



HomeServe®

Memoria anual
2018



HomeServe

Índice

1. Mensaje del CEO	4
2. Construimos una gran compañía: principales cifras e hitos del año	6
3. Somos parte del grupo HomeServe	10
a. Un recorrido por HomeServe	
b. Principales resultados del Grupo HomeServe	
c. Nuestros valores	
d. Nuestro modelo de negocio	
4. Gobierno corporativo y sostenibilidad	18
a. Retos y oportunidades	
b. Gestión de riesgos	
c. Gobierno Corporativo	
5. Nuestros grupos de interés	22
a. Empleados	
b. Clientes	
c. Socios colaboradores	
d. Proveedores/Red de profesionales	
e. Sociedad	
f. Medio ambiente	

NOTA: El alcance de este informe recoge todas las actividades desarrolladas por HomeServe en España a lo largo del año 2018, que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2018. Toda la información e indicadores de la memoria hacen referencia a datos agregados alcanzados por las dos sociedades que conforman HomeServe en España: HomeServe Spain S.L.U. y HomeServe Asistencia Spain S.A.U.; salvo en los casos en los que proporcionamos cifras de negocio a nivel internacional del Grupo HomeServe.

En HomeServe prestamos especial atención a la opinión de nuestros grupos de interés. A través de esta memoria queremos invitar a todos nuestros stakeholders a compartir su opinión con nosotros, haciéndonos llegar sus sugerencias o comentarios sobre este informe a comunicacion@homeserve.es.





1

Mensaje del CEO

Estimado amigo:

Un año más, tengo el placer de presentarte nuestra memoria anual que, además de recoger los resultados alcanzados a lo largo del último año, nos permite analizar y hacer balance de todos los logros obtenidos y del esfuerzo realizado por todos para la continuidad y desarrollo de este proyecto empresarial.

Desde mi punto de vista, lograr el éxito como compañía no solo radica en la generación de beneficio económico, sino en que exista un equilibrio entre la rentabilidad de la empresa y el valor que aporta a sus grupos de interés. Y así estamos trabajando en HomeServe, comprometiéndonos con nuestros empleados, clientes, red de profesionales y la sociedad en general. Los resultados del último año confirman que mantenemos la tendencia positiva de los ejercicios anteriores, con una facturación que supera los 157,6 millones de euros, un equipo humano de 841 personas, una red de más de 2.600 profesionales y una cartera de 1,2 millones de clientes.

Actualmente vivimos en un entorno cambiante, que nos obliga a adaptar nuestros modelos de negocio para ser capaces de dar respuesta a los nuevos escenarios y las nuevas reglas del mercado y fundamentalmente, a los nuevos perfiles de clientes. Esto nos lleva a implantar en las empresas un proceso de innovación y transformación que nos permita estar a la vanguardia a las necesidades de nuestros clientes.

Por ello, uno de los grandes retos que hemos afrontado a lo largo del ejercicio 2018 ha sido nuestro proceso de transformación digital, que nos está permitiendo una mayor optimización y eficiencia, fluidez en la disponibilidad y acceso a la información, y sobre todo, mejor experiencia del cliente. Y en este sentido, los datos revelan que estamos en el camino correcto, constatándose en el índice de satisfacción de nuestros clientes, que nos puntúan con 8,8 sobre 10 y nuestro NPS, supera los 63,7 puntos.

“El éxito y la continuidad de una empresa lo marca su compromiso con los empleados, los clientes, nuestra red de profesionales y la sociedad en general”

Este proceso de transformación digital implica, una fuerte inversión y un cambio en la cultura de nuestros empleados y red de profesionales, nos exige ser aún más exhaustivos con el manejo de la información, garantizando la total seguridad de los datos tratados. La certificación ISO 27.001 es un ejemplo del trabajo que realizamos para proteger los datos de nuestros clientes.

Fieles a nuestros valores, mantenemos nuestro compromiso de contribuir con el desarrollo de la sociedad en la que vivimos, favoreciendo la gestión

de talento y el desarrollo de nuestro equipo, así como promoviendo acciones solidarias en las que todos los empleados tengan la oportunidad de colaborar. En el último año, extendimos nuestra ayuda a más de 3.350 personas, dedicando 8.000 horas a voluntariado.

Como resumen, me enorgullece afirmar que nuestra pasión por lo que hacemos nos está permitiendo construir un ambicioso y sólido proyecto gracias al compromiso y contribución de todo nuestro equipo y la fortaleza del grupo empresarial al que pertenecemos. Desde hace más de 5 años, formamos parte de la Red Española de Pacto Mundial y tenemos un firme compromiso de contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Quiero ratificar nuestra continuidad apoyando la gran labor que realizan para conseguir un mundo más igualitario y sostenible.

