



## Estado de Información No Financiera Consolidado (EINFC) 2021

# Índice de contenidos

## 1. Alcance del informe

### 1.1 Introducción, metodología y alcance

## 2. Quiénes somos

### 2.1 Dónde estamos

### 2.2 Quiénes somos y qué hacemos

#### 2.2.1 Visión y misión

#### 2.2.2 Actividad principal

#### 2.2.3 Qué otras cosas hacemos

### 2.3 idealista en cifras

### 2.4 Perspectivas del negocio

#### 2.4.1 Principales factores y tendencias

#### 2.4.2 Respuesta de idealista a los desafíos y tendencias

#### 2.4.3 idealista y la COVID-19

## 3. Nuestro avance y compromisos en materia ESG

### 3.1 Contexto de sostenibilidad y materialidad

### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

#### 3.2.1 Gestión de riesgos

#### 3.2.2 Ética y cumplimiento

#### 3.2.3 Órganos de gestión y supervisión

### 3.3 Las personas en idealista

### 3.4 Compromiso ambiental

### 3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

#### 3.5.1 Compromiso social

#### 3.5.2 Compromisos con clientes y proveedores

## Anexo

### 4.1 Índice de contenidos de Pacto Mundial

### 4.2 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

# 1. Alcance del informe

## 1.1 Introducción, metodología y alcance

# Alcance del informe

El presente Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante, el “**EINFC**”), se ha formulado de conformidad con la Ley 11/2018, de 29 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la “**Ley 11/2018**”).

Este EINFC ha sido elaborado siguiendo los estándares internacionales de Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados. Para la definición de los contenidos del presente EINFC, y para asegurar su calidad, se han tenido en cuenta los asuntos considerados como más relevantes para idealista, de acuerdo con su estrategia, objetivos y prioridades, y de acuerdo con las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés, las tendencias del sector y los indicadores definidos en el marco GRI, en su versión estándar.

En el **Anexo** se incluye el índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en relación con los estándares de GRI que aplica, la materialidad y la verificación realizada. Asimismo, también se incluye el índice de contenidos respecto a los 10 Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas, tras la adhesión de idealista a la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2021.

El presente EINFC se formula para el ejercicio 2021 sobre el grupo consolidado cuya sociedad matriz es Idealista Global, S.A. A través de este, Idealista Global, S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, “**idealista**” o la “**Compañía**”), incluirán la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de idealista, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales, sociales, de personal, relacionados con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, entre otras.



## 2. Quiénes somos

### 2.1 Dónde estamos

### 2.2 Quiénes somos y qué hacemos

#### 2.2.1 Visión y misión

#### 2.2.2 Actividad principal

#### 2.2.3 Qué otras cosas hacemos

### 2.3 idealista en cifras

### 2.4 Perspectivas del negocio

#### 2.4.1 Principales factores y tendencias

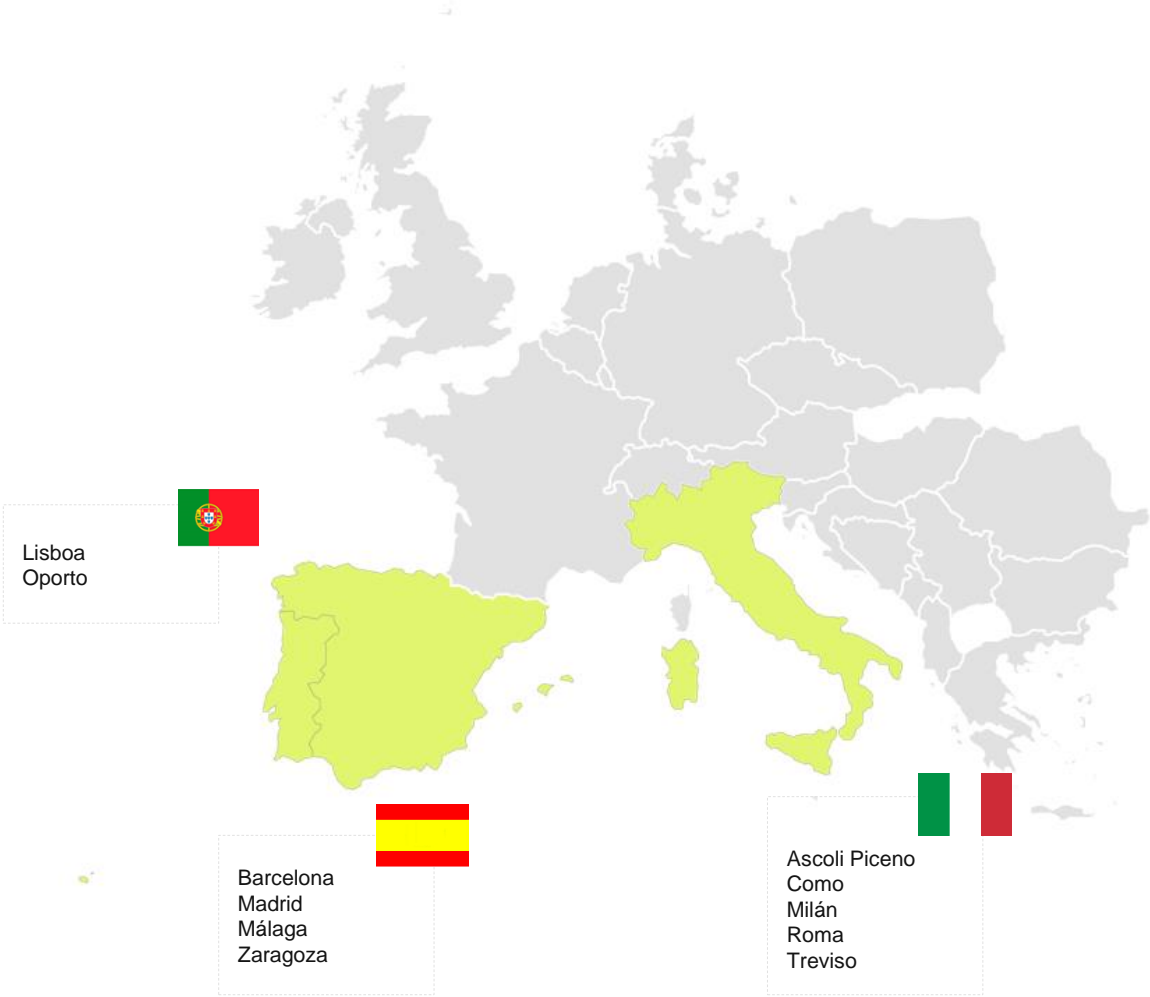
#### 2.4.2 Respuesta de idealista a los desafíos y tendencias

#### 2.4.3 idealista y la COVID-19

## 2.1 Dónde estamos

La sociedad Idealista, S.A.U. fue pionera a nivel nacional, lanzando uno de los primeros portales inmobiliarios en España en el año 2000 y desde entonces ha ido ampliando sus negocios en Italia y Portugal, constituyendo para ello las sociedades Idealista S.p.A e Idealista Sociedade Unipessoal, Lda. y adquiriendo en el ejercicio 2020 la sociedad española Yaencontre- Jahetrobat, S.L. y el grupo italiano Casa.it.

### Localización de las oficinas de idealista





## 2.2 Quiénes somos y qué hacemos

### Visión y misión

idealista aspira a ser el *marketplace* inmobiliario de referencia para el sector inmobiliario en los mercados en los que opera, utilizando tecnología puntera e innovando en todos los procesos relacionados con la búsqueda de inmuebles.

### Actividad principal

La actividad principal de idealista es el desarrollo y gestión de los portales inmobiliarios operados bajo la marca “idealista” en España ([www.idealista.com](http://www.idealista.com)), en Italia ([www.idealista.it](http://www.idealista.it)) y en Portugal ([www.idealista.pt](http://www.idealista.pt)) y, desde el 13 de febrero y el 19 de noviembre de 2020, respectivamente, la marca “yaencontre” en España ([www.yaencontre.com](http://www.yaencontre.com)) y la marca “Casa.it” en Italia ([www.casa.it](http://www.casa.it)).

idealista, a través de sus webs y apps vinculadas con dichos dominios, facilita un espacio de acceso libre en el que los usuarios, particulares y profesionales que disponen de inmuebles ya sean de su titularidad o bajo su gestión, pueden publicar directamente sus anuncios de venta o alquiler, con la finalidad de que otros usuarios que deseen comprar, alquilar o compartir dichos inmuebles puedan ponerse en contacto con ellos.

idealista también ofrece otros servicios relacionados con el sector inmobiliario, con el objetivo de dar una experiencia completa a los usuarios y ayudarles en su toma de decisiones para la compra o alquiler de un inmueble. Entre otros servicios, pone a disposición de sus clientes y usuarios:

### Qué otras cosas hacemos

1. Servicios de información
2. Servicios relacionados con el medio ambiente y la sostenibilidad
3. Servicios de soporte al usuario
4. Intermediación en crédito inmobiliario
5. Mediación en seguros relacionados con el sector inmobiliario
6. Gestión del portal de alquiler vacacional [www.rentalia.com](http://www.rentalia.com)
7. Gestión y desarrollo de un motor de reservas on-line por parte de la sociedad Avaibook On-line, S.L.
8. Softwares CRM para inmobiliarias
9. Software CRM para la gestión del alquiler

## 2.2.3 Qué otras cosas hacemos

## 1. Servicios de información

<b>Estimaciones de valor de inmuebles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para propietarios particulares y agentes inmobiliarios, idealista facilita herramientas de estimación de valor automáticas para ayudar a los usuarios a estimar el precio de su inmueble, ya sea para comercializar en venta o en alquiler. Con el objetivo de facilitar transparencia al mercado, estos datos dotan a las partes de una mayor ventaja en la negociación a la hora de fijar el precio de venta o alquiler de un inmueble.</li> <li>• Las estimaciones se realizan aplicando el método de comparación reconocido por la normativa internacional de valoración de inmuebles y la orden ECO/805/2003 (art. 21).</li> </ul>
<b>data</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de información sobre el mercado inmobiliario. La línea de negocio de idealista/data está centrada en el análisis basado en datos del mercado inmobiliario de España, Italia y Portugal, poniendo al alcance de cualquier profesional del sector, información inmobiliaria estructurada, ordenada, homogénea y en tiempo real.</li> <li>• idealista/data cuenta con un conjunto de herramientas tecnológicas y de análisis de información para procesar, homogeneizar y estructurar fuentes de datos útiles y transformarlos en información de fácil acceso.</li> </ul>
<b>maps</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el ánimo de proporcionar transparencia al mercado inmobiliario, idealista pone a disposición de los usuarios un acceso de forma ordenado y enriquecido a la información catastral de inmuebles en España.</li> <li>• A través de idealista/maps es posible acceder a información de carácter público de todos los inmuebles que están registrados en el catastro de España, estén o no estén anunciados en idealista. La información que se muestra corresponde a la información catastral pública de los inmuebles y, si el inmueble hubiera estado publicado en idealista, a los datos públicos y de carácter no personal que figuraron en los anuncios publicados en idealista.</li> <li>• El servicio está disponible también en Portugal e Italia, utilizando información únicamente de la base de datos de idealista y no información de carácter público.</li> </ul>
<b>news</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de noticias, artículos, informes y estudios sobre el mercado inmobiliario para España, Italia y Portugal. Un equipo de periodistas y fotógrafos de primer nivel elaboran diariamente información inmobiliaria y económica de actualidad.</li> <li>• Los suscriptores en España, Italia y Portugal al boletín diario de idealista/news alcanzaron los 2.005.053 y al boletín semanal 2.975.777 al cierre del ejercicio 2021.</li> </ul>



2.2.3 Qué otras cosas hacemos

2. Servicios relacionados con el medio ambiente y la sostenibilidad

idealista/energy	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conscientes del uso generalizado por millones de personas y la capilarización de idealista, y dentro de su esfuerzo por colaborar en una sociedad más sostenible y circular, idealista lanzó durante el ejercicio 2020, un nuevo proyecto en España que permite a los usuarios calcular el potencial fotovoltaico de una vivienda y valorar el ahorro energético y económico en la utilización de paneles solares para producir electricidad.</li><li>• De esta forma, idealista contribuye a hacer un uso responsable de la energía y confirma su compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. A través de energy, los usuarios de idealista pueden obtener el patrón de luz solar que recibe su tejado y un cálculo del ahorro anual que tendrían en caso de instalar paneles solares en su vivienda.</li><li>• Esta herramienta ofrece un presupuesto orientativo del coste del proyecto, así como el tiempo que se tardaría en rentabilizarlo y facilita información rápida y veraz sobre el ahorro que cualquier propietario de una vivienda en España podría tener si optimiza medioambientalmente su inmueble.</li><li>• En energy, además de los expertos de idealista/data, han colaborado profesionales de Ciemat (Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas del Ministerio de Ciencia e Innovación) y el Instituto Geográfico Nacional.</li><li>• Para calcular el potencial solar de todos los tejados de España, se ha desarrollado una tecnología capaz de procesar las grandes cantidades de información provenientes de los vuelos LIDAR (Light Detection and Ranging o Laser Imaging Detection and Ranging) para reconstruir y modelar en 3D cada uno de los más de 25 millones de edificios del territorio nacional.</li></ul>
Certificación energética	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprometidos con el medio ambiente y la sostenibilidad, y con el objeto de que nuestros clientes y usuarios que comercializan inmuebles tengan acceso rápido y sencillo a la obtención de una certificación energética, idealista facilita tanto información para la obtención de la certificación de eficiencia energética, como un servicio de tramitación para la obtención de la misma a través de un proveedor externo especializado.</li></ul>

2.2.3 Qué otras cosas hacemos

2. Servicios relacionados con el medio ambiente y la sostenibilidad

Otros proyectos en proceso de lanzamiento

- En el contexto de las subvenciones que España recibirá de la Unión Europea para impulsar proyectos que mejoren la eficiencia energética, idealista ha firmado un proyecto con una empresa de construcción de primer nivel en España para facilitar que los propietarios de viviendas y comunidades de propietarios puedan reformar sus viviendas para mejorar su calificación energética. La actividad de idealista en este proyecto se circunscribe a facilitar el contacto entre las partes interesadas.
- idealista ha firmado un acuerdo con la administración pública para crear una plataforma donde los usuarios puedan consultar el certificado energético de cada vivienda en una determinada región y donde se puede obtener las recomendaciones de cómo mejorar la calificación energética de la vivienda.
- Creación de dispositivos para medir la polución, ruido y temperatura para que puedan ser construidos en relación con proyectos educativos y ser instalados en determinados centros, para así crear una red de estos sensores. El proyecto piloto se iniciará en Madrid, Barcelona y Málaga, para considerar su extensión posterior al resto del país.
- Inclusión dentro del portal de idealista de un filtrado de viviendas en función de la calificación energética.

