR	65.966	63.330,58
TITULADO GRADO SUPERIOR	58.254	54.696,27
TITULADO GRADO MEDIO	31.885	33.399,87



JEFE DE 1 ^a ⁵	51.945	53.951,85
JEFE DE 2 ^a	38.797	40.083,63
OFICIAL 1 ^a	25.839	26.329,96
OFICIAL 2 ^a	21.111	21.385,05
AUXILIAR	16.219	16.611,23

En la tabla siguiente se detalla la remuneración media de directivos, desagregada por sexo, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción:

	MUJERES		HOMBRES	
	2019	2020	2019	2020
Remuneración media de directivos	96.026	106.422	126.815	129.438

A continuación, se indica la brecha salarial, expresada como la diferencia entre la remuneración media del hombre menos la remuneración media de la mujer, entre la remuneración media del hombre, expresada como porcentaje.

RATIO - REMUNERACIÓN MUJERES X HOMBRES	2018 ⁶	2019	2020 ⁷
En puestos de Dirección - COMEX y LT	4%	19%	13%
JEFE SUPERIOR	-9%	-8%	23%
TITULADO GRADO SUPERIOR	27%	22%	28%
JEFE NEGOCIADO ⁸	No aplica	No aplica	No aplica
TITULADO GRADO MEDIO	0%	-1%	-4%
JEFE DE 1 ^a	1%	7%	8%
JEFE DE 2 ^a	10%	11%	11%
OFICIAL 1 ^a	7%	5%	4%
OFICIAL 2 ^a	2%	1%	2%
AUXILIAR	2%	1%	-1%

⁵Esta categoría agrupa a Jefe de 1^a y Jefe Negociado.

⁶ Se han ajustado los datos de brecha salarial de 2018 para las categorías JEFE DE 2^a, OFICIAL DE 1^a y OFICIAL DE 2^a.

⁷ El aumento de la brecha salarial en las categorías Jefe Superior y Titulado Grado Superior, se debe a la promoción de diferentes empleadas de IPAS, pertenecientes a diferentes departamentos, a la categoría Puestos de Dirección -COMEX y LT, hecho que además justifica la reducción de la brecha en dicha categoría.

⁸En la categoría jefe negociado no aplica el cálculo de la brecha salarial debido a que no hay mujeres en esta categoría.



A continuación, se indica el número de empleados/as con certificado de discapacidad:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2020
Total de personas con discapacidad	10
Plantilla total	806
Ratio	1%

La compañía durante 2020 ha renovado las medidas alternativas para el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad. De acuerdo con los compromisos adquiridos en estas medidas alternativas, podemos informar que durante el año 2020 se han contratado servicios a Centre Especial de Treball XAVIER AGUILAR PEDREROL y una donación a la Fundación Adecco las cuantías correspondientes a la contratación de 7 trabajadores/as con discapacidad.



En materia de discapacidad, IPAS colabora a través de la Fundación Adecco en los programas sociales de Empleo para todos, poniendo a disposición de sus colaboradores el Plan Familia y el Plan Aflora.

- **Plan Familia** se dirige a los empleados/as que tengan un hijo/a o familiar directo con discapacidad. Mediante este programa se desarrollan, desde las primeras edades, competencias y habilidades que permiten a las personas con discapacidad incrementar su autonomía y empleabilidad para que en un futuro puedan formarse y desempeñar una ocupación, acción para su integración social. Durante el 2020 el Plan Familia ha tenido 4 familias de IPAS participantes en el programa.
- **Plan Aflora** es un programa que desarrolla la Fundación Adecco para los empleados/as de AXA. Esta iniciativa está enmarcada en nuestras políticas de recursos humanos para apoyar las necesidades específicas y el mejor desarrollo profesional y personal de aquellos empleados/as con dolencias, enfermedades y condiciones de salud que pueden ser susceptibles de ser tramitadas con el certificado de discapacidad. A través de esta iniciativa aquellos empleados/as que se encuentren en estas situaciones podrán beneficiarse de ventajas y beneficios sociales y fiscales y así mejorar su desarrollo personal, social y profesional.

La cultura de la empresa ha avanzado en los últimos años hacia la necesidad avanzar en materia de desconexión laboral, siendo cada vez más conscientes todos los empleados/as de



la compañía sobre la relevancia de abordar este aspecto dentro de la compañía. En la actualidad, y tras un año donde el trabajo en remoto ha sido extendido en toda la compañía, la intención de la empresa es iniciar las negociaciones con los comités de empresa de Barcelona y Madrid para el diseño de un protocolo de desconexión digital, que debe aprobarse durante 2021.

5.2 Organización del Trabajo

La jornada de trabajo en IPAS es de 1.675 horas anuales reguladas en la normativa interna de la empresa, negociada con ambos comités. Además, existen 10 horas positivas para todos los empleados/as por acuerdo también con los comités.

Las vacaciones son de 25 días laborables, a los que en función del calendario laboral se le pueden añadir días libres.

En la actualidad, y conforme a lo negociado con ambos comités tras la entrada en vigor del Real Decreto 8/2019, el horario de entrada del personal de Estructura es flexible.

Para el ámbito de operaciones existen turnos fijos de mañana, tarde, noche, fin de semana y jornada partida. El servicio que presta Operaciones es de 24 horas, 365 días al año.

Tanto para el personal de Estructura como para el de Operaciones está regulada la Política de Teletrabajo. En la sección COVID están descritas todas las medidas en materia de teletrabajo tomadas por la compañía con el fin de asegurar el bienestar de los empleados/as/as durante la pandemia.