Gracias a todos por hacerlo posible.
Un cordial saludo,



Fernando Prieto Gibello,
CEO HomeServe España

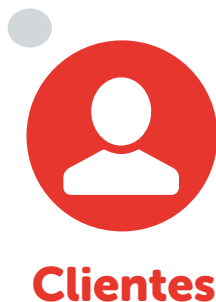


2

Construimos
una gran compañía

En HomeServe trabajamos cada día con nuestra visión de ser la empresa de confianza cuando se necesita una reparación o mejora en el hogar. Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros clientes la mejor asistencia del hogar y la tranquilidad de no tener que preocuparse en

caso de averías urgentes, reparaciones e instalaciones. Los esfuerzos realizados en este sentido nos han llevado a alcanzar los hitos marcados a lo largo del año 2018 y registrar resultados positivos en todas nuestras áreas de negocio.



1,2
millones
de clientes



63,7
puntos
de NPS



1,3
millones
de contratos



8,8
puntos
de satisfacción
de clientes



Equipo



841
empleados



25.388
horas
de formación



52%
de mujeres
en management
team



54%
engagement



Red de profesionales



2.600
profesionales



712.500
servicios
realizados



163
franquiciados



22
gremios



Proveedores



97%
proveedores
locales



+109
millones
de euros
invertidos



Comunidad y medio ambiente



3.350
personas
beneficiadas



15
proyectos
sociales



8.000
horas
de acción
social



3.173
kilos
de papel
reciclado



704
participantes
en acciones solidarias



3

Somos parte del
grupo HomeServe

Formamos parte del Grupo HomeServe desde el año 2007, siendo uno de los países clave en el desarrollo del negocio. Trabajamos para garantizar la tranquilidad en el hogar, y ofrecer soluciones a cualquier persona que tenga una avería o urgencia en su vivienda.

Un recorrido por HomeServe

HomeServe es una empresa internacional de reparaciones y mejoras en el hogar que proporciona a las personas acceso a los mejores profesionales y pone a su disposición la mejor tecnología para hacerles la vida más fácil en el hogar.

HomeServe fue fundada por Richard Harpin, CEO de HomeServe, hace **25 años** en Reino Unido. Desde el inicio del proyecto, el objetivo de HomeServe ha sido desarrollar un modelo de negocio a través de productos o servicios Membership comercializados en asociación con empresas de utilities. Tras el éxito alcanzado en **Reino Unido**, la empresa se expande a **Francia, EEUU, España e Italia**. En el año 2017, HomeServe crea una nueva línea de negocio denominada **Home Experts**, gracias a la adquisición de **habitissimo** y **Checkatrade**. Esto le ha permitido aumentar su presencia en otros países como Canadá, Portugal, Brasil, México, Argentina, Chile y Colombia.

Tras 25 años en el mercado, HomeServe cuenta actualmente con cuatro líneas de negocio globales y está inmersa en un proceso de internacionalización.





Membership

Servicios y productos para ofrecer soluciones a las incidencias de fontanería, calefacción, electricidad, cerraduras y otras incidencias que sucedan en el hogar. El usuario paga una cuota anual y cuenta con el servicio de una red de más de 2.600 profesionales expertos.



Home Experts

Servicio de profesionales certificados a través de una plataforma web para una amplia gama de reparaciones y mejoras en el hogar. El usuario demanda el servicio de un profesional cuando lo necesita.



HVAC

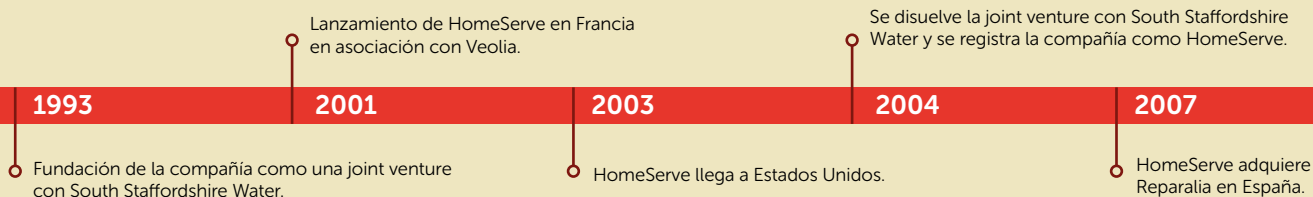
Línea de negocio especializada en soluciones integrales para la instalación, reparación, mantenimiento y financiación de calefacción, ventilación y aire acondicionado.