3. Servicios de soporte al usuario

Contratos de alquiler

(continúa en la siguiente página)

- El alquiler de una vivienda en España es cada vez más una práctica habitual. Si en el año 2000 menos del 9% de la oferta de viviendas en idealista era de alquiler, este porcentaje ascendió a casi un 50% en 2021 en los grandes mercados inmobiliarios y especialmente en las grandes capitales. idealista, consciente de la importancia de generar transparencia al mercado y herramientas que faciliten el acceso a una vivienda a millones de potenciales inquilinos y facilitar la documentación a miles de propietarios, lanzó en el ejercicio 2020 en España el servicio de apoyo al alquiler que comprende varios servicios:
  - la puesta a disposición a usuarios y clientes profesionales de un servicio *legal tech* de creación de un contrato estándar de alquiler que permite generar y firmar a distancia el contrato de alquiler de una vivienda de forma sencilla;
  - soporte global a la gestión del alquiler mediante la creación de un centro de ayuda y repositorio de documentos.

Estos servicios están a disposición tanto de los usuarios particulares como de las agencias inmobiliarias dentro del software de administración y publicación de propiedades que idealista pone a su disposición ("tools").

2.2.3 Qué otras cosas hacemos

3. Servicios de soporte al usuario

<b>Contratos de alquiler</b> (cont.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Como apoyo a la búsqueda del inquilino más razonable, idealista a través de la sociedad Base de Datos de Morosidad Inmobiliaria, S.L.U. (BDMI) pone a disposición de profesionales del alquiler y propietarios una herramienta que permite protegerse contra morosos recurrentes, para que en caso de impago se pueda incluir al inquilino en bases de datos de insolvencia patrimonial. BDMI ofrece tanto la posibilidad de consultar la morosidad de un inquilino como la posibilidad de inscribir a un inquilino moroso en caso de impago.</li><li>• Esta actividad de base de datos será desarrollada en Italia, a través de la sociedad Banca Dati Morosità Immobiliare S.R.L., una vez obtenga la licencia administrativa correspondiente para poder operar.</li></ul>
<b>Virtual Home Staging</b> (VHS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con esta funcionalidad, se permite a los profesionales inmobiliarios decorar virtualmente los inmuebles anunciados en idealista. Entre todas las posibilidades que ofrece este servicio, el usuario podrá colocar muebles nuevos, plantear la luz adecuada o imaginar cómo quedarían las paredes con un nuevo color.</li></ul>
<b>Video visita virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el año 2020, año en el que la pandemia de la COVID-19 forzó a confinamientos prolongados e imposibilitó la movilidad para visitar viviendas en venta o alquiler, idealista mejoró sus servicios lanzando un servicio mejorado para visitar virtualmente las viviendas que interesen a los usuarios sin necesidad de moverse físicamente hasta la vivienda y pudiendo así cumplir las recomendaciones de los expertos sanitarios.</li><li>• Este servicio ha permitido a cientos de miles de usuarios continuar con su proceso inmobiliario de compra, venta o alquiler de una vivienda de manera segura, reforzando el compromiso de idealista con profesionales y usuarios, facilitando la comunicación y el intercambio de información en tiempo real de forma que se pueda conocer el inmueble sin necesidad de desplazamientos.</li></ul>
<b>Firma electrónica</b>  (continúa en la siguiente página)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Property Management Software, S.L.U. (bajo la marca comercial Rentger) es una sociedad dedicada al desarrollo de soluciones tecnológicas, y ha desarrollado una plataforma que agiliza las gestiones entre gestores, propietarios e inquilinos, automatizando la gestión del alquiler: documentación, pagos de fianza, pagos de la renta o comunicaciones entre las partes. Para ello, Rentger tiene como objetivo automatizar las tareas en el proceso de gestión de alquileres, así como facilitar a sus clientes la firma electrónica en sus procesos, fundamentalmente en las operaciones llevadas a cabo en la plataforma de servicios inmobiliarios. Rentger ha incorporado en sus servicios una firma biométrica manuscrita para la firma de contratos y documentación.</li></ul>

### 2.2.3 Qué otras cosas hacemos

## 3. Servicios de soporte al usuario

### Firma electrónica

- La solución que presenta Rentger, integrada en la plataforma de idealista, propone una firma biométrica avanzada que será utilizada tanto internamente dentro de sus propios procesos de contratación como para llevar a cabo transacciones por parte de sus clientes a los que ofrezca la solución.
- Igualmente, se incluyen sellados de tiempo emitido por una Autoridad de Certificación Cualificada (FNMT-CERES), que evidencian el momento exacto en el que se produce la firma y cada uno de los eventos individualizados que se han registrado en el certificado de evidencias emitido al finalizar el proceso de firma.

## 4. Intermediación en crédito inmobiliario

Intermediación en crédito inmobiliario desde la sociedad Idealista, Crédito y Financiación, S.L. en España y la sociedad Idealista, Intermediário de Crédito Unipessoal, Lda. en Portugal.

Esta línea de negocio opera con el amparo del regulador en ambas jurisdicciones, en cumplimiento de la normativa bancaria vigente. Con el servicio de bróker hipotecario, idealista/hipotecas obtuvo la primera autorización en España a un operador online como intermediario de crédito inmobiliario concedida por el Banco de España.

A través de idealista/hipotecas (en España) e idealista/credithabitação (en Portugal) se facilita información a los consumidores sobre las distintas hipotecas en el mercado y se les asiste durante el proceso de búsqueda y formalización de una hipoteca. Asimismo, tanto idealista/hipotecas como idealista/credithabitação cuentan con un simulador que permite conocer cuotas, intereses y gastos en diferentes escenarios, un comparador que muestra las ofertas de los bancos, personalizadas para cada solicitante, detallando todas las condiciones de cada hipoteca.

En Italia está autorizada para operar bajo la sociedad Idealista Mediazione Creditizia S.r.l. pero a la fecha de formulación de este EINFNC aún no tiene actividad. Está en trámites de negociación con las distintas entidades bancarias italianas para poder empezar su operativa.

### 2.2.3 Qué otras cosas hacemos

## 5. Mediación en seguros relacionados con el sector inmobiliario

A través de la sociedad Idealista World Agencia de Seguros Vinculada, S.L.U., idealista apuesta también por el sector seguros, creando la landing idealista/seguros (<https://www.idealista.com/seguros/seguro-impago-alquiler-inmobiliarias>). A través de ella, se ofrecen productos de seguro relacionados con el impago del alquiler y otros servicios facilitados por la entidad aseguradora (asistencia jurídica telefónica, defensa de los derechos relativos al inmueble, defensa de la responsabilidad penal, defensa y reclamación en contratos de arrendamiento, reclamación en contratos de reparación y mantenimiento). El canal de distribución es la red de agencias inmobiliarias que se adhieren como colaboradores.

## 6. Gestión y desarrollo de un motor de reservas on-line por parte de la sociedad Avaibook On-line, S.L.

Avaibook ([www.avaibook.com](http://www.avaibook.com)) proporciona un software de gestión de alquileres temporales para propietarios y gestores de alojamientos, que permite ahorrar tiempo, optimizar sus recursos, ganar tranquilidad y aumentar sus reservas. Asimismo, los portales y otros canales de venta también se ven beneficiados, ya que pueden ofrecer a sus visitantes un calendario con disponibilidad actualizada en tiempo real y un motor de reservas online de forma segura, lo que les permite obtener, además, beneficios por la gestión. Esto permite a los viajeros conocer la disponibilidad real de alojamientos y realizar sus reservas en cualquier momento, realizando el pago de manera segura.

## 7. Gestión del portal de alquiler vacacional [www.rentalia.com](http://www.rentalia.com)

A través de la sociedad Rent Alia Holidays, S.L.U. Esta web y app está dedicada a la promoción de alquileres temporales o de corta duración, viviendas vacacionales y casas rurales, poniendo en contacto a usuarios y propietarios de la forma más fácil posible, pudiendo encontrar más de 40.000 alojamientos en España, Italia, Portugal, Francia y Andorra.

### 2.2.3 Qué otras cosas hacemos

## 8. Softwares CRM para inmobiliarias

El 26 de junio de 2020, Idealista, S.A.U. adquirió las sociedades Gestim Italy S.r.l. y Revofactory S.r.l., ambas operadoras de softwares CRM de gestión inmobiliaria en Italia. Los CRMs son las herramientas esenciales a través de las cuales los profesionales del sector gestionan todos sus inmuebles (características, oferta, demanda...), así como realizan las operaciones diarias y promoción publicitaria de las propiedades.

Con la adquisición de estas compañías y de Casa.it, idealista consolida su posición en el mercado italiano.

## 9. Software CRM para la gestión del alquiler

El 30 de diciembre de 2020, Idealista, S.A.U. adquirió la sociedad Property Management Software, S.L.U., compañía ya comentada anteriormente, la cual opera también el software de gestión del alquiler denominado Rentger que facilita a propietarios y gestores de viviendas en alquiler la gestión de sus propiedades y alquileres.

### Un zoom a la aportación de idealista al desarrollo económico

Facilitación del acceso al mercado inmobiliario de los usuarios y los distintos actores y la generación de operaciones en el sector inmobiliario.

Impulso del desarrollo empresarial de empresarios individuales y pymes del sector.

Aportación de información fiable, actual, veraz y útil a los grandes dilemas inmobiliarios que se plantean hoy día en la opinión pública, como pueden ser el mercado del alquiler, la España vacía, el futuro del mercado inmobiliario y el hipotecario, entre otros.



## 2.3 idealista en cifras

### Cifra de negocio\*

La base principal de los ingresos de idealista es el servicio de suscripciones para la publicación de inmuebles a través de estas webs y apps.

2021 → 178.715 k€



162.394 k€  
(‘21)

Servicios de  
publicación y  
publicidad en la  
web

16.321 k€ (‘21)

Otros

### Tipología de clientes

El servicio de suscripciones está a disposición de profesionales inmobiliarios.



*\* Importe neto de la cifra de negocios de diciembre de 2020: 13.216k€, de los cuales 12.016k€ corresponden a servicios de publicación y publicidad en la web y 1.200k€ corresponden a otros servicios.*

*El importe neto de la cifra de negocios correspondiente al ejercicio 2020 se refiere únicamente al mes de diciembre de 2020, ya que el actual grupo consolidado de Idealista Global, S.A. tuvo como fecha de constitución el 30 de noviembre de 2020.*

## 2.4 Perspectivas del negocio

### Principales factores y tendencias

Digitalización	Profesionalización	Diversificación
<p>El avance de la tecnología ha cambiado el contexto socioeconómico en el que operan las organizaciones, transformando las empresas y los modelos de relación con los grupos de interés. Por esta razón, la digitalización se ha convertido en una prioridad para las empresas como ventaja competitiva, llevando a la necesidad de la reinversión del puesto de trabajo y su deslocalización mediante el teletrabajo, por ejemplo.</p>	<p>El avance tecnológico requiere empleados cada vez más cualificados. La gestión del talento se ha convertido en otro de los pilares del futuro de las organizaciones. En este caso, la formación y la cualificación es crítica ante esta transformación digital, así como la retención de los mejores profesionales de idealista.</p>	<p>La diversificación de los servicios para ofrecer una cartera de servicios de forma innovadora e integral, diversificando las posibilidades de interacción y personalizando las soluciones en base a las necesidades de los usuarios finales, es el reto ante el cual las organizaciones han de enfrentarse en un entorno cada vez más competitivo y en un contexto en el que los usuarios finales están cambiando sus hábitos de consumo y de navegación.</p>

### Respuesta de idealista a los desafíos y tendencias

<p>Gracias a idealista, la búsqueda inmobiliaria y la gestión de compra, venta o alquiler de un inmueble han sido completamente revolucionadas, se han impulsado nuevas tendencias y se han adaptado procesos tradicionales del sector a tecnologías digitales emergentes para llegar a los nuevos hábitos del cliente.</p>	<p>Simplemente hoy, a diferencia de hace apenas unos años, no hay manera más sencilla, rápida y útil de comprar, vender o alquilar una vivienda que utilizando todos los desarrollos, herramientas y utilidades creadas por idealista para millones de personas.</p> <p>idealista está continuamente adaptando su modelo de negocio, adecuándolo a las nuevas tendencias y a las necesidades del sector y del entorno.</p>
---	--

## 2.4 Perspectivas del negocio

### Principales objetivos para el ejercicio 2022

- 1** Aportar desarrollos, utilidades y herramientas tecnológicas a los millones de usuarios y a los clientes existentes y potenciales de idealista en los mercados donde está presente.
- 2** Seguir actuando con ética, cumplimiento de la regulación vigente, honestidad, integridad y responsabilidad, anticipándonos y gestionando los riesgos y oportunidades y siempre al lado de los que están buscando una vivienda o la están vendiendo o alquilando, para facilitarles el proceso y hacerlo más simple, ágil y útil.
- 3** Profundizar en la cultura y ética corporativa donde se apueste por el compromiso económico, social y medioambiental, minimizando el impacto ambiental en nuestras oficinas de trabajo y en los productos y servicios que desarrollamos y trabajando para que el desarrollo personal y profesional de todos los empleados de idealista sea lo más pleno posible.
- 4** Estrechar las relaciones con los grupos de interés de idealista y como consecuencia, mejorar la reputación frente a ellos y la confianza que depositan en ella, articulando mecanismos efectivos de comunicación y garantizando la fiabilidad de la información proporcionada.