Además de la posibilidad de teletrabajo, durante el año 2020, 50 empleados/as han solicitado reducción de jornada por guarda legal:

TIPO DE JORNADA	2020
Jornada reducida – mujeres	47
Jornada reducida – hombres	3

Con respecto a absentismo, IPAS ha registrado durante el 2020 un total de 107.323 horas, segregadas de la siguiente forma:



ABSENTISMO (HORAS)	2020
Accidentes de trabajo	742,5
Enfermedades profesionales	-
Otras causas ⁹	106.581

5.3 Salud y Seguridad



Desde la Dirección de IPAS, se es consciente de la importancia de fomentar ambientes de trabajo saludables. El bienestar corporativo, la formación y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados/as son elementos fundamentales que contribuyen al éxito del negocio y permiten el desarrollo de una cultura vinculada a nuestros valores de marca.

En el marco de este compromiso con el bienestar corporativo y la salud de los empleados/as/as de IPAS, y en aras de garantizar lugares de trabajos seguros, la Dirección asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación:

- Cumplir los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos que la organización suscriba.
- Evaluar e identificar los riesgos para la seguridad y salud y realizar una prevención en origen.
- Integrar la seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos técnicos y de recursos humanos de la organización.
- Fomentar la participación activa de los empleados/as y de sus representantes legales.
- Concienciar e informar a los empleados/as sobre la importancia en el desarrollo de comportamientos de trabajo seguros.
- Planificar la actividad preventiva definiendo programas para la mejora de las condiciones de trabajo y asegurar su implementación.
- Velar por la prevención del acoso en el trabajo, así como cualquier forma de violencia.

⁹Las horas de absentismo por “otras causas” comprenden las ausencias por baja común, visita médica, visita médica descendiente/ascendiente, defunción/hospitalización, formación propia, asuntos propios, retraso, lactancia, comité, baja laboral, familia, averías transporte, exámenes, matrimonio, matrimonios familiares de primer grado, traslado de domicilio habitual, etc. En este ejercicio se incluyen dentro de esta nomenclatura las bajas por Covid-19.



- Gestionar de manera adecuada la diversidad cultural y generacional de nuestros empleados/as.
- Asegurar la integración de personas con discapacidad o especialmente sensibles adaptando el trabajo a la persona.
- Ofrecer a los empleados/as la vigilancia periódica de su estado de salud.
- Desarrollar políticas de promoción de la salud en el trabajo y de fomento de hábitos de vida saludables.
- Garantizar la formación y capacitación de los empleados/as para que puedan desempeñar sus funciones de manera segura y eficaz.
- Revisar de manera periódica la eficacia y eficiencia del sistema de gestión.

La aplicación de los anteriores principios, además de la definición e implementación de estrategias de acción social y comunitaria, la consolidación de una cultura diversa e inclusiva, el acceso a recurso para la promoción de su bienestar, así como de políticas de *compliance* y sostenibilidad medioambiental, permiten a IPAS consolidarse como una organización socialmente responsable interna y externamente.

En relación a la siniestralidad laboral, en IPAS, el índice de frecuencia fue de 1,20 para las mujeres y 3,79 para los hombres, y el índice de gravedad fue de 0,07 para mujeres y de 0,07 para hombres.

ACCIDENTABILIDAD	2020	
	Mujeres	Hombres
Accidentes de Trabajo - sin baja	3	0
Accidentes de Trabajo - con baja	1	2
Número de Jornadas Perdidas*	61	38

*total horas absentismo por accidente laboral/7,5horas de promedio

ÍNDICES DE ACCIDENTABILIDAD (%)	2020
Mujeres	
Índice de frecuencia*	1,20
Índice de gravedad**	0,07
Hombres	
Índice de frecuencia*	3,79
Índice de gravedad**	0,07

* número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas * 1.000.000.

** número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas * 1.000.

No se han registrado enfermedades profesionales durante el 2020.



5.4 Relaciones Sociales

IPAS tiene una estrategia de Relaciones Laborales basada en el diálogo social y en el cumplimiento estricto de la legalidad.

Hasta abril 2017 existían las reuniones de Diálogo Social, reuniendo a los Comités de Empresa de los dos centros de trabajo (Barcelona y Madrid), que firmaban los posibles acuerdos de forma conjunta. A partir de esa fecha, los comités de Barcelona y Madrid se reunieron por separado. Sin embargo, en 2020 los comités de empresa ya han retomado el Diálogo Social de forma conjunta.

Además de las reuniones trimestrales organizadas con Dirección, existen reuniones con la Responsable de Relaciones Laborales cada vez que se solicita, para tratar cualquier inquietud que surge. Se trata de un acceso directo e inmediato a la empresa.

La representación legal es la siguiente:

MADRID

Las últimas elecciones sindicales en Madrid tuvieron lugar en Agosto de 2017 y la composición por Sindicatos es: 100% representación de Unión General de Trabajadores (UGT). El número total de miembros es de 9, en concordancia con el número de empleados/as. Además, en dicho centro está constituida la sección sindical de UGT.

Un 29% del total de los empleados/as de IPAS, correspondientes al centro de trabajo de Madrid, están cubiertos por el Convenio de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, mejorado por IPAS.