### **5** Enfoque de usuario

Dado que el sector en el que opera idealista (internet) es un sector en constante cambio, otro de los objetivos principales de idealista es incorporar las últimas tecnologías para conseguir una experiencia de usuario increíble, con una navegación fluida e intuitiva, con un grafismo y un diseño sencillo que faciliten la lectura de la información y los datos recogidos en cada página. El acceso a través de dispositivos diferentes al ordenador tradicional, como móviles y tabletas, ha marcado también el desarrollo de las distintas plataformas de navegación y acceso, web y aplicaciones, que se ha convertido en una de las prioridades principales de idealista. idealista debe adaptarse continuamente a la hora de ofrecer los mejores servicios y soluciones para los usuarios, exigiéndonos un profundo conocimiento de sus necesidades y expectativas.

### **6** Enfoque en el equipo

idealista tiene unos altísimos estándares de profesionalidad, estando muy comprometida con la felicidad de sus profesionales. Queremos crear marcos de trabajo seguros, éticos, diversos, honestos e iguales. Estamos orientados a potenciar el talento y las capacidades de todos los profesionales de idealista para que puedan contribuir a lograr los objetivos de la misma, mediante el desarrollo de las competencias, el trabajo en equipo -ya que idealista es un colectivo de equipos-, formación continua, proporcionar flexibilidad laboral, entornos de trabajo favorables y modelos organizativos más ágiles y actuales.

## 2.4 Perspectivas del negocio

### idealista y la COVID-19

Los ejercicios sociales de 2020 y 2021 han estado marcados por la COVID-19, declarada como pandemia por la OMS el 11 de marzo de 2020. Esta pandemia ha ocasionado en términos generales y globales una ralentización de la actividad económica y social, debido a la imposición en la mayoría de los países del mundo de restricciones de movilidad, medidas de seguridad públicas a través de cuarentenas, lo que ha supuesto perjuicios económicos y sociales a nivel global. Desde el primer momento, idealista ha adoptado diversas actuaciones para garantizar la seguridad de sus empleados y garantizar en todo momento la continuidad de todas sus operaciones. Durante 2020, la irrupción de esta pandemia supuso una caída temporal de los ingresos en idealista, y aunque alguna de sus líneas de negocio se han visto más afectadas, como la actividad desarrollada por las sociedades vinculadas al sector turístico, durante el ejercicio 2021, idealista ha conseguido incrementar sus ingresos.

Cabe señalar que las expectativas a medio y largo plazo del crecimiento del beneficio se mantienen dentro de las previsiones.

En todo momento, se garantizó que idealista contara con la liquidez necesaria y la financiación adecuada, que mitigara en la medida de lo posible cualquier imprevisto que como consecuencia de la pandemia pudiera surgir.

Los miembros del órgano de administración de cada sociedad junto con la dirección de idealista están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse en este contexto tan incierto.

Actualmente, es arriesgado aventurar cualquier estimación de los potenciales efectos futuros que esta crisis económica y social pudiera tener en el negocio de idealista y en general, en toda la actividad económica global. No obstante, teniendo en cuenta el desarrollo de la actividad de idealista durante el ejercicio 2020, año de mayor impacto de la COVID-19, y durante el ejercicio 2021, la actividad de idealista se ha desarrollado con normalidad, respetando los principios de seguridad y la normativa aplicable en cada momento. La solvencia, liquidez y fortaleza de idealista indica que el impacto económico sería en todo caso limitado. Como se ha puesto de relevancia, idealista ha sabido adaptarse desde sus orígenes a todos los nuevos cambios, situaciones y vicisitudes por las que ha atravesado la economía y el mercado inmobiliario.

## 3. Nuestro avance y compromisos en materia ESG

### 3.1 Contexto de sostenibilidad y materialidad

### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

#### 3.2.1 Gestión de riesgos

#### 3.2.2 Ética y cumplimiento

#### 3.2.3 Órganos de gestión y supervisión

### 3.3 Las personas en idealista

### 3.4 Compromiso ambiental

### 3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

#### 3.5.1 Compromiso social

#### 3.5.2 Compromisos con clientes y proveedores

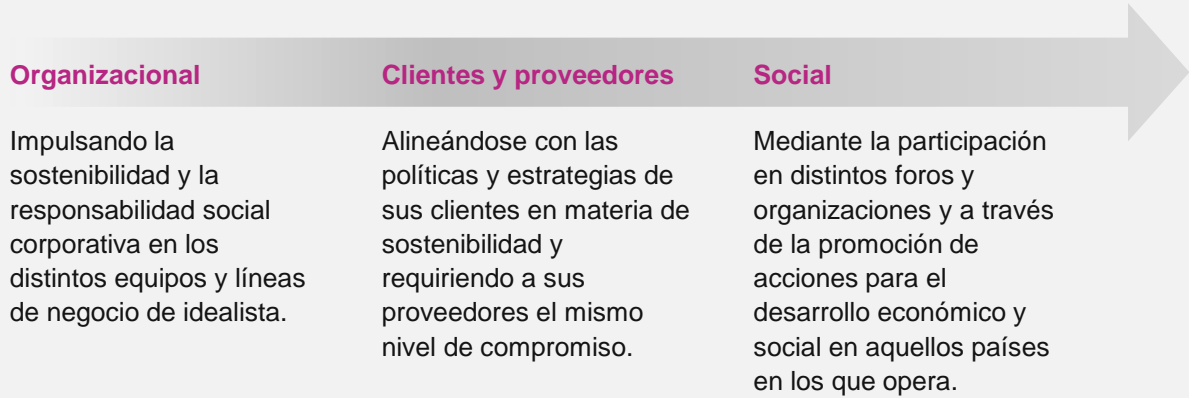
# 3.1 Contexto de sostenibilidad y materialidad

## La sostenibilidad como pilar estratégico

idealista persigue objetivos tanto económicos y de gobernanza, como sociales y ambientales (ESG en inglés, *Environmental, Social and Governance*). Asimismo, cuenta con una estrategia para cumplir con los principales estándares del mercado, y alinearse con las tendencias, factores, demandas e intereses de sus grupos de interés, para poder beneficiarse de nuevas oportunidades de negocio.

El valor de idealista, el portal inmobiliario líder en el sur de Europa, uno de los mayores portales inmobiliarios del mundo y de las páginas web más influyentes de España, Italia y Portugal, reside en aportar soluciones globales 360º a los usuarios del sector inmobiliario.

idealista fomenta la sostenibilidad, principalmente, a tres niveles:



Destacar que idealista impacta positivamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):





3.1 Contexto de sostenibilidad y materialidad

Materialidad

La Compañía ha realizado en 2021 su análisis de materialidad, para identificar los aspectos ESG más relevantes para su negocio y sus grupos de interés. Para ello se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

**1. Identificación de asuntos relevantes por un externo independiente:** junto a un asesor externo experto en sostenibilidad, en noviembre de 2021, idealista ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad en aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, destacando las cuestiones más relevantes para cada una de estas categorías.

Este análisis fue completado con una encuesta enviada a sus principales grupos de interés (proveedores, clientes, usuarios, empleados, directivos, consejeros, entre otros) para que ellos valoraran cómo idealista debería abordar directamente estas cuestiones dentro de las categorías mencionadas, las cuales fueron identificadas inicialmente como potencialmente materiales para idealista y sus grupos de interés. Con los resultados obtenidos, idealista garantizará que se alineen sus prioridades de negocio con los valores y expectativas de sus grupos de interés.

Los **4 asuntos más relevantes** para los grupos de interés (tanto internos como externos) fueron los siguientes:



Compliance y transparencia



Disminución de los residuos generados (reducir, reutilizar y reciclar)



Diversidad e inclusión



Ética empresarial

idealista evaluará e implementará objetivos y estrategias sobre los asuntos materiales identificados por los grupos de interés, priorizando sobre los asuntos más relevantes mencionados, para asegurar que estos asuntos se aborden y gestionen en su estrategia empresarial.

**2. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas.**

**3. Las prioridades del sector en materia de sostenibilidad.**

**4. Otros asuntos de interés requeridos de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2018.**

El análisis de materialidad llevado a cabo por idealista ha sido efectuado al objeto de analizar y buscar la interrelación y alineación de su estrategia de negocio, desde una perspectiva más amplia que la económica, con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno.

## 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

### Gestión de riesgos

En un entorno de cumplimiento y competencia cada vez más exigente y en continuo cambio, idealista está comprometida en realizar un enfoque estructurado de gestión de riesgos respecto a aquellos factores que en mayor o menor medida puedan suponer un impacto negativo para la Compañía en el corto, medio y largo plazo.

Durante 2021, se ha llevado a cabo una actualización del sistema integral de gestión de riesgos corporativos, junto con el asesoramiento de un asesor externo.

Esta gestión de riesgos permite mitigar y limitar la exposición de idealista frente a incertidumbres asociadas a su actividad empresarial. Los riesgos se han priorizado para una asignación racional de recursos a la mitigación de los más relevantes a partir de la valoración completada por parte de los principales directores y empleados seleccionados por la alta dirección de idealista por su conocimiento y experiencia en la Compañía.

Los riesgos se han valorado en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia, estimados desde una perspectiva inherente (sin actividades mitigantes) y residual (considerando las actividades mitigantes implantadas). En esta identificación de los riesgos, hay riesgos corporativos que afectan a categorías relativas a factores externos y reputacional (dentro de la taxonomía de estrategia), tecnologías de la información, activos, comercialización, continuidad del negocio, finanzas, servicios (dentro de la taxonomía de operaciones), gobierno corporativo (dentro de la taxonomía de gobierno) y de recursos humanos.

Sobre los principales riesgos corporativos identificados, se están definiendo las actividades de control para reducir o mitigar su impacto y/o probabilidad.

Para ello, la Compañía está realizando sesiones con los principales responsables de equipos, para identificar los propietarios y delegados de esos riesgos, así como los responsables de aquellos controles que se han identificado.

#### Otros riesgos no financieros identificados

##### Riesgos identificados en materia de medio ambiente

Dadas las actividades y el modelo de negocio de idealista, no se han identificado riesgos medioambientales relevantes. Durante el ejercicio 2021 no ha habido ningún incidente medioambiental.

##### Riesgos identificados en cuestiones sociales y relativas al personal

Dadas las actividades a las que se dedica idealista el principal riesgo se relaciona con la atracción y retención de personal cualificado.

##### Riesgos identificados en derechos humanos

Dadas las actividades y los países en los que opera idealista, no se identifican riesgos de actividades o actuaciones en contra de los derechos humanos.

##### Riesgos identificados en la lucha contra la corrupción y el soborno

Los riesgos aplicables a la actividad empresarial de idealista han sido identificados a través del diseño y revisión del modelo de compliance, habiéndose definido e implementado los correspondientes controles para prevenir o mitigar estos riesgos.

## 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

### Código Ético y de Conducta

El Consejo de Administración de idealista aprobó el 30 de junio de 2021 el nuevo Código Ético y de Conducta de idealista para reforzar la cultura de idealista de respeto por las personas y las leyes, así como el compromiso y respeto con los empleados de idealista y sus principales grupos de interés. Mediante este Código Ético y de Conducta, idealista tiene como objetivo establecer sus principios éticos, valores y normas de conducta que deben guiar de forma eficaz la actuación de idealista.

En este Código Ético y de Conducta se fija la misión y visión de idealista, así como sus valores principales, los cuales son básicamente los siguientes:

**Innovación.** idealista está continuamente adaptando su modelo de negocio, adecuándolo a las nuevas tendencias y a las necesidades del sector y del entorno. idealista utiliza las mejores tecnologías y se apoya con metodologías ágiles. La innovación permite consolidar el liderazgo de idealista y proporcionar nuevas alternativas de productos y servicios.

**Transparencia.** idealista siempre ha apostado desde sus comienzos por dotar al mercado en general de toda la información posible, para que esta siempre sea transparente y veraz. En idealista tenemos una política de información exhaustiva y profunda, con un reporte de la situación de la Compañía periódica: celebración de “all hands”, reuniones en formato físico y digital con todos los empleados allá donde estén en las que los principales responsables de idealista reportan detalladamente la situación económica, financiera, laboral y comercial de todas las unidades de negocio y cualquier empleado puede preguntar cualquier duda. De esta forma, la comunicación fluye a todos los empleados y no se producen situaciones en las que la plantilla desconozca proyectos u operaciones llevadas a cabo en idealista.

**Compromiso.** La base del negocio de idealista radica en la consecución y el mantenimiento de una cartera de clientes mediante el desarrollo y la prestación de servicios con un alto valor en términos de innovación, calidad y transparencia.

**Calidad.** idealista cuenta con altos estándares de calidad que permiten la prestación de servicios de diferente naturaleza con las máximas garantías, facilitando la respuesta integral a las necesidades de los clientes.

**Impacto positivo en el entorno y los empleados.** En idealista se promueve la creación de vínculos estrechos con los grupos de interés (accionistas, empleados, colaboradores, proveedores, etc.), dando estabilidad a las relaciones con estos, lo que permite crear un clima de trabajo idóneo para aportar el máximo valor.

**Talento.** idealista no contempla estructuras ni organigramas que encajonan a las personas como compartimentos estancos. En idealista se apuesta por la integración de los equipos en grupos fuertemente cohesionados e interrelacionados, basados en la responsabilidad y en el trabajo en equipo. Por lo tanto, el talento, la motivación y la capacidad para trabajar en equipo constituyen un activo esencial para el éxito de idealista. El trabajo en equipo es fundamental y en idealista se fomenta que los individuos interactúen entre ellos, compartiendo ideas y sugerencias, aprovechando sinergias, para mejorar la eficiencia de todos los procesos.

**Igualdad.** idealista cuenta con empleados que representan a 20 nacionalidades distintas, con idiomas diversos, perfiles, culturas y orígenes diferentes.

### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

En idealista se valora la diferencia ya que supone aprender de los demás, diferentes creencias y formas de pensar enriquecen a todos, siempre teniendo presente que la tolerancia es la base de todo. idealista fomenta la igualdad en todos los ámbitos realizando especialmente numerosas acciones de sensibilización y visibilidad del colectivo LGTB+. La promoción de la igualdad de género es otra de las bases del compromiso con los empleados.

Se trata de la norma principal y guía de referencia sobre cómo desarrollar la actividad profesional en línea con las exigencias éticas de idealista, y un documento dónde dirigirse para conseguir soporte y ayuda en determinadas situaciones.

Aun siendo el Código Ético y de Conducta la norma principal de idealista, de la que deberán emanar las demás políticas internas, no proporciona una información exhaustiva sobre toda la normativa interna de idealista, ya que idealista cuenta además con una serie de normas, políticas, protocolos, procedimientos e instrucciones adicionales destinados a la aplicación más detallada de este Código Ético y de Conducta.

#### Modelo de compliance

idealista cuenta con un modelo de compliance para la prevención de delitos y cumplimiento normativo con carácter general. En el marco de la implementación de dicho modelo, se realizan con carácter periódico procesos de revisión de la actividad empresarial para la identificación de riesgos.

Durante el ejercicio 2021, se ha llevado a cabo una actualización del modelo de compliance, mediante el análisis de actividades, equipos y controles desarrollados por idealista. Del mismo modo, se han localizado los hipotéticos riesgos penales en las distintas actividades que se desarrollan por idealista. A tal fin, se ha desarrollado un inventario de los riesgos penales a los que pudiera estar expuesta idealista por su actividad, una matriz de riesgos-equipos, así como se ha procedido a la evaluación y priorización de los riesgos penales identificados. También, se han revisado los manuales, políticas, protocolos, procedimientos y contratos más relevantes de idealista, entre otros elementos.

Para hacer un seguimiento del modelo de compliance, idealista cuenta con una herramienta de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento (GRC) -RSA Archer- con el objetivo de impulsar y asentar la cultura corporativa de cumplimiento normativo entre todos los empleados de idealista. De esta forma, se permite documentar, evaluar e informar sobre el rendimiento de los controles en idealista. Se optimizan los procesos de cumplimiento y los flujos de trabajo para evaluar el rendimiento de los controles y aplicar una guía de controles clara y precisa para respaldar cualquier objetivo de cumplimiento. Se han establecido para cada uno de los controles identificados para la mitigación de los riesgos penales, un responsable y un supervisor, para que de esta manera se pueda hacer un mejor seguimiento y evaluación de cada uno de los controles y para que estos resulten en todos los casos efectivos.

3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

Dentro de esta actualización del modelo de compliance, el Consejo de Administración de la Compañía aprobó el 17 de diciembre de 2021 los siguientes documentos:

<p><b>Nueva versión del Manual de Compliance</b></p> <p>Establece el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de idealista. Este Manual cubre el análisis tanto de los posibles riesgos penales que pueden afectar a idealista, como de los controles mitigantes de tales riesgos. La finalidad de este Manual es asegurar la efectiva cultura ética y de cumplimiento dentro de idealista, así como la efectividad de unas normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos por parte de los directivos y empleados de idealista.</p>	<p><b>Política de compliance</b></p> <p>Establece los principios y directrices básicas en materia de cumplimiento normativo y prevención de riesgos de idealista. El objetivo de esta Política es manifestar la voluntad de idealista de asentar una cultura de cumplimiento normativo que permita el desarrollo de una conducta profesional diligente, así como mostrar la firme condena en idealista ante la comisión de cualquier clase de ilícito, penal o de cualquier otra índole, sin que en ningún caso se pueda justificar sobre la base de un beneficio para idealista.</p>	<p><b>Estatuto del Comité de Compliance</b></p> <p>Tiene por objeto establecer las bases del Comité de Compliance como órgano responsable del modelo de compliance así como de su interrelación con otros equipos y partes interesadas. Así, a través del presente Estatuto, se definen las bases del Comité, de sus principios de actuación, así como del régimen interno del funcionamiento de este, en relación con las tareas que le han sido encomendadas respecto del seguimiento, supervisión, cumplimiento y verificación en materia de compliance, competencia, anticorrupción, protección de datos personales, riesgos corporativos, gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa.</p>
--	---	---

### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

El Consejo de Administración de idealista aprobó el 30 de junio de 2021, una serie de políticas para reforzar su modelo de compliance en línea con sus principios y valores internos.

Entre ellas, cabe mencionar, la **Política contra la corrupción y el fraude**, que tiene como finalidad proyectar y establecer los principios básicos de actuación que deben ser seguidos por su personal sujeto, enviando un mensaje de oposición a la corrupción y el fraude en todas sus manifestaciones, transmitiendo la voluntad de erradicar cualquier tipo de conducta relacionada con estas actividades en cualquiera de los ámbitos en los que idealista desarrolle su actividad empresarial. Relacionada con esta Política contra la corrupción y el fraude, se aprobó igualmente el **Protocolo sobre qué hacer y cómo gestionar regalos y atenciones**, que es una guía para saber qué hacer en el caso de que se produzcan regalos y atenciones y constituye un compromiso inequívoco de idealista con la vigilancia, control y sanción de cualquier acto o conducta que se produzcan en su seno y que pueda propiciar cualquier tipo de corrupción, fraude o soborno, manteniendo mecanismos efectivos de control para mitigarlos y erradicarlos y concienciar, aún más si cabe, a los empleados de la cultura que rige en idealista, basada en la ética, responsabilidad y honestidad, entre otras características.

## Canal Ético

El 1 de diciembre de 2021, se puso a disposición de los empleados de idealista el Canal Ético, que constituye un mecanismo eficaz a través del cual cualquier empleado puede comunicar de manera completamente confidencial y anónima, cualquier actuación contraria a los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta de idealista o contraria a cualquier tipo de normativa interna o externa; así como cualquier duda o consulta en materia de ética y cumplimiento. En aras de garantizar la más estricta confidencialidad en el tratamiento de las comunicaciones, el Canal Ético es gestionado por una empresa externa independiente y especializada. De conformidad con las principales normativas y mejores prácticas internacionales, el Canal Ético se configura como un elemento clave del modelo de compliance de idealista, esto es, un paso más en la búsqueda de los principios de honestidad, integridad y responsabilidad, y en el compromiso con el cumplimiento normativo y con los valores éticos de idealista.

A la fecha de formulación del presente documento, idealista no ha recibido ni a través de su Canal Ético ni de forma externa, ninguna denuncia.

Para establecer pautas, principios y actuaciones a seguir con la realización de comunicaciones a través del Canal Ético, el Consejo de Administración de idealista aprobó asimismo el 30 de junio de 2021 el **Protocolo de uso del Canal Ético**, donde se regulan aspectos como qué se consideran comunicaciones de buena fe, las garantías que tiene el informante de buena fe, los principios rectores del Canal Ético, el procedimiento de tramitación de las comunicaciones, régimen de incompatibilidades y conflicto de intereses, entre otros.



### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

Del mismo modo, el Consejo de Administración de idealista aprobó en esa misma fecha, el **Procedimiento de investigación de incumplimientos**, documento que tiene como propósito establecer las pautas de actuación en los procesos internos de investigación que se activen como consecuencia de la detección de potenciales incumplimientos o irregularidades incluidos en su ámbito de aplicación, resultando de aplicación este procedimiento para el equipo investigador de idealista, cuando se tenga conocimiento de una potencial irregularidad cometida por cualquiera de los profesionales, directivos, consejeros, socios o accionistas que forman parte de idealista, para que siempre se sigan unas pautas de actuación en el procedimiento de investigación, cumpliendo con una serie de principios y límites en cada investigación, independientemente de quien sea la persona investigada.

Cabe mencionar que para promocionar el Canal Ético y para que los empleados sepan cómo funciona el mismo, se ha publicado un vídeo explicativo en la intranet de idealista, para que todo los empleados sean conocedores de la existencia de este Canal Ético, sepan cómo funciona y qué pueden reportar a través del mismo.

#### Lucha contra la corrupción y el soborno

La corrupción y el fraude son actividades ilícitas que causan graves perjuicios a la economía y a la sociedad, debilitan la democracia y van en detrimento del Estado de Derecho. Por desgracia son actuaciones que, con cierta frecuencia se dan en nuestra sociedad, y que resultan también perjudiciales para el mercado en general y para la reputación de las compañías.

idealista asume la responsabilidad de luchar contra esta lacra que es la corrupción y el fraude en todos sus ámbitos de actividad. En el marco del modelo de compliance, se incluyen controles para evitar la corrupción, el fraude y el soborno y mitigar en la medida de lo posible el riesgo de su comisión.

idealista se ajusta en sus actuaciones y en el desarrollo de su normativa interna a las principales referencias sobre prevención de actividades delictivas, como es la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) de Estados Unidos, la Bribery Act de Reino Unido y las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organización internacional cuya misión es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas.

En concreto, con el objeto de asegurar que todos los empleados de idealista, así como los terceros con los que mantiene relaciones de negocio, cumplan con lo dispuesto en las principales normas para la prevención del soborno y la corrupción existentes en las jurisdicciones en las que idealista está presente, se han documentado las siguientes políticas, además de la ya mencionada política contra la corrupción y el fraude y el protocolo sobre qué hacer y cómo gestionar regalos y atenciones:

**Política de Dietas y Gastos**, en la que se define el concepto de gastos y la tipología de gastos aceptables y establece el procedimiento a seguir para la justificación y liquidación de los gastos reembolsables incurridos por los empleados.

### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

**Protocolo de uso de tarjetas corporativas y otros medios de pago**, el cual tiene como objetivo principal proporcionar una guía y directrices para la utilización y administración de las tarjetas corporativas, ya sean de crédito o débito, así como de otros métodos de pago en su caso.

**Procedimiento para prevenir y reaccionar contra el fraude pagos**, más conocido como *phishing*, esto es, un tipo de ciberataque que ocurre cuando se engaña a una sociedad para que cambie los datos de la cuenta bancaria del beneficiario de un pago. A través de este procedimiento, se pretende establecer unas normas para evitar este fraude de pagos dentro de las sociedades de idealista.

**Estructura de poderes de idealista.** Cabe mencionar que idealista tiene un sistema de otorgamiento, control, revocación y actualización de poderes muy exhaustivo, estableciendo diferentes grupos de apoderados, límites cuantitativos y cualitativos para los apoderados y actuación mancomunada en la mayor parte de las actuaciones que impliquen un desembolso económico.

En lo que respecta en específico a evitar y prevenir la corrupción y el soborno, idealista cuenta con numerosas medidas automáticas y manuales para mitigar los referidos riesgos, entre otras, una marcada segregación de tareas y equipos de responsabilidad para reducir la posibilidad de que se produzcan operaciones no autorizadas o usos indebidos de los activos de idealista, la revisión y formalización por el Equipo de Legal de los documentos contractuales que se suscriban en idealista, así como una iguala jurídica con determinados despachos de abogados de reconocido prestigio nacional e internacional y asesoramiento externo puntual para determinados temas y proyectos específicos. Dichas medidas han sido verificadas por un tercero experto independiente a lo largo del ejercicio 2021.

Sin perjuicio de la aplicación de las medidas indicadas, las relaciones (comerciales) de idealista con funcionarios y administración pública son limitadas, considerando el modelo de negocio y sector en el que desarrolla su actividad idealista, y se circunscriben a facilitar información, datos, análisis y evolución del mercado inmobiliario.

Asimismo, con el objeto de mitigar los riesgos penales inherentes a las actividades desempeñadas por idealista y a los delitos de corrupción pública y/o entre particulares, identificados en la matriz de riesgos y controles penales, se han implantado una serie de controles, entre los que cabe destacar:

- 1.** La comunicación, formación y adhesión de los empleados al Código Ético y de Conducta, así como al resto de políticas y protocolos de compliance mencionados a lo largo del presente documento.

## 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

Estos procedimientos internos están a disposición de todos los empleados a través de las distintas plataformas que facilita idealista, entre otras, la propia intranet de idealista y RSA Archer. Tanto los empleados actuales como las nuevas incorporaciones tienen que conocer toda esta documentación interna y adherirse a la misma.