BARCELONA

Las últimas elecciones sindicales tuvieron lugar en Junio de 2016, y la composición por sindicatos es: 52,94% de Unión General de Trabajadores (UGT) y 41% de Comisiones Obreras (CCOO). Además, en dicho centro están constituidas las siguientes secciones sindicales:

- Sección sindical de UGT
- Sección sindical de CCOO
- Sección sindical de CGT

Un 71% del total de los empleados/as de IPAS, correspondientes al centro de trabajo de Barcelona, están cubiertos por el Convenio del Sector de Oficinas y Despachos de Cataluña, mejorado por IPAS.



Los representantes de los trabajadores junto con los delegados de prevención realizan el seguimiento de los temas de seguridad y salud en cada centro de trabajo.

5.5 Formación



FORMACIÓN	2020 (HORAS)
Puestos de Dirección	371
Puestos de Técnicos	7.426
Puestos de Administrativos y otros	18.160

En Inter Partner Assistance Servicios, seguimos con la necesidad de que todos nuestros colaboradores estén preparados para los retos que se plantean en el contexto actual en el que nos encontramos. En un entorno de cambio constante, de incerteza y ambigüedad, y con la transformación digital presente en todos los ámbitos, las habilidades de adaptación y de upskilling son prioritarias en el desarrollo y formación de nuestros colaboradores. Además, este 2020 nos ha llevado a la necesidad de reformular desde los propios equipos de formación la manera de impartir formación, la adaptación de nuevos recursos digitales y la apertura a nuevas metodologías derivadas de la imposibilidad de ofrecer formación presencial.

Inter Partner Assistance Servicios SA continúa proponiendo una cultura en la que todos somos propietarios de nuestro desarrollo y somos responsables de nuestra formación. Los responsables de equipo apoyan el desarrollo de las necesidades de sus equipos promoviendo las mejores soluciones para aprender. Esto incluye: aprendizaje en el trabajo, formación on-line, coaching, mentoring y cursos de formación presenciales (tremendamente reducidos a la mínima expresión este año debido a la pandemia).

Desde 2017, la plataforma on-line YES Learning brinda acceso a muchas soluciones de aprendizaje, incluyendo más de 1000 cursos on-line, bajo el catálogo de Click & Learn. Se trata de una oferta disponible desde el primer día del colaborador en la compañía. Este 2020 se inicia y se consolida el partnership con LinkedIn Learning (ver más adelante).



Presentamos aquí los principales programas e iniciativas formativas desarrolladas en 2020 en la organización:

- **Política de Idiomas:** programa de aprendizaje de idiomas dirigido a todos los colaboradores con más de un año de antigüedad en la empresa y que tiene como objetivo, en esencia, mejorar las habilidades y conocimientos de la lengua inglesa y otros idiomas de uso en la compañía. De esta manera, se pretende formar a nuestros colaboradores con el objetivo de que tengan las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo en un contexto internacional y globalizado. Con el objetivo de dar cabida al mayor número de situaciones y tipo de necesidades, la política de idiomas estipula diferentes modalidades de aprendizaje de idiomas: clases presenciales grupales, individuales, on-line, becas y subvenciones de exámenes oficiales.
- **Programas de formaciones iniciales (HOGAR, TAI y TRAVEL):** programa de formaciones iniciales destinado a las nuevas incorporaciones en las líneas de negocio de HOGAR, TAI y TRAVEL. Estas formaciones garantizan que los nuevos empleados/as accedan a su puesto de trabajo con el conocimiento técnico y habilidades necesarias para un óptimo desempeño. Estas formaciones iniciales técnicas se ven complementadas, durante la trayectoria del colaborador en la compañía, con otras formaciones de reciclaje o especialización según las responsabilidades que vayan adquiriendo.
- **Itinerario Customer Experience:** debido a la pandemia, el itinerario Customer Experience, ideado y diseñado como 4 formaciones presenciales es trabajado para ser adaptado a un entorno virtual y pasa a convertirse en un itinerario de 3 formaciones sincrónicas on-line con las que seguimos formando a nuestros colaboradores en dar herramientas y mejorar las habilidades comunicativas y sociales para lidiar con los momentos conflictivos al teléfono.
- **Virtual Academy para nuevos Managers 2020:** teniendo que prescindir de las formaciones presenciales preparadas a inicios de año debido a la pandemia. IPAS se plantea diseñar y poner en marcha proyectos formativos virtuales y on-line para su equipo de managers. Entre ellos destaca, la Virtual Academy para nuevos managers que consiste en un curso gamificado on-line sobre gestión de equipos y una sesión via Skype con un consultor sobre qué significa ser un manager en la organización y las competencias a tener en cuenta. Esta iniciativa se complementa con otras formaciones a todo el colectivo de managers (junior o veteranos) como la formación “Cómo dar feedback en un entorno virtual”.
- **Formaciones Obligatorias:** conjunto de formaciones on-line de obligatoria realización para todos los colaboradores que tiene como objetivo capacitarlos sobre temas de obligación legal (protección de datos, prevención de riesgos) y otros aspectos



relevantes para AXA PARTNERS a nivel local y/o global (sensibilización de género o procesos de leakage). En 2020, se pone en marcha de manera destacable un nuevo curso obligatorio sobre la seguridad de la información y sobre delitos financieros.