**2.** Formación específica de compliance obligatoria para todos los empleados de idealista y para nuevas incorporaciones. Esta formación se realiza a través de una herramienta específica (RSA Archer) y consiste en facilitar conceptos esenciales sobre compliance, la responsabilidad penal de la persona jurídica, implicaciones de esta responsabilidad para idealista y para cada empleado, los delitos que podrían derivar en responsabilidad de la persona jurídica, medidas de prevención y control puestas a disposición de los empleados para mitigar o reducir la exposición de estos riesgos a la persona jurídica, órganos de idealista que garantizan este control interno y explicación con ejemplos de los riesgos penales con más probabilidad de comisión en el seno de idealista. Esta formación ha sido actualizada para adaptarla a la nueva actualización del modelo de compliance de idealista, así como a los nuevos riesgos penales tras las últimas reformas legislativas. Asimismo, idealista ha llevado a cabo una formación específica del Código Ético y de Conducta.

**3.** El establecimiento de segregación de funciones con limitación de las facultades representativas que diferencia entre los representantes que pueden aprobar pagos, solidaria o mancomunadamente, dependiendo de la naturaleza y cuantía del pago u operación.

## Protección de datos

idealista respeta escrupulosamente la normativa en materia de protección de datos personales europea y local de cada jurisdicción en la que opera.

Desde la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), idealista ha implementado una serie de políticas y medidas con la finalidad última de ofrecer transparencia a los usuarios, clientes, proveedores y empleados de idealista sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal.

En el ejercicio 2021, idealista lanzó un proyecto de actualización del modelo de protección de datos en base a las guías y resoluciones recientes de las distintas autoridades europeas de protección de datos con la finalidad de adecuarse a las novedades introducidas. Se realizaron análisis de todos los procesos, áreas y equipos involucrados para todas las compañías de idealista. Tras dicho análisis, actualmente se están actualizando los registros y las políticas de privacidad de cada negocio para concluir el proyecto en 2022 con un nuevo modelo de protección de datos.

### 3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

## Competencia

Con el fin de reducir la exposición de idealista a los riesgos relativos al derecho de la competencia, durante 2021 se ha realizado un análisis de los riesgos en las sociedades de idealista en España a la luz de la normativa de defensa de la competencia.

Como resultado de este análisis se han identificado determinados riesgos y definido determinados controles en los equipos más expuestos a estos riesgos con el fin de reducir o mitigar los principales riesgos.

Para reforzar este compromiso con la normativa de derecho de la competencia, el pasado 16 de diciembre de 2021, el consejo de administración de Idealista Global, S.A. aprobó la **Política de Compliance en materia de Derecho de la Competencia**, dentro de su modelo de compliance de competencia.

idealista llevará a cabo una formación específica de compliance en relación con el derecho de la competencia, para que los equipos más expuestos a estos riesgos tengan más conocimiento de esta materia y tengan presentes qué conductas en su actividad profesional están o no están permitidas.

## Estrategia fiscal

idealista basa su estrategia fiscal en el cumplimiento más exigente de la normativa fiscal de los países en los que desarrolla sus actividades, consciente de la importancia y necesidad de su contribución a la sostenibilidad de las finanzas públicas y desarrollo de las comunidades en las que opera.

Esta estrategia fiscal gira en torno a los siguientes pilares básicos:

- 1.** Responsabilidad en las decisiones y actuaciones en materia fiscal.
- 2.** Contribución con el pago de los impuestos requeridos donde se desarrolle su actividad.
- 3.** Aplicación de una adecuada política de precios de transferencia, que dé lugar a un alineamiento de la estructura fiscal con el modelo de negocio.
- 4.** Transparencia en toda la información que idealista facilita a sus grupos de interés.
- 5.** Cooperación con las distintas administraciones públicas con las que se relaciona, basada esta cooperación en la colaboración y la buena fe.

El Equipo Fiscal es el responsable de preservar y desarrollar todos los principios y valores de idealista en materia tributaria y de controlar su cumplimiento, definiendo y estableciendo los mecanismos de control que resulten necesarios, con la supervisión del Equipo Financiero y de los consejeros y directivos.

Las cifras fiscales relativas al ejercicio 2021 se encuentran en las cuentas anuales auditadas.

3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

Órganos de gobierno

Para el ejercicio del control debido en el marco de su actividad empresarial, idealista cuenta con unos mecanismos de control continuo y ha creado órganos encargados del control interno y, en particular, del seguimiento y del correcto funcionamiento del modelo de compliance

<b>Consejo de Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>En el ejercicio de sus competencias y de su responsabilidad social, y en congruencia con los valores propios de idealista, con su cultura de prevención de irregularidades, y con su compromiso con la prevención de riesgos penales, el Consejo de Administración asume específicamente los principios éticos y pautas generales de actuación previstos en el Código Ético y de Conducta de idealista, teniendo la responsabilidad última sobre el modelo de compliance.</li><li>Sin perjuicio de sus funciones generales del control de gestión, asume las siguientes funciones:<ol style="list-style-type: none"><li>Aprobar y ejecutar el modelo de compliance, así como el resto de las políticas, protocolos y códigos competencia del Consejo, que concreten el modelo de gobierno y proceso de toma de decisiones de idealista en materia de cumplimiento, y que quedan integradas en el modelo de compliance.</li><li>Mantenerse informado de las verificaciones y revisiones realizadas sobre el modelo de compliance, aprobando las modificaciones necesarias, cuando se detecten incumplimientos o se produzcan cambios organizativos en la estructura de control de idealista o en la actividad desarrollada.</li></ol></li></ul>
<b>Comisión de Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>En el marco del modelo de compliance, esta Comisión fomenta el cumplimiento del mismo y para su supervisión desarrolla las siguientes funciones:<ol style="list-style-type: none"><li>Llevar a cabo el seguimiento de los informes de seguimiento del modelo de compliance propuestos por el Comité de Compliance.</li><li>Llevar a cabo la revisión de las políticas, protocolos y procedimientos desarrollados por el Comité de Compliance o el Equipo de Compliance, antes de su aprobación por parte del Consejo de Administración.</li><li>Relación periódica con los auditores externos.</li></ol></li></ul>
<b>Dirección de idealista</b> <i>(continúa en la siguiente página)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Los directivos de idealista, como primera línea de defensa, son responsables de cumplir con las políticas, protocolos y procedimientos establecidos por idealista, así como actuar de forma ética y responsable. En este sentido, son los encargados de mantener un entorno de control efectivo, velando para que en sus equipos se actúe conforme a la legislación aplicable y al resto de normativa interna de aplicación. Asimismo, se responsabilizan de controlar que la implementación de los controles sea la óptima, supervisando que los distintos equipos los ejecuten de la forma correcta.</li><li>Para ello, la Dirección lleva a cabo las siguientes funciones:<ol style="list-style-type: none"><li>Demostrar su compromiso con el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del modelo de compliance, a través de la alineación de este con los objetivos estratégicos, de cumplimiento normativo y valores de idealista.</li></ol></li></ul>

3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

Dirección de idealista (cont.)	<p>2. Asignar recursos adecuados y suficientes a cada uno de los equipos de idealista para el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del modelo de compliance en sus respectivos ámbitos de actuación.</p> <p>3. Transmitir a idealista el mensaje claro respecto de la obligación del cumplimiento del modelo de compliance, coherente con el cumplimiento de los objetivos y requisitos de la Política de Compliance.</p> <p>4. Cumplir y hacer cumplir, externa e internamente, las obligaciones derivadas del modelo de compliance.</p> <p>5. Promover el uso del Canal Ético para la puesta en conocimiento de conductas potencialmente delictivas que puedan afectar a idealista y sus actividades.</p> <p>6. Revisar y valorar de forma continua los resultados del modelo de compliance en relación con su implementación y funcionamiento.</p>
Comité de Compliance	<ul style="list-style-type: none"><li>• La ejecución del plan para la prevención de la comisión de delitos y, en general, del modelo de compliance corresponde al Comité de Compliance junto con aquellos equipos o unidades que, no formando parte orgánica del Comité de Compliance, puedan colaborar con él en la ejecución del modelo de compliance.</li><li>• Con la finalidad de garantizar la máxima eficacia de sus respectivas actividades, el Comité de Compliance tiene libre acceso a toda la documentación de idealista que pueda serle útil. En este sentido, los responsables de cualquier equipo están obligados a suministrar al Comité de Compliance cualquier información que les solicite sobre las actividades del equipo relacionadas con la posible comisión de un delito.</li></ul>
Equipo de compliance  (continúa en la siguiente página)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Comité de Compliance cuenta con la continua colaboración del Equipo de Compliance, en quien podrá delegar funciones para las labores cotidianas vinculadas al modelo de compliance, tales como el seguimiento continuo de políticas, protocolos, procedimientos, procesos y cualesquiera otras funciones que en su caso determine el Comité de Compliance.</li><li>• Asimismo, el Equipo de Compliance podrá proponer al Comité de Compliance la adopción de aquellas medidas que estime oportunas para garantizar el cumplimiento del Manual de Compliance.</li><li>• El Equipo de Compliance tiene atribuidas, entre otras, las siguientes funciones:<ul style="list-style-type: none"><li>1. Diseñar y ejecutar el plan de trabajo que contemple las actividades a realizar durante el ejercicio correspondiente para la revisión del Manual de Compliance.</li><li>2. Identificar las áreas de riesgo nuevas que se puedan generar, así como realizar un seguimiento de las conductas en las áreas de riesgo.</li><li>3. Realizar un seguimiento de los controles establecidos en el modelo de compliance, y en general, del cumplimiento del mismo.</li></ul></li></ul>



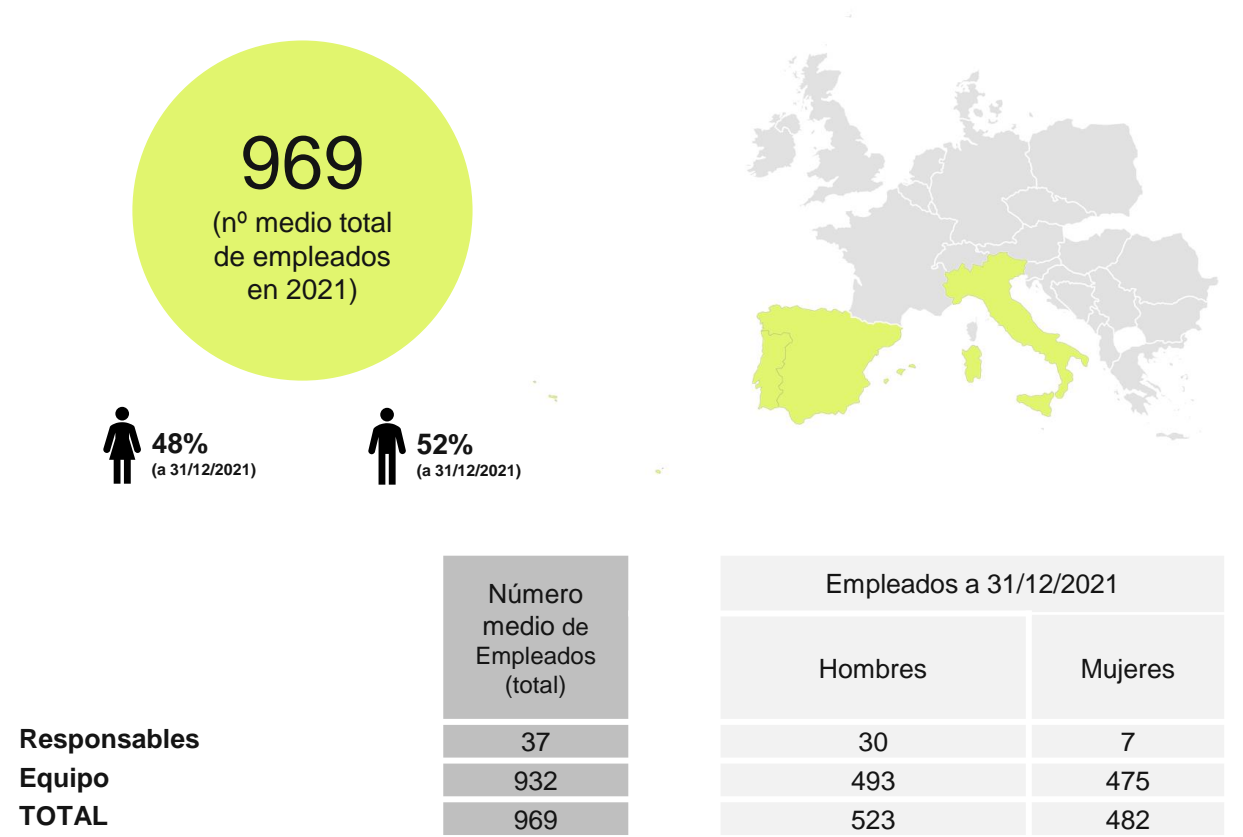
3.2 Gestión de riesgos, cumplimiento y gobernanza

<b>Equipo de compliance (cont.)</b>	<p><b>4.</b> Proponer al Comité de Compliance las medidas complementarias que considere adecuadas para garantizar el debido cumplimiento del Manual de Compliance y, en general, el cumplimiento de los objetivos alcanzados.</p> <p><b>5.</b> Comunicar de forma inmediata e inequívoca al Comité de Compliance las infracciones del Manual de Compliance que se pongan de manifiesto en la realización de las revisiones.</p> <p><b>6.</b> Informar periódicamente al Comité de Compliance acerca del resultado de las actividades de análisis realizadas.</p> <p><b>7.</b> Cualesquiera otras funciones encomendadas en las políticas y protocolos de idealista.</p>
-------------------------------------	---

### 3.3 Las personas en idealista

#### Desglose de la plantilla

El detalle de la plantilla por categorías y sexos en el ejercicio 2021 es el siguiente:



El detalle de la plantilla por categorías, sexos y países en los que se ubican las sociedades de idealista a 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:

						
	Empleados a 31/12/2021		Empleados a 31/12/2021		Empleados a 31/12/2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Responsables	23	7	6	-	1	-
Equipo	394	361	77	90	22	24
TOTAL	417	368	83	90	23	24

3.3 Las personas en idealista

Apuesta por el empleo estable y de calidad

idealista demuestra un firme compromiso con la diversidad y la igualdad, contando con un 52% de hombres y un 48% de mujeres en plantilla. Además, idealista promueve la creación de puestos de trabajo de calidad y estables, contando el 96% de los hombres y el 95% de las mujeres con un contrato indefinido.

idealista se caracteriza por su compromiso con el talento joven, al tiempo que cuenta con profesionales con más experiencia en su plantilla, siendo un 41% de la plantilla mayor de 40 años, de los cuales un 98% cuenta con un contrato indefinido. El 59% de los empleados son menores de 40 años, de los cuales un 94% cuentan con un contrato indefinido.

Por otra parte, el 100% de los Responsables y el 96% del Equipo cuentan con contrato indefinido.

El 95% de los hombres y el 83% de las mujeres disponen de un contrato a jornada completa. Por otra parte, el 90% de la plantilla menor de 40 años, así como el 88% de los mayores de 40 años, cuentan con un contrato a jornada completa.

El 100% de los Responsables trabaja con jornada completa, mientras que en el Equipo este porcentaje es del 89%.

El compromiso de idealista con la creación de puestos de trabajo de calidad y estabilidad en el empleo se pone de manifiesto en la escasa rotación forzosa de la plantilla en el ejercicio 2021, siendo de un 0,87% para hombres y un 0,68% para mujeres.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se han producido únicamente 16 despidos, de los cuales 9 eran hombres y 7 mujeres, dentro del Equipo. Solo el 19% de los despidos durante el período de 2021 han sido de personas mayores de 40 años, lo que indica una mayor estabilidad en este grupo de edad.

96%  y 95%   
con contrato indefinido

Además... **contrato indefinido**  
para...

**100%** de Responsables  
**96%** del Equipo

**Diversidad generacional...**  
**41%** es mayor de 40 años de edad  
**59%** es menor de 40 años de edad

### 3.3 Las personas en idealista

## Satisfacción de los empleados

El continuo proceso de crecimiento e internacionalización de idealista ha conllevado grandes desafíos y oportunidades en términos de cultura, organización y gestión de recursos humanos, adaptándose a una nueva distribución de empleados, mejora y estandarización de procesos, capacitación en nuevas tecnologías y gestión del talento, entre otros aspectos.

El 11 de febrero de 2021, se envió a todos los empleados de idealista una encuesta de clima laboral a través de la consultora Willis Towers Watson, experta en talento y personas, para valorar el grado de satisfacción de los empleados. 950 empleados de idealista en España, Italia y Portugal recibieron esta encuesta, para la cual se obtuvo una tasa de respuesta del 88%, tasa por encima de la media de respuesta en España, que se sitúa en un 76%.

Alguna información y datos respecto al compromiso sostenible:

- **Compromiso:** el 95% de los empleados estaban dispuestos a hacer un esfuerzo adicional en su trabajo. El orgullo de trabajar en idealista está 8 puntos por encima de la media española.
- **Capacitados:** los empleados creen que tienen los equipos/recursos/tecnologías que necesitan para hacer bien su trabajo, y no hay obstáculos significativos para hacer su trabajo. Ambos resultados están por encima de la media.
- **Motivados:** el 93% de los empleados cree que hay un ambiente de trabajo agradable en el entorno laboral.

## Política de retribuciones

Los criterios de actuación de idealista en materia salarial responden a la cultura y valores de idealista. En este sentido, la política de remuneración es coherente con el grado de complejidad y responsabilidad asumido por las personas. Igualmente, es acorde con el esfuerzo y desempeño del empleado y busca la estimulación de las personas para la consecución de mejores resultados, generando valor de manera recíproca y aplicando un criterio de igualdad salarial. En la misma posición, hombres y mujeres tienen el mismo salario y acceso a los bonus o comisiones vinculados al puesto.

3.3 Las personas en idealista

Compromiso con la igualdad de oportunidades

El respeto a las personas y el impulso de la igualdad de oportunidades laborales y el escrupuloso cumplimiento de los derechos que nacen en la diversidad son los pilares de la gestión de personas en idealista. Nos preocupa especialmente seguir manteniendo un clima de apoyo a la diversidad, protegiendo la equiparación salarial, rompiendo “techos de cristal”, evitando micromachismos y garantizando en todo momento la integridad sexual de todos y todas.

Premisas para una gestión de personas ética, respetuosa y responsable de idealista:

- Manteniendo y cultivando las relaciones cordiales entre las personas, promoviendo el espíritu de cooperación y cohesión, empleando todos sus esfuerzos en su cumplimiento.
- Respetando a cada persona independientemente de su género, estado civil, formación, discapacidad, nacionalidad, raza, religión, orientación sexual y convicciones o afiliaciones políticas.
- Promoviendo en todas las oficinas de idealista un ambiente de respeto, seguro y libre de discriminaciones y/o acosos de cualquier naturaleza.

idealista considera inaceptables los siguientes comportamientos:

1. Ofender, maltratar y/o intimidar (bullying).
2. Difamar y calumniar.
3. Uso de lenguaje inapropiado y/u ofensivo.
4. Obstaculizar la promoción profesional.
5. Entrometerse en la vida privada.
6. Comentarios degradantes.
7. Comportamiento hostil, intimidatorio o amenazador (mobbing).
8. Acoso sexual.
9. Insultos raciales, étnicos, de género, sexuales o religiosos.
10. Cualquier gesto, comentario o actitud que denote micromachismo.

Accesibilidad e integración de personas con discapacidad

idealista está comprometida con la integración de las personas con discapacidad en el entorno laboral, facilitándoles un ambiente de trabajo en el que se encuentren cómodos.

En el ejercicio 2021, idealista ha contado con siete empleados en plantilla con discapacidad superior al 33%.

Además de esto, las principales oficinas en las que se ubica idealista disponen de facilidades de acceso para personal con movilidad reducida, contando en sus oficinas con baños accesibles y ascensores adaptados y en general accesos sin barreras.

### 3.3 Las personas en idealista

#### Un compromiso firme en materia LGTB+

El 24 de septiembre de 2021 idealista se adhirió a la **Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI**, primera asociación sin ánimo de lucro en España de empresas y profesionales con el compromiso de fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en las organizaciones, en donde se valore el talento sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual.

Desde la fundación de idealista, el equipo gestor ha fomentado un espacio de trabajo diverso y tolerante, con igualdad de oportunidades y una verdadera implicación y sensibilización por parte de todas las personas que forman idealista. En el Código Ético y de Conducta queda expresamente recogida el compromiso de idealista por el respeto y la integración completa del colectivo LGTB+.

Asimismo, el 10 de septiembre de 2021 idealista firmó la **Carta de la Diversidad**, carta europea de principios que firman con carácter voluntario las empresas de España para visibilizar su compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral. De esta forma, idealista respeta la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidad y anti-discriminación, y asume los siguientes principios básicos:

**1.** Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa y difundiéndolos entre sus empleados.

**2.** Avanzar en la construcción de una plantilla diversa, fomentando la integración de profesionales con perfiles diversos independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, o cualquier otra circunstancia personal o social.

**3.** Promover la inclusión, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.

**4.** Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos, gestionando la diversidad de manera transversal, como base y principio de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.

**5.** Impulsar la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal de todo su personal.

**6.** Reconocer la diversidad de sus clientes, siendo esta también, fuente de innovación y desarrollo.

**7.** Extender y comunicar el compromiso hacia su personal, compartiendo y extendiendo a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria de la Carta de la Diversidad.

**8.** Difundir el compromiso entre sus empresas proveedoras, invitándoles a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren al compromiso voluntario que promueve la Carta de la Diversidad.

**9.** Trasladar y hacer llegar este compromiso a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.

**10.** Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de idealista.

### 3.3 Las personas en idealista

## Seguridad, salud y bienestar

Los pasados ejercicios 2020 y 2021 han estado marcados por la COVID-19. Desde la irrupción de la pandemia, idealista estuvo en todo momento preocupada por garantizar la salud de los empleados, con diversas medidas. A la fecha de formulación del presente EINF, continuamos con el mantenimiento de estas medidas, para evitar que en las oficinas de idealista se produzcan contagios y la salud y seguridad de todos los empleados esté en la medida de lo posible garantizada.

En idealista nos preocupan las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y para ello facilitamos información específica a los empleados y contamos con la ayuda del servicio de prevención de una mutua externa para gestionar toda la prevención de riesgos laborales.

#### Medidas concretas en esta materia:

1. Manuales de prevención de riesgos laborales disponibles en la intranet y adaptados a los distintos perfiles de trabajo.
2. Formación actualizada en Prevención de Riesgos Laborales a distancia, a través de la plataforma externa Quirón Prevención.
3. Chequeos médicos anuales voluntarios como medida de prevención.
4. Plan de retribución flexible para los empleados, con servicios como vales de guardería, restaurante y de transporte público.
5. Puesta a disposición de los empleados y familiares (cónyuges y descendientes) en España, de pólizas de salud privada a través de su programa Plan de Retribución Flexible.
6. Contratación del servicio de yoga online con una empresa externa a disposición de todos los empleados.
7. Servicio de fisioterapia en las oficinas de Madrid.
8. Servicio de psicología para empleados de idealista a través de una plataforma on-line. Este servicio está gestionado por la compañía de seguros Cigna, a través de la cual todos los empleados de idealista en los tres países tienen a su disposición, sin límite de sesiones, un cuadro médico de psicólogos.
9. Debido a la situación sanitaria de estos dos últimos ejercicios, el bienestar emocional de muchos de los empleados se ha visto afectado. Por este motivo, idealista ha organizado varias actividades y talleres sobre bienestar emocional, en los que se han puesto de manifiesto pautas y herramientas para mejorar la calidad de vida de los empleados, para reducir el estrés y crear un entorno sano en todos los niveles.
10. En todas las oficinas de idealista se han organizado formaciones presenciales y prácticas en primeros auxilios para saber prevenir situaciones de emergencia y aprender a actuar con rapidez y eficacia cuando la situación lo requiera, ya sea en el lugar de trabajo o fuera de él.
11. Vacunación anual contra la gripe de forma gratuita.

### 3.3 Las personas en idealista

12. Refuerzo de los protocolos de limpieza y desinfección, recurriendo en varias ocasiones a la limpieza mediante ozono. Asimismo, se ha puesto a disposición de los empleados mascarillas quirúrgicas y en todas las oficinas hay a disposición de los empleados gel hidroalcohólico para desinfección y evitar cualquier tipo de contagio.
13. Para evitar contagios y facilitar la conciliación laboral y familiar, bajo la coordinación de su responsable, los empleados han podido optar desde el comienzo de la pandemia por el teletrabajo, ya sea de manera parcial o total. Asimismo, para facilitar el teletrabajo, se ha puesto a disposición de los empleados, bien mediante préstamo o mediante subvención, sillas ergonómicas para poder realizar el trabajo desde casa de una manera cómoda y saludable.
14. Utilización de filtros en los sistemas de ventilación en las oficinas de idealista, enfocados principalmente a prevenir contagios.
15. Utilización de paneles absorbentes del ruido en las oficinas.

Dadas las actividades de idealista, el índice de accidentes de trabajo es muy bajo y la gravedad de los mismos es leve. Durante 2021, se ha producido un único accidente laboral de baja gravedad.

Todos los empleados de idealista están adheridos al convenio colectivo de su respectiva empresa y país, garantizando el cumplimiento de los plazos mínimos legales de preaviso de cualquier comunicación o cambio relevante que les pudiera afectar, colectiva o individualmente.

## Relaciones sociales y derechos humanos

idealista está firmemente comprometida con el cumplimiento de los derechos humanos. Por este motivo, el Consejo de Administración de idealista aprobó el 30 de junio de 2021, la **Política de derechos humanos** para formalizar el compromiso de idealista con los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como definir los principios básicos de actuación que deben ser seguidos por los empleados de idealista, así como por terceros que se relacionen con idealista, todo ello de conformidad con los más altos estándares nacionales e internacionales en esta materia. En esta Política de derechos humanos se adoptan entre otros, tratados y declaraciones internacionales, como la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, entre otros.

Los derechos y condiciones laborales del personal de idealista se encuentran recogidos en las normas y convenios aplicables en cada sociedad con las correspondientes representaciones de los trabajadores, conforme al marco legal existente en cada país.

En concreto, la mayoría de las sociedades de idealista cuentan con un comité de empresa o representación de los trabajadores debidamente legalizado, actualmente vigente y renovado y comunicado a las autoridades competentes.



### 3.3 Las personas en idealista

En materia de libertad de asociación y representación sindical, los representantes sindicales presentes en el comité de empresa son elegidos cada cuatro años en sufragio personal, libre, directo y secreto, siendo las representaciones sindicales informadas de los cambios relevantes que se puedan producir en la empresa en cuanto a la organización del trabajo, en los términos previstos en la legislación en vigor. idealista tiene sus oficinas y contrata a sus empleados en España, Italia y Portugal, países dentro de la Unión Europea, en los que se garantiza el respecto a los derechos humanos básicos.

idealista tiene un compromiso permanente con el respeto y la promoción de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad profesional, que vincula a todo su personal. Este compromiso se refleja en sus prácticas laborales como:

- 1.** Libertad de asociación y negociación colectiva. Los empleados están sujetos al convenio colectivo de aplicación a la actividad según el país y empresa a la que pertenecen.
- 2.** Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil. No se emplean ni se prestan servicios a menores de edad.
- 3.** Respeto a la diversidad y no discriminación, compromisos reflejados en el Código Ético y de Conducta y la Política de derechos humanos de idealista.
- 4.** Seguridad y salud laboral, contando con manuales adaptados a los diferentes puestos de trabajo.
- 5.** Condiciones de trabajo justas y favorables.