- **LinkedIn Learning:** desde 2020 para todos los colaboradores, se da acceso a la plataforma LinkedIn Learning. Se trata de una plataforma con acceso a más de 15000 cursos on-line en 7 idiomas diferentes de diversas temáticas: liderazgo, gestión de equipos, ofimática, gestión del tiempo y muchas otras. Se trata de un recurso formativo tremendamente aprovechado durante los meses de confinamiento y que ha supuesto el escopetazo de salida para acomodar una cultura del autoaprendizaje en la compañía.
- **FutureFest / Data Quiz:** en 2020, la tradicional AXA Learning Week se convierte en FutureFest. Una semana en la que el Grupo AXA crea iniciativas formativas y de engagement con las nuevas tecnologías y la cultura de datos como eje principal, que en IPAS también se puso en práctica. De hecho, además de las iniciativas propuestas por el Grupo AXA, en IPAS pusimos en marcha el Data Quiz, un concurso que duró una semana en el que cada día los colaboradores recibían preguntas sobre datos y al final de la semana aquellos colaboradores con mejor puntuación recibieron premios como obsequios.

Como apunte extra a todo lo anterior y aunque ya ha sido mencionado en alguna de las iniciativas formativas, debemos apuntar que, desde el 13 de marzo de 2020, en IPAS desaparecen las formaciones presenciales. Los diversos equipos de formación trabajaron durante los meses posteriores al confinamiento para adaptar no solo las formaciones a un formato virtual (primero impartidas por Skype y posteriormente por Teams) sino también en desarrollar y adquirir nuevas habilidades de facilitación necesarias en teletrabajo: uso de herramientas digitales, adaptación de contenidos, etc... Muchas de esas formaciones, por necesidad de negocio, pasan a ser virtuales lo antes posible, y otras son trabajadas para que a partir de finales del segundo trimestre puedan ser retomadas de manera virtual: idiomas, itinerario CEX o formaciones de management.

Este tiempo de adaptación y reciclaje juntamente con la falta de nuevas incorporaciones han supuesto una notable bajada en horas de formación, pero ha permitido la preparación de los equipos formativos a un nuevo contexto en el que la formación no presencial ha adquirido un protagonismo nunca visto y totalmente necesario.



5.6 Igualdad



El Plan de Igualdad es la herramienta que tiene como objetivo garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Tomando como marco la legislación laboral vigente y el compromiso de la empresa de establecer y desarrollar el Plan, IPAS conjuntamente con el Comité de Empresa de los centros de Barcelona y Madrid realizaron en el 2014 el diagnóstico de situación y acordaron y se establecieron una serie de medidas en cada una de las áreas, tanto a corto como a largo plazo. Una vez finalizado, se realizó su publicación y comunicación en el año 2015 para toda la plantilla.

En 2020 se ha continuado desarrollando conjuntamente con la representación legal un Plan de Igualdad que entrará en vigor, previsiblemente durante el segundo trimestre de 2021 en el que se incluye el Protocolo contra el Acoso y un Protocolo contra la Violencia de Género, alineado con la nueva política contra el Acoso y la Discriminación que lanzará el grupo AXA.

Mediante el Plan de Igualdad, la compañía vela para minimizar las discriminaciones que puedan surgir en el cumplimiento del convenio de aplicación y establecer aquellos mecanismos que permitan reducir posibles desigualdades de género, así como todas aquellas medidas para asegurar la igualdad dentro de la compañía. Asimismo, IPAS hasta la aprobación del nuevo protocolo contra el Acoso, dispone del Protocolo de Actuación contra el Acoso Moral y Sexual, aprobado el 2015. Este renovado Plan de Igualdad se está realizando teniendo en cuenta los requerimientos de las nuevas normativas, en concreto: el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos





La Sociedad vela por el cumplimiento de los convenios internacionales sobre derechos humanos por medio de la asunción y difusión del Código Ético y de Cumplimiento del Grupo AXA, que define los principios y compromisos del Grupo en materia de prevención de cualquier irregularidad, en particular de la prevención de la discriminación y del acoso, y el respeto por la salud y la seguridad. El Código establece formalmente que el Grupo AXA se opone a todas las formas de discriminación injusta o ilegal, y que no tolera la discriminación por edad, nacionalidad, origen étnico, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estado civil o discapacidad. Así mismo, existe una Política de Alegaciones (Whistleblowing) para apoyar en la identificación, y consecuentemente en la prevención, de cualquier tipo de práctica irregular que pueda afectar a la Sociedad.

La Política de Whistleblowing establece el procedimiento para denuncia de irregularidades, a través de un mecanismo que permite dar respuesta a preguntas y preocupaciones de los colaboradores en relación con la ética, el cumplimiento o cualquier otro requisito del Código Ético y de Cumplimiento. La Sociedad también ha definido un protocolo de actuación contra el acoso moral y sexual, para la prevención y gestión cuando identificadas conductas discriminatorias que puedan suponer acoso psicológico y/o sexual en el ámbito de la organización.

Todas las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil se ven reguladas por la legislación nacional.

Además, IPAS dispone de alianzas con entidades para eliminar la discriminación en el acceso al empleo, fomento de la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión. A nivel interno la presencia de cualquier discriminación se ve garantizada a través del Plan de Igualdad.

Durante el 2020 no ha sido registrada ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos. El canal de denuncias se encuentra disponible a todos los empleados/as a través de la intranet y son impartidas formaciones para divulgación del canal.

6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno



IPAS, como entidad del Grupo AXA, basa su negocio en la creación y mantenimiento de relaciones a largo plazo con las personas. La confianza es el ingrediente esencial de nuestro éxito sostenible. En este contexto, tener un conjunto claro de valores y ética es fundamental porque nos proporciona, individual y colectivamente, una "brújula moral" para ayudarnos a obtener la respuesta correcta cuando nos enfrentamos a las complejidades técnicas, prioridades competitivas y, a veces, a situaciones que nos generan un conflicto que son parte de nuestras realidades cotidianas al hacer nuestro trabajo. Los valores guían los comportamientos, que impulsan los resultados. Customer First (el cliente primero), Integridad, Valentía y One AXA; cada uno de nuestros valores solo tiene sentido si son compartidos y encarnados por todos. Deben aplicarse todos los días y en todos los sentidos. Si tenemos dudas sobre la mejor decisión a tomar, nuestros valores nos ayudan a decidir, teniendo en cuenta nuestra misión de empoderar a las personas para vivir una vida mejor. El Grupo AXA tiene una larga historia de compromiso con una ética profesional sólida. El Código Ético y de Cumplimiento del Grupo permite establecer una comprensión compartida de lo que se espera de cada uno de nuestros empleados/as y del negocio. Esos compromisos guían a nuestros empleados/as y proveedores en el desempeño de su trabajo diario. No hay conflicto entre un desempeño sólido de negocio y unos elevados estándares de ética, cumplimiento y gobierno que, de hecho, se apoyan entre sí.

6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican

La Sociedad tiene un compromiso desde hace mucho tiempo para llevar a cabo todos sus negocios con honestidad e integridad, adoptando los más altos estándares éticos. La corrupción y el soborno pueden adoptar muchas formas. Puede definirse como la oferta,



promesa, entrega, exigencia o aceptación de cualquier soborno o incentivo ilegal que, en infracción con la ley aplicable, genere una ganancia o ventaja personal para el receptor (o cualquier persona u organismo asociado con el receptor) y que está destinado a influir indebidamente en una decisión del receptor. Cualquier forma de corrupción o soborno está prohibida y puede llevar a una sanción disciplinaria. Para ello, la Sociedad tiene establecidas diferentes políticas y procedimientos de Compliance, y ha realizado diferentes formaciones sobre las mismas. A continuación, se destacan las siguientes políticas y procedimientos corporativos, disponibles en la Intranet de la entidad:

- Código Ético y de Cumplimiento.
- Política Anti-Soborno y Anti-Corrupción.
- Procedimiento de Invitaciones & Regalos.
- Política de Alegaciones (Procedimiento de Whistleblowing).
- Política de Conflictos de Interés.

6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales

La Sociedad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, no es un sujeto obligado en materia de blanqueo de capitales. No obstante, al ser una entidad del Grupo AXA, existen otras políticas que el mismo establece en esta materia.

6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro



Durante el 2020, la Sociedad ha realizado aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro por un importe que asciende a 50.622,58 €, siendo las principales beneficiadas las siguientes entidades:

- Fundación Adecco
- AXA de Todo Corazón
- Barcelona Health Hub
- Comunidad de Sant Egidio



6.4 Formaciones específicas



En 2020 se han destinado 805 horas de formación en los siguientes cursos gestionados por el Departamento de Compliance:

- Data Privacy Awareness
- Procedimiento Whistleblowing
- Financial Crime Training
- P&C and Health Fraud Awareness

7. Información sobre la Sociedad



7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

Para IPAS, todas las acciones derivadas de la gestión social y medioambiental sobre nuestra comunidad y entorno tienen un impacto directo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas. 17 objetivos y 169 metas donde las empresas tenemos un rol clave para la consecución de la agenda 2030, no solo como generadores de riqueza sino también como agentes de desarrollo.





IPAS adquiere un compromiso directo con el desarrollo sostenible de todos los actores de nuestra sociedad a través del desarrollo de políticas, proyectos y buenas prácticas a favor de nuestros retos sociales más acuciantes: poner fin a la pobreza y la desigualdad, alcanzar la igualdad de género, el acceso a un trabajo digno, el acceso a servicios de salud o la protección al medioambiente entre otros.

Además, nuestros valores de nuestra empresa, y que rigen toda nuestra actividad- “Customer First – Integridad – Valentía – One AXA”- no sólo trabajan para alcanzar la excelencia y empoderar a sus miembros en su vocación de servicio; sino que su propia actividad, basada en la prevención, ayuda y construcción, son pilares fundamentales sobre los cuales pivota de nuestra actividad en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Tras realizar un análisis de diagnóstico sobre todas aquellas iniciativas que se llevan a cabo, desde el punto de vista de la sostenibilidad, nuestras operaciones junto con la interacción con nuestros grupos de interés tienen un impacto fundamental en los siguientes ODS:

ODS 3. Salud y Bienestar

Promoción de programas de salud y bienestar para los empleados/as, tales como la disposición de servicios médicos asistenciales, promoción de hábitos saludables y facilitar el acceso a instalaciones deportivas. Asimismo, es nuestro objetivo poder reducir los incidentes relacionados con la salud y la seguridad en el ambiente laboral.

ODS 4. Educación de Calidad

Un programa de formación que permita formarse no solo en aspectos técnicos de la dinámica del negocio sino también en la mejora continua de sus competencias profesionales, en el respeto a los derechos humanos, el cambio climático o la igualdad de género en la organización. Además, existen posibilidades de realizar actividades de voluntariado en el ámbito de la educación, a través de AXA de Todo Corazón.

ODS 5. Igualdad de Género

La empresa dispone de un Plan de Igualdad y existe una Comisión de Igualdad para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres en la empresa. Así como diferentes iniciativas para potenciar el talento femenino y fomentar la conciliación.