En cuanto a delitos contra los derechos de los trabajadores, los riesgos identificados en nuestra actividad empresarial se mitigan con la aplicación y verificación de distintos controles, entre los que destacan la evaluación de riesgos para la seguridad y salud de los empleados, así como la actividad preventiva por parte de un experto externo, seguimiento de aquellas circunstancias que requieran la comunicación y negociación en el Comité de Empresa, la formación en dicha materia y el cumplimiento de idealista con la normativa laboral aplicable en cada jurisdicción.

Dichos procesos de revisión abarcan la actividad empresarial de idealista. Se desarrollan a partir de una primera identificación del nivel de riesgo y una posterior evaluación de los impactos reales y potenciales de cada actividad.

En el marco del modelo de compliance se han establecido controles para mitigar los riesgos identificados en el negocio. No obstante, en materia de derechos humanos, dichos riesgos no han sido detectados por los motivos referidos anteriormente (operaciones en el marco de la Unión Europea y el propio modelo de negocio).

Dado que el sector en el que opera idealista es dinámico y de rápido crecimiento, incorporándose nuevas actividades y líneas de negocio con frecuencia, con carácter periódico se lleva a cabo un proceso de revisión de la actividad empresarial global para la identificación de riesgos asociados en materia de derechos humanos y mitigación de los mismos mediante el establecimiento de los controles oportunos.

Asimismo, como consecuencia del compromiso de idealista con el respeto y promoción de los derechos humanos, la Compañía se adhirió el 18 de mayo de 2021 a los **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo con más de 12.500 entidades firmantes y presencia en más de 160 países basada en diez principios universales, en áreas de actuación como los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

*Más información en el epígrafe 2.*

### 3.3 Las personas en idealista

## Formación y desarrollo profesional

idealista se preocupa por la formación constante de todos los empleados. Es por ello por lo que se ayuda a los empleados a crecer en paralelo al desarrollo de idealista.

Serán los responsables de cada equipo los encargados de detectar las necesidades formativas existentes y contrastarlas con el Equipo de Recursos Humanos para poder así, diseñar un plan de elevado valor de formación alineado con la estrategia de desarrollo de idealista.

Desde una perspectiva formativa, es importante elaborar un documento detallado por equipos en el que se identifique claramente el período determinado, el presupuesto, los resultados esperados y cómo se evaluará el grado de consecución tras su aplicación.

Para asegurar una mejora continua a nivel formativo, el Equipo de Recursos Humanos lleva a cabo revisiones periódicas para garantizar que se cubren las necesidades de cada empleado y que estas formaciones cumplen con los objetivos iniciales marcados.

Durante el ejercicio 2021 en idealista, se han impartido aproximadamente 8.530 horas de formación relacionadas con idiomas y tecnología, principalmente para equipos comerciales y de gestión y organización, entre otros.

idealista da la posibilidad de formación de los idiomas de los países en los que tiene presencia, esto es, español, italiano y portugués, además de formación en inglés para aquellos empleados que la requieran.

A estos efectos, se ha incorporado al Equipo de Recursos Humanos un responsable de formación y desarrollo con el objetivo de potenciar el desarrollo del talento en idealista y garantizar que los equipos estén preparados técnica y profesionalmente para afrontar con éxito los retos futuros.

### Implantación de políticas de desconexión laboral

Desde idealista apostamos por aportar a nuestros empleados la opción del teletrabajo o modalidad híbrida con el fin de conseguir mayor calidad de los puestos de trabajo y mayor conciliación, siempre que las características del puesto lo permitan.

La jornada laboral de idealista en los tres países en los que opera se estructura, de forma general, en un horario entre las nueve de la mañana y las siete de la tarde, con los correspondientes descansos y pausas previstos en la normativa y en los convenios colectivos de cada país.

### 3.4 Compromiso ambiental

Dadas las actividades a las que se dedica idealista, esta no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con las operaciones, el patrimonio, la situación financiera y los resultados de esta.

No obstante, idealista es consciente de la importancia de la preservación del medioambiente y alineada con la conciencia ambiental de los empleados, tiene un sólido compromiso con el medioambiente y para ello, se han impulsado medidas para reducir el uso de determinadas materias primas y/o consumo de energía y agua.

**Desempeño e iniciativas de idealista para cada aspecto ambiental:**

Asimismo, observando el resto de la cadena de valor, en materia de eficiencia energética desde idealista contamos con nuestro servicio idealista/energy como se ha comentado, donde nuestros usuarios pueden medir el ahorro energético que pueden tener sus placas fotovoltaicas, contribuyendo así para crear una sociedad más sostenible.

<b>Reducción y reciclaje de papel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a las impresoras mediante códigos personalizados para evitar imprimir documentos duplicados o por error.</li><li>• Fomento del uso de documentación en soporte digital con el objetivo de minimizar el consumo de papel en las oficinas.</li><li>• Firma de la mayoría de los contratos con clientes y proveedores, así como de otra documentación mercantil y societaria a través de firma digital.</li><li>• Contenedores específicos de reciclaje de papel y cartón, así como de residuos orgánicos y de vidrio.</li><li>• Utilización de sobres para envíos postales con papel reciclado.</li><li>• Utilización de papel higiénico, rollos de cocina y servilletas de papel ecológico.</li><li>• Utilización de vasos de papel en las oficinas en lugar de vasos de plástico. Asimismo, cada empleado de idealista cuenta con su taza corporativa de loza, evitando el uso de vasos de un solo uso. Para los no empleados que acuden a las oficinas de idealista, se les proporciona unos vasos de papel.</li></ul>
<b>Reducción del consumo energético y uso de energías renovables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios de luminarias tradicionales por luminarias LED.</li><li>• Apagado de luces tras la finalización de la jornada laboral.</li><li>• Sensores de detección de presencia.</li><li>• Mejora de la eficiencia de los equipos informáticos de las oficinas.</li><li>• Recogida de equipos y tóner cuya vida útil ha llegado a su fin, por parte de una empresa especialista para su depósito en un punto limpio.</li><li>• Nuestro consumo de energía eléctrica en 2021 ha sido de 554.929 kWh. Este consumo en su práctica totalidad proviene de energía verde, esto es, energía que se produce mediante fuentes 100% renovables.</li></ul>

3.4 Compromiso ambiental

<b>Reducción del consumo de agua</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grifos con corte de agua automático en los baños.</li><li>• Los dispensadores y fuentes de agua en las oficinas cuentan con sensores para evitar posibles pérdidas de agua.</li></ul>
<b>Segregación y reciclaje de residuos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disposición y recogida de contenedores específicos para el plástico y las pilas.</li><li>• Utilización de jarras de agua en lugar de botellas de plástico en las oficinas, especialmente en las reuniones de trabajo o en las visitas de personal externo a idealista.</li><li>• Creamos y regalamos un bidón customizado con la marca idealista para reducir el consumo de vasos.</li></ul>
<b>Emisiones de CO2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las oficinas de idealista están ubicadas en el centro de las ciudades principales, lo que permite acceder a las mismas en transporte público o en otros medios más sostenibles (a pie, bicicleta, patinete, etc.).</li><li>• Nuestras emisiones totales, incluyendo energía eléctrica, gas natural y vehículos diésel e híbridos, ha sido de 205 tCO2 equivalente. Esto equivale a 0,31 tCO2-e por empleado. El total de viajes realizados por los empleados del grupo ha sido de 371.522 millas de avión, 190.740 millas de tren y 1.329 pernoctaciones que han supuesto un total de 161 tCO2-e durante todo 2021.</li><li>• Según lo establecido en el Plan Nacional de asignación, y teniendo en cuenta su actividad, idealista no tiene asignada ninguna cantidad de derechos de emisión de gases de efecto invernadero, ni tiene formalizados contratos a futuro relativos a derechos de emisión, ni tampoco ha recibido subvenciones asociadas a los mismos, ni existen contingencias derivadas de emisiones de gases de efecto invernadero.</li></ul>

## 3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

En este epígrafe se desarrolla la relación e impacto de idealista con tres grupos de interés clave para la organización:

### Compromiso social

Impacto de la actividad de idealista en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio

Como portal inmobiliario de referencia, idealista es considerada fuente de información relevante y fiable para medios de comunicación y/o cualquier interesado en el mercado inmobiliario e hipotecario. idealista, de manera proactiva, realiza análisis de mercado en su anhelo de dar claridad y transparencia al mercado inmobiliario.

idealista está comprometida con el desarrollo económico, cultural y social de las comunidades en las que está presente.

### Desarrollo cultural

idealista considera la cultura como un elemento fundamental en el entorno de nuestras sociedades y el fortalecimiento de sociedades más democráticas, maduras e informadas. Igualmente, reconoce su importancia para el desarrollo de las personas y la fortaleza de nuestra sociedad y valores occidentales. Por eso, idealista apuesta por las siguientes acciones corporativas:

**1.** Música: Esponsorización y patrocinio de instituciones de referencia como el Teatro Real de Madrid, el Auditorio Nacional de Madrid, el Gran Teatro del Liceu de Barcelona, el Teatro Cervantes de Málaga, el Teatro Nacional de São Carlos de Lisboa y el Teatro de La Scala de Milán, entre otros. Igualmente, idealista patrocina festivales de música de verano dirigidos a usuarios menores de 30 años. En total, son siete los grandes eventos patrocinados, que tienen un impacto reputacional profundamente positivo en las generaciones más jóvenes en España.

**2.** Impulsar numerosas iniciativas relacionadas con la cultura: idealista patrocina eventos vinculados con las artes plásticas, como Apertura, un evento celebrado en septiembre de 2021 durante el cual se abrieron e inauguraron exposiciones de manera simultánea en todo Madrid. idealista fue patrocinador en exclusiva. En paralelo, idealista patrocina mediante la tecnología 3D ferias y encuentros de arte contemporáneo en Madrid, Barcelona y Lisboa.

A mediados de noviembre de 2021, idealista lanzó para los empleados de las oficinas de Madrid una iniciativa a través de la cual, podían realizar una visita guiada acompañados de una experta en Bellas Artes a cuatro exposiciones en el Museo del Prado y en el Museo Thyssen, en concreto las exposiciones fueron las siguientes: “El Bosco y la escuela flamenca”, “Velázquez y la pintura mitológica”, “Exposición La máquina Magritte” y “El arranque de la Modernidad: Fauvismo, Expresionismo alemán, Kandinsky”.

### 3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

#### Desarrollo social

**1 Fomentar la diversidad en todos los ámbitos, realizando especialmente numerosas acciones de sensibilización y visibilidad del colectivo LGTB+ entre los empleados, en la publicidad y en la comunidad en general, entre otras:**

- Para idealista es estratégico trabajar para que la inclusión y la diversidad continúe formando parte del espíritu de la Compañía. Como parte de esta estrategia, se celebra como cada año, la semana de la diversidad y la inclusión.

En cada uno de los países, se contó con testimonios de todo tipo que pusieron de relieve porque sigue siendo necesario que se impartan estas jornadas y luchar desde idealista para que se logren estos valores tan necesarios en nuestra sociedad.

En las oficinas de España, se contó con la presencia de cuatro testimonios excepcionales, como es el caso del diseñador Nacho Aguayo, sobre el tema de la diversidad familiar, el músico Aaron Lee, contando su desgarrador testimonio personal por conseguir luchar por ser uno mismo, la deportista paraolímpica Marta Arce Payno, sobre la actitud del éxito y la ingeniera Roya Chang, sobre la diversidad e inclusión en la tecnología.

- Hacer uso del lenguaje inclusivo en nuestras comunicaciones e inclusión de parejas heterosexuales y homosexuales indistintamente en campañas publicitarias.

- Todos los años (a excepción de estos dos últimos por motivo de la pandemia), idealista es patrocinador principal de la Semana del Orgullo LGTB+ en Madrid y tiene una presencia destacada en la Manifestación del Orgullo que se celebra en Madrid y Milán.

**2 Comprometidos con la inclusión y la igualdad de oportunidades en el plano laboral, idealista realiza también acciones de fomento del liderazgo femenino para el avance de las mujeres en las nuevas tecnologías:**

- Colaboración con la Fundación Mujeres Tech en acciones informativas tanto con empleados como con actores externos.

- Ofrecemos voluntariado a través de la Fundación Inspiring girls.

- Apoyo a la Olimpiada Informática Femenina, consistente en un concurso de programación para alumnas de ESO, Bachillerato, FP de grado medio o superior, menores de 20 años, interesadas en la ciencia y en la tecnología. Además, gracias a la colaboración de idealista y de otras empresas, la participación, la formación, los viajes y el alojamiento de este evento, ha sido completamente gratuito para ellas. Las chicas seleccionadas han podido contar con entrenamientos y clases relacionadas con programación en lenguajes como C++, Java y Python. Muchas de estas chicas, una vez finalizadas las olimpiadas, tendrán la oportunidad de incorporarse a idealista trabajando en el equipo de tecnología.

### 3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

- Durante la segunda semana de marzo de 2021 tuvieron lugar en idealista distintas charlas durante la Semana de la Mujer con temas como “Los mitos y realidades sobre la igualdad de género” impartida por Cruz Roja Española, “La mujer avanza: datos y ejemplos de los cambios que han avanzado en la igualdad” impartida por una ingeniera de idealista y “¿Qué fue antes, la inteligencia artificial o el sesgo?” impartida por una Ingeniera y Doctora en informática de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona.
- También, en el marco del Día de la Mujer Trabajadora (8 de marzo), idealista celebró este día organizando un concurso de fotografía donde las empleadas de idealista podían enviar fotos de escenas cotidianas, propias, originales o inéditas. Posteriormente, se llevó a cabo una exposición virtual de las fotos recibidas y la favorita ganó un premio monetario para que fuese donado a una asociación u organización de mujeres.
- A mediados de septiembre de 2021, se celebró la semana del programador, en la cual, equipos de tecnología y producto de las distintas sociedades y países de idealista tuvieron encuentros y charlas relacionados con temas de tecnología principalmente.