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Todos aquellos aspectos vinculados con los datos de empleo y empleabilidad, así como la creación de empleo. Además, se trabaja con entidades sociales para empoderar a personas en riesgo de exclusión para contribuir a la mejora de su empleabilidad, como por ejemplo personas con discapacidad. En 2020 se ha realizado una inversión social de 50.622,58 € a la comunidad, repartido entre diferentes entidades que trabajan para el bienestar social de la



comunidad donde operamos. Finalmente, IPAS colabora con una extensa red de proveedores favoreciendo así el crecimiento económico y el fomento del empleo a lo largo de todo el territorio.

ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura

Todos aquellos aspectos que favorecen la formación en TIC, así como la transformación digital de la compañía, convirtiendo la innovación en un aspecto fundamental en nuestra relación con el cliente. Durante el año 2020 se ha realizado una inversión ingente de recursos para dotar de toda la tecnología y dispositivos necesarios a la plantilla para asegurar la operatividad del negocio a través del trabajo en remoto.

ODS 10. Reducción de las Desigualdades

IPAS está trabajando para reducir todas barreras que existen hacia personas con discapacidad, fomentando la formación y sensibilización para convertirse en una empresa totalmente inclusiva que aprecie el talento de las personas y facilitando el acceso al empleo. Al mismo tiempo IPAS ha contribuido con la emergencia social derivada de la pandemia en su colaboración con AXA de Todo Corazón y la Comunidad de Sant-Egidio.

ODS 13. Acción por el Clima

La compañía ha implementado en los últimos años diferentes iniciativas alineadas con la protección del medioambiente, en el marco de su estrategia para reducir las emisiones de CO2 de manera significativa, garantizando una mayor eficiencia energética, una menor utilización de los recursos naturales, una adecuada minimización y prevención de residuos, consumo más responsable de papel y reducción de la huella de carbono de la compañía. Además, todos estos indicadores se han visto reducidos por el efecto del confinamiento y el cierre de las oficinas, y la bajada drástica de la movilidad.

ODS 17. Alianzas para lograr los Objetivos

Para conseguir un mayor impacto encaminado hacia un desarrollo sostenible, IPAS cuenta con alianzas estratégicas con el tercer sector con el fin de consolidar su performance social y medioambiental. Al mismo tiempo que está realizando un proceso de escucha activa con sus empleados/as para poder potenciar el impacto con los ODS.



7.2. Subcontratación y proveedores



Todo el proceso de compra o contratación, independientemente de donde se realice, se debe regir por los siguientes principios básicos: i. Ética profesional, siguiendo los códigos de conducta, normativas y estándares establecidos; ii. Transparencia en la gestión e igualdad de oportunidades con los proveedores, favoreciendo la competencia entre los mismos; iii. Globalidad, asegurando que utilizamos la experiencia y las sinergias derivadas de nuestro tamaño global, eligiendo el nivel adecuado de negociación (entidad, país o Grupo); y iv. Responsabilidad Social Corporativa, incluyendo en la toma de decisiones criterios socialmente responsables.

La Política también establece la necesidad de garantizar el cumplimiento del código deontológico (Código Ético Proveedor AASI - 2017/1) en materia de compras de bienes y contratación de servicios, en todas las fases del proceso de compras.

Los proveedores “Red Auto”, al firmar el contrato de prestación de servicios con la Sociedad, se adhieren al Código Ético del Proveedor AASI. Los demás proveedores (Hogar) se deben adherir a la Normativa General de Colaboración.

Los contratos firmados entre el Grupo y los proveedores seleccionados deben contener las siguientes cláusulas como mínimo:

- Duración
- Fuerza mayor
- Privacidad de datos
- Protección de datos
- Encuesta de calidad
- Niveles del servicio
- Penalizaciones
- Auditoría
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Ley aplicable y jurisdicción
- Uso de la marca AXA
- Responsabilidad corporativa
- Soborno y corrupción



En 2020, IPAS no ha realizado auditorías presenciales de proveedores con criterios ambientales o sociales, si bien mantiene un control de la documentación y requisitos anteriormente mencionados.

7.3. Cliente final (consumidor)

En INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A., ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Por eso, con el objetivo de conocer la satisfacción y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de nuestros servicios se dispone de un servicio de encuestas y un proceso de gestión de la insatisfacción y compensación.

ESTUDIOS DE CALIDAD Y EXPERIENCIA CLIENTE

Al objeto de evaluar la experiencia con el servicio prestado, conocer cuál es el grado de satisfacción y las opiniones sobre el servicio prestado por IPAS, ésta enviará una encuesta al teléfono móvil del Asegurado (previo acuerdo con la entidad cliente) después de cerrar el expediente.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA INSATISFACCIÓN Y COMPENSACIÓN ECONÓMICA

Con la finalidad de conocer los motivos de insatisfacción de los clientes y gestionar la misma, IPAS contactará con aquellos clientes que hayan valorado el servicio con un 1 o un 2 de satisfacción global.

Para ello, un equipo especializado de IPAS contactará con el cliente a través de una llamada saliente de lunes a viernes y de 10.00 a 18.00 horas, dentro de las 24-48 horas laborables siguientes a la recepción de la citada notificación de insatisfacción.

IPAS ofrecerá una compensación¹⁰, cuando el origen de la insatisfacción del cliente sea imputable a una de las causas detalladas a continuación y que no hayan sido o puedan ser compensadas por incumplimiento de algún compromiso de calidad que pudiera estar establecido en el contrato de prestación de servicios con las entidades clientes.