Más información sobre nuestros compromisos sociales en el epígrafe “*Las personas en idealista*”.

#### **Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos**

idealista siempre ha destacado por su participación activa en foros del sector inmobiliario en todos los países en los que opera.

Siendo un referente en el mercado, mantiene una relación muy estrecha con los medios de comunicación, participando en multitud de programas, mesas redondas, foros y realizando entrevistas en televisión, radio y prensa.

Representantes de idealista han participado en distintos coloquios con las administraciones públicas en materia de medidas para la regulación del alquiler de viviendas en España, incluyendo el panel “Precios de Vivienda en España” organizado por el portal [www.preciosdevivienda.es](http://www.preciosdevivienda.es). Aunque este año, debido a la pandemia, todas estas actuaciones se han realizado de forma telemática.

#### **Patrocinios**

idealista está firmemente comprometida con el fomento de la cultura, concentrándose los patrocinios culturales más relevantes del ejercicio en:

El “Plan de Fomento de la ópera en la calle del Teatro Real”, del que idealista es patrocinadora desde el ejercicio 2016.

El “175 aniversario de la construcción del Gran Teatre del Liceu”, del que idealista es patrocinadora desde el ejercicio 2017.

En ambos casos, se trata de acontecimientos de excepcional interés público en los que idealista ha colaborado en su promoción y difusión.

Cabe destacar también la apuesta decidida de idealista por las artes escénicas, patrocinando festivales de cine, como el Festival de Málaga, festival que lidera el ranking cultural de Andalucía y está entre los festivales más importantes del panorama nacional.

Finalmente, mencionar que en Italia durante 2021, idealista ha contribuido al fomento de la cultura en este país, con acciones como los patrocinios realizados con el Teatro de La Scala de Milán y siendo el patrocinador oficial de Sinfonía del Quartetto, el único programa de música clásica de Milán.



### 3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

#### Asociaciones

En la firme apuesta de idealista por el impulso de la economía digital y del sector inmobiliario, las empresas de idealista forman parte, o tienen representación, en las instituciones de representación empresarial más relevantes en el sector, como la Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL), Asociación de Inversores y Emprendedores de Internet (AIEI), el Circulo Inmobiliario, la Asociación Española de Plataformas Digitales de Alquiler Temporal, Asociación de Propietarios de Vivienda de Alquiler (ASVAL), entre otros, en España, y la Cámara de Comercio Española en Milán.

La participación de idealista en las referidas asociaciones se realiza en todo caso en cumplimiento de la normativa aplicable.

Asimismo, idealista forma parte de distintos tipos de asociaciones, en el caso de España, de la Asociación Diversa Global, Asociación Promotora de la Olimpiada Femenina, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), Asociación de Galerías de Arte Madrid y Smart City Cluster.

#### Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

idealista ha realizado aportaciones en concepto de donación en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, por un importe aproximado de 380.000€. En concreto, idealista ha realizado donaciones a la Fundación Conservatori Liceu, institución cultural y pedagógica sin ánimo de lucro, que tiene por finalidad el servicio a la sociedad a través de la docencia, la expresión artística y la transferencia de conocimiento, y a la Fundación del Teatro Real, fundación que tiene entre sus objetivos principales la promoción, estímulo, apoyo y desarrollo de acciones culturales, educativas y de otra índole que guarden relación con el Teatro Real. Ambas instituciones impulsan proyectos vinculados a los valores de idealista. Igualmente, idealista ha realizado donaciones a la Fundación Querer, Foro de Encuentros y Girls in Tech.

#### idealista Dona

idealista lanzó el 19 de julio de 2021 una iniciativa a través de la cual, idealista ha donado durante el ejercicio 2021 un importe de 100€ por empleado que votase a las organizaciones que más se adecuasen a sus intereses personales, quedando excluidas organizaciones vinculadas con entidades políticas, empresariales, sindicatos y/o aquellas que pudieran llegar a tener un impacto reputaciones negativo en idealista. Algunas de las organizaciones elegidas para realizar esta donación por los empleados son Aldeas Infantiles SOS, Fundación Querer, Comité Español de ACNUR, Fundación Aladina, Banco de Alimentos de Madrid, Médicos sin Fronteras, entre otras.

El importe total de estas donaciones elegidas por los empleados asciende a 73.600€, de los cuales 57.000€ han sido donado a organizaciones españolas, 14.400€ a organizaciones portuguesas y 2.200€ a organizaciones italianas.

Como en años anteriores, a principios de diciembre de 2021, idealista lanzó la operación kilo del Banco de Alimentos de Madrid en relación a la campaña de Navidad, para que los empleados pudieran llevar a las oficinas de Madrid de idealista alimentos no perecederos y así colaborar con esta organización y facilitar su recogida y envío. En la campaña de Navidad del ejercicio 2021 se han recaudado un total de 145 kilos de alimentos en las instalaciones de idealista, lo que ha contribuido a paliar la grave situación que sufren muchas personas en la Comunidad de Madrid.



3.5 Relación con otros grupos de interés relevantes

**Compromisos con otros grupos de interés de la cadena de valor: consumidores y proveedores**

El objetivo de idealista es ofrecer a los usuarios claridad y transparencia sobre nuestros servicios y el uso que hacemos de los datos que se alojan y tratamos en nuestros portales inmobiliarios.

Por otro lado, idealista ha reforzado e implantado las medidas de seguridad en sus sistemas y procesos, además de realizar periódicamente campañas de información a usuarios y clientes, para la prevención del fraude en el uso de sus servicios. idealista colabora activamente con las autoridades judiciales y policiales en la lucha contra el fraude en las operaciones inmobiliarias.

**Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución**

idealista pone a disposición de sus usuarios y clientes distintos sistemas de reclamación y gestión de incidencias:

A través de los portales inmobiliarios gestionados por idealista, existen diversos apartados de contacto por los que cualquier usuario, cliente o no, puede comunicar una incidencia, reclamación o queja.

En materia de protección de datos, la política de privacidad de todas las entidades de idealista facilita los datos de contacto vía email y correo postal, así como el contacto del Delegado de Protección de Datos de idealista.

En el caso de clientes profesionales (que no tengan la consideración de consumidores), éstos pueden formular, además, reclamaciones o quejas con el gestor que tengan asignado.

Todas las quejas o reclamaciones quedan registradas en un sistema informático y son gestionadas por el equipo de atención al cliente en un plazo máximo de 72 horas. En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se han recibido nueve reclamaciones presentadas ante, o iniciadas de oficio por, Autoridades de Consumo.

Las cuestiones relativas a temas de privacidad se gestionan por un equipo específico, dentro de los plazos legalmente establecidos.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se recibieron un total de **4.276** consultas:

- **554** descartadas por ser correo no deseado,
- **355** por baja de notificaciones (alertas, boletines, etc.)
- **2.298** de baja de usuarios o cancelación de datos
- **73** correspondieron a quejas (principalmente sobre idealista maps)
- **996** de asuntos varios, como asuntos de no privacidad, uso de la web, contactos en blanco, etc.

**Subcontratación y proveedores**

El proceso de selección de proveedores y subcontratistas de idealista se realiza cuidadosa y minuciosamente, haciendo un análisis no solo del precio y calidad de los productos o servicios de cada proveedor, sino también valorando su compromiso con los valores éticos de idealista, el impacto medioambiental del servicio o producto (en caso de aplicar), así como, en su caso, que dispongan de las certificaciones de calidad (p. ej. ISO) y políticas de RSC que por el tipo de producto o sector deban poseer.

## 4. Anexo

- 4.1 Índice de contenidos de Pacto Mundial
- 4.2 Índice de contenidos LINF y GRI

## 4.1 Índice de contenidos de Pacto Mundial

Principios	Apartado EINFC
Derechos humanos	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.	Capítulo 3 (epígrafes 3.2 y 3.3)
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Capítulo 3 (epígrafes 3.2 y 3.3)
Normas laborales	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Capítulo 3 (epígrafe 3.3)
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso.	Capítulo 3 (epígrafe 3.3)
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Capítulo 3 (epígrafe 3.3)
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Capítulo 3 (epígrafe 3.3)
Medio ambiente	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Capítulo 3 (epígrafe 3.4)
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Capítulo 3 (epígrafe 3.4)
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Capítulo 2 (epígrafe 2.3) Capítulo 3 (epígrafes 3.4)
Anticorrupción	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno.	Capítulo 3 (epígrafe 3.2)

## 4.2 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar utilizado	Referencia al EINFC
Modelo de Negocio			
Descripción del modelo de negocio de la compañía	- Descripción del modelo de negocio.	GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-15	Capítulos 1 y 2
	- Presencia geográfica.		
	- Objetivos y estrategias.		
	- Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.		
Riesgos			
Principales riesgos	Principales riesgos e impactos derivados de las actividades de la compañía, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15	Capítulo 3.2.1
Información sobre cuestiones medioambientales			
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Capítulo 3.1
General	Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	Capítulo 3.2
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	No material para la Compañía	No aplica
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	No material para la Compañía	No aplica
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	No aplica
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	No material para la compañía	No aplica
Contaminación	Medidas para prevenir la contaminación.	GRI 103-2	Capítulo 3.4
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2	Capítulo 3.4
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua.	No material para la Compañía	No aplica
	Consumo de materias primas.	GRI 103-2	Capítulo 3.4
	- Consumo, directo e indirecto de energía.	GRI 103-2; GRI 302-1	Capítulo 3.4
	- Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.		
	- Uso de energías renovables.		
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-2	Capítulo 3.4
	Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	GRI 103-2	No aplica
	Objetivos de reducción de emisiones GEI.	No material para la Compañía	No aplica
Protección de la biodiversidad	Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No material para la Compañía	No aplica
	Impactos causados por la actividad.	No material para la Compañía	No aplica

## 4.2 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Contenidos de la Ley 11/2018			Estándar utilizado	Referencia al Informe
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Políticas	-	Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Capítulo 3.3
Empleo	-	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 405-1	Capítulo 3.3
	-	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.		Capítulo 3.3
	-	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		Capítulo 3.3
	-	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		Capítulo 3.3
	-	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 202-1	El ratio entre el salario inicial y el mínimo por país es:  España: 1,20  Portugal: 2,11  Italia: el salario mínimo depende del nivel en que se encuadra cada trabajador. Todos los trabajadores están en línea o por encima de los niveles mínimos
	-	Brecha Salarial.		No aplica
	-	Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.		No aplica
	-	Medidas de desconexión laboral.		Capítulo 3.3
	-	Empleados con discapacidad.		Capítulo 3.3
	-	Organización del tiempo de trabajo.		Capítulo 3.3
Organización del trabajo	-	Número de horas de absentismo.	No aplica	11.992 horas de absentismo en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021
	-	Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2	Capítulo 3.3
	-	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2; GRI 403-3; GRI 403-5; GRI 403-6	Capítulo 3.3
Salud y seguridad	-	Indicadores de siniestralidad.	GRI 403-2	No aplica
	-	Enfermedades profesionales.	No material para la Compañía	No aplica
	-	Organización del diálogo social.	GRI 103-2	Capítulo 3.3
Relaciones Sociales	-	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	Capítulo 3.3
	-	Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	Los convenios son revisados a nivel estatal y la mayoría incluyen cuestiones relativas a seguridad y salud en el trabajo, salvo el Contrato Colectivo del Trabalho para o Sector da Mediação Imobiliária
	-	Políticas de formación.		
Formación	-	Horas de formación por categoría profesional.	GRI 404-1	Capítulo 3.3

## 4.2 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar utilizado	Referencia al Informe			
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal						
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	Capítulo 3.3			
Igualdad	Medidas de igualdad entre hombres y mujeres. Planes de igualdad. Medidas para promover el empleo. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.		Capítulo 3.3			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.					
	Información sobre el respeto de los derechos humanos					
	Políticas			Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Capítulo 3.3
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia. Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos. Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.	GRI 103-2; GRI 406-1	Capítulo 3.3			
	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno					
	Políticas			Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-2	Capítulo 3.1
	Corrupción y soborno			Medidas para prevenir la corrupción y el soborno. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2; 102-16; 205-2	Capítulo 3.2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.		GRI 102-13; GRI 201-1	Capítulo 3.5			
Información sobre la sociedad						
Políticas	Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Capítulo 3.5			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-2; GRI 413-1	Capítulo 3.5			
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.					
	Canal de dialogo con los actores de las comunidades locales.	GRI 102-43	Capítulo 3.5			
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13	Capítulo 3.5			
Subcontratación y proveedores	Inclusión de cuestiones ESG en la política de compras. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 103-3	Capítulo 3.5			
			Capítulo 3.5			
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		La Compañía no ningún tipo de supervisión y/o evaluación a los proveedores			
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 416-1	Capítulo 3.5			
	Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 103-2; GRI 418-1	Capítulo 3.5			

4.2 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar utilizado	Referencia al Informe
Información sobre la sociedad (cont.)			
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.	GRI 207-4	Los resultados obtenidos por país, en miles de euros, son los siguientes: - España: (60.291.-€). - Italia: (8.788.-€). - Portugal: 3.212.-€. Estado consolidado de flujos de efectivo y Nota 14 Cuentas Anuales Consolidadas 62.275,46.-€ (en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021) en bonificaciones a la Seguridad Social por formación a empleados
	Impuestos sobre beneficios pagados.		
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	

idealista