- Incomparecencia del profesional y que además haya supuesto para el cliente una solicitud de permiso laboral o un desplazamiento de domicilio habitual.
- Petición de cambio de empresa proveedora del servicio por parte del cliente tras actuación o por presencia impropia
- Descoordinación de gremios no justificada y no informada al cliente
- Demora de material no justificada y no informada al cliente.
- Atención telefónica inadecuada.
- Profesionalidad o actitud del reparador inadecuados.

La compensación, en formato cheque electrónico o tarjeta regalo correrá a cargo de IPAS.

¹⁰ En formato de cheque o tarjeta regalo



No se establece ningún otro tipo de sistema de compensación.

IPAS dispone también de un proceso de gestión proactiva de la insatisfacción y compensación cuando el Asegurado manifiesta durante la gestión del siniestro su malestar por alguna de las causas detalladas anteriormente.

ANÁLISIS DE LA INSATISFACCIÓN Y COMPENSACIÓN IPAS 2020

A lo largo del 2020 se han emitido 87.251 encuestas. Se recibieron 9.841 respuestas válidas¹¹ situando la tasa de respuesta en un 11%.

El 12% de los clientes que respondieron a la encuesta (854) manifestaron su insatisfacción con los servicios prestados valorando con un 1 o un 2 la satisfacción global.

El 95.6% de estos clientes fueron contactados por los equipos de gestión de la insatisfacción recuperando la confianza del 51%.

Las tipologías de siniestro con mayor porcentaje de insatisfacción han sido:

- Siniestros por agua
- Trabajos de mantenimiento
- Siniestros por rotura
- Siniestros por daños eléctricos
- Servicio de bricolaje

Teniendo en cuenta el origen de la insatisfacción, se han efectuado 111 compensaciones económicas, 8 de las compensaciones fueron rechazadas por los clientes.

Se han dado 29 casos en los que la insatisfacción se ha manifestado durante la gestión del siniestro y procedido a su compensación de forma proactiva.

El segundo trimestre del 2020 se inicia un plan de compensación para recuperar proactivamente las posibles insatisfacciones en encuesta originadas por incidencias ocurridas durante la gestión del siniestro o bien por tener una duración irregular en su resolución.

Los filtros para abordar el análisis de los casos a compensar son:

Duración irregular:

- Garantías de roturas y bricolajes superiores a 21 días
- Resto garantías superiores a 60 días

¹¹ Una encuesta válida es aquella que tiene al menos 1 respuesta.



Se considera incidencia:

- Incumplimientos de citas con profesionales
- La descoordinación entre gremios de profesionales
- Incidencias por mala calidad de la reparación.

Se han intervenido y compensado 152 casos. Las tipologías tratadas por volumen han sido:

- 53% - Tiempo de solución empleado
- 14% - Calidad de la reparación
- 18% - Por la profesionalidad y/o amabilidad del personal a cargo de la reparación.
- 6% - Por la atención telefónica y/o información recibida durante la gestión.

SISTEMAS DE RECLAMACIÓN

En cumplimiento de los requisitos legales y del Grupo AXA, la Sociedad cuenta con un Servicio de

Atención al Cliente para gestionar y resolver las reclamaciones realizadas por sus clientes. Cualquier cliente puede presentar su queja o reclamación por cualquiera de los siguientes canales:

- Por correo ordinario y/o burofax
- Por correo electrónico al buzón de reclamaciones
- Por teléfono
- En cualquier de nuestros centros de trabajo

Quejas y reclamaciones recibidas y resolución de las mismas:

En el año 2020 se han registrado un total de 23127, siendo un 66,39 % resueltas en favor del cliente. En 2020 los principales motivos de reclamación fueron:

- Retraso en la reparación
- Mala calidad en la reparación
- Incumplimiento de cita (plazos)
- Urgencia no atendida

8. A disposición del público



La Memoria de Cuentas Anuales de IPAS y su Estado de Información No Financiera (EINF) se registran anualmente en el Registro Mercantil de Madrid.

El EINF de IPAS relativo al ejercicio 2020 se encuentra disponible a disposición de cualquier interesado en la página web de la compañía (<https://corp.axa-assistance.es/informe-no-financiero>).



El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.

Hechos posteriores

Durante el 2021 se ha realizado por la empresa un ERE por causas técnicas, organizativas y de producción, debido a la pérdida de contratos y a la implementación de proyectos de digitalización.

El mismo se ha cerrado con acuerdo el 18 de febrero de 2021, con la salida de 51 voluntarios.

Se ha negociado con las secciones sindicales siguientes: UGT Barcelona, UGT Madrid, y CCOO Barcelona.

Ha afectado a los dos centros de trabajo de la empresa de Barcelona y Madrid.

9.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA ¹²	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-1	
			102-2	
			102-5	
			102-7	
			102-45	
Presencia geográfica	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-3	
			102-4	
			102-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	103-2	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-15	

¹² El conjunto de estándares GRI referenciados corresponden a los publicados en 2016 salvo en los casos en los que se especifica lo contrario indicando el año entre paréntesis.



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Políticas de la compañía				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera.	Aspecto material	103-2	
Gestión de riesgos				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	3. Gestión de Riesgos No Financieros	Aspecto material	102-15 102-30	
Marco de reporting				
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	9. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera	No aplica	102-54	
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información general detallada				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la aplicación del principio de precaución	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	No reportado	Aspecto no material	305-6 305-7 306-1 (2020) 306-3 (2020) 306-5 (2020)	La actividad realizada por IPAS no genera un impacto o dispone de riesgos específicos de contaminación.
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos	Aspecto no material	301-2 301-3 306-2 (2020)	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No reportado	Aspecto no material	103-2	IPAS, por la actividad que lleva a cabo, no genera desperdicio de alimentos significativo.
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	303-1 (2018) 303-2 (2018) 303-3 (2018)	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No reportado	Aspecto no material	301-1	La actividad realizada por IPAS no genera un impacto o dispone de riesgos específicos en relación al consumo de materiales.
Consumo, directo e indirecto, de energía	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	103-2	
Uso de energías renovables	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	302-1	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Cambio climático				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	4.4 Cambio climático	Aspecto material	305-1 305-2 305-3	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.4 Cambio climático 2.4 Mercados y Tendencias	Aspecto material	201-2	
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.	4.4 Cambio climático	Aspecto material	305-5	
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No reportado	Aspecto no material	103-2	Las actividades de la compañía se circunscriben a entornos urbanos, en donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No reportado	Aspecto no material	304-1 304-2 304-3 304-4	
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
Número total y distribución de empleados/as por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	5.1 Empleo	Aspecto material	102-8 405-1	
Número total de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1 Empleo	Aspecto material	401-1	
las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1 Empleo	Aspecto material	102-35 102-36	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	5.1 Empleo	Aspecto material	405-2	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	102-38 102-39	De acuerdo al apartado "Información relativa a los Administradores y personal de Alta Dirección" de Cuentas Anuales de la Sociedad, durante los ejercicios 2019 y 2020 los Administradores de la Sociedad no han percibido remuneraciones, no tienen concedidos anticipos o créditos, y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía por parte de la Sociedad.
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	102-38 102-39	
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.1 Empleo	Aspecto material	103-2	IPAS no dispone por el momento de una política formal de desconexión laboral.
Empleados/as con discapacidad	5.1 Empleo	Aspecto material	405-1	
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Número de horas de absentismo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	403-2 (2018)	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-1 (2018) 403-3 (2018)	
Número de accidentes de trabajo por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2 (2018)	
Índice de frecuencia por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2 (2018)	
Índice de gravedad por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2 (2018)	
Enfermedades profesionales por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2 (2018)	
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	103-2	
Porcentaje de empleados/as cubiertos por convenio colectivo por país	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	102-41	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	403-4 (2018)	
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5. Formación	Aspecto material	103-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	5.5. Formación	Aspecto material	404-1	
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.1 Empleo	Aspecto material	405-1	
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2 405-1	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2 405-1	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-16	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	412-1	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-17 406-1 419-1 411-1	
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. Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. Abolición efectiva del trabajo infantil.	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	407-1 408-1 409-1	
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican 6.4 Formaciones específicas	Aspecto material	102-16 205-1 103-1	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales 6.4 Formaciones específicas	Aspecto material	102-16 103-2	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aspecto material	102-13	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	203-1 413-1	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-43	
Acciones de asociación o patrocinio	6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aspecto material	102-12	
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	102-9	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	308-1 414-1	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	308-2 414-2	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	416-1 416-2 417-1	
Sistemas de reclamación	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	102-43	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	102-44 418-1	
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país	2.6 Información Fiscal	Aspecto material	207-4 (2019)	
Impuestos sobre beneficios pagados	2.6 Información Fiscal	Aspecto material	207-4 (2019)	
Subvenciones públicas recibidas	2.6 Información Fiscal	Aspecto material	207-4 (2019)	



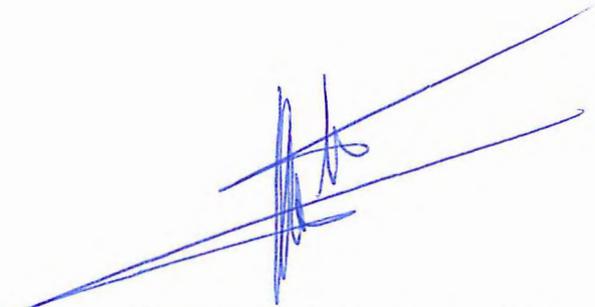
Reunidos los Administradores de la Sociedad Inter Partner Assistance Servicios España, S.A.U., con fecha de 31 de marzo de 2021 y en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, proceden a formular el presente Estado de Información No Financiera como documento separado y parte integrante del Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. El Estado de Información No Financiera viene constituido por los nueve apartados que preceden a este escrito.

Firmantes:



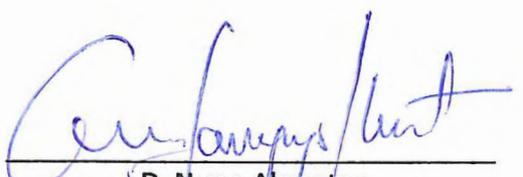
Dña. Julie Lesne

Presidenta



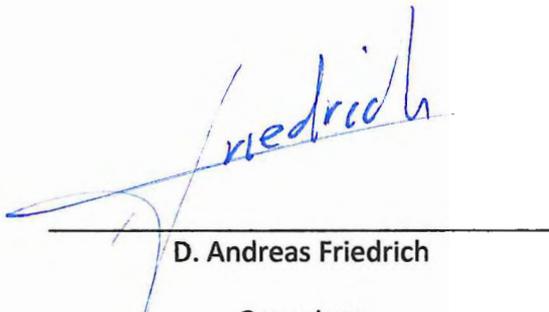
Dña. María Teresa Trujillo

Consejera Delegada



D. Nuno Abrantes

Consejero



D. Andreas Friedrich

Consejero