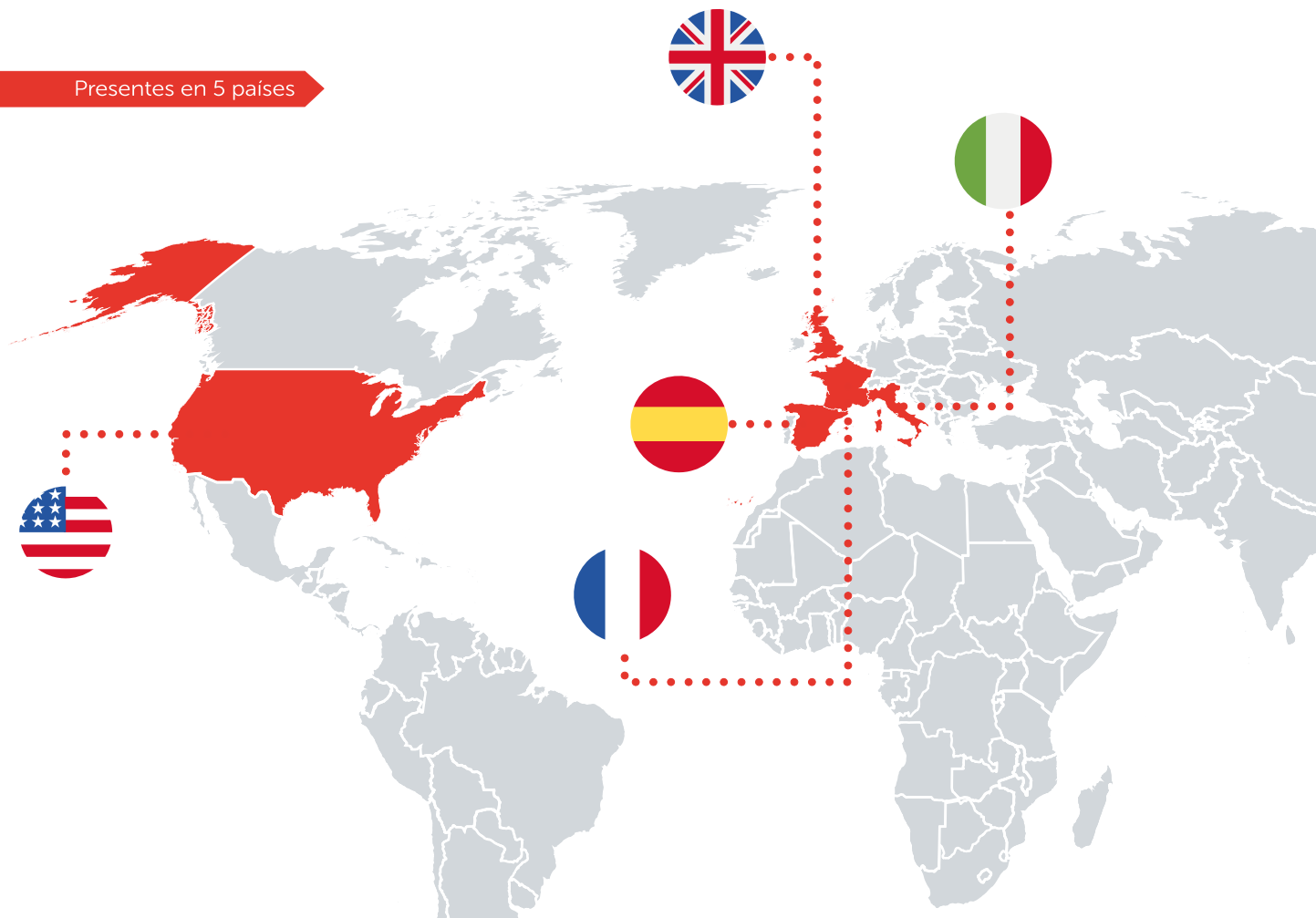
Smart Home

Investigación y desarrollo de tecnología para el cuidado del hogar: detector inteligente de fugas, termostatos inteligentes y calderas conectadas, entre otros.

25 años de historia



Presentes en 5 países



HomeServe adquiere Utility Service Partners Inc. (USP) en EEUU.

HomeServe adquiere el 40% en Checkatrade como parte de la estrategia de Home Experts.

Acuerdo con Edison Energia en Italia.

Control del 100% de Checkatrade.

2016

2017

Lanzamiento de LeakBot en Reino Unido.

Adquirió el 70% de habitissimo en España

Adquisición de Dominion Products and Services Inc. (DPS) en EEUU.

Principales resultados e hitos del Grupo HomeServe

Un año más, HomeServe ha registrado resultados positivos y continúa ofreciendo un excelente servicio a cada uno de sus clientes. A nivel global, en HomeServe contamos con 8,4 millones de clientes (FY17: 7,8 millones), una tasa de retención estable del 82% y un beneficio de 141,7 millones de libras.

Durante el FY18, se han definido de forma clara las cuatro líneas de negocio de la compañía que permiten el desarrollo de una estrategia más efectiva y la adquisición de mayores ventajas competitivas.

Continuamos fortaleciendo nuestro negocio de **Membership** en todas las geografías, habiendo obtenido

un éxito notable este año en Estados Unidos. Como hito destacable de esta línea de negocio, en el 2018 hemos adquirido **Dominion Products and Services Inc. (DPS)**.

En el negocio de **Home Experts**, HomeServe adquirió el 100% de Checktrade en noviembre de 2017. Checktrade aporta al grupo la base para el desarrollo de Home Experts en Reino Unido y combina muy bien con la experiencia digital de habitissimo en España.

En **HVAC** estamos avanzando de forma moderada con las adquisiciones de **Help-Link** y **Electrogaz** en Reino Unido y Francia respectivamente.

Por parte de **Smart Home**, estamos trabajando en un mayor desarrollo de nuestro detector de fugas de agua con **LeakBot**, con termostatos inteligentes y calderas conectadas.



8,4 millones de clientes



899,7 millones de libras de facturación



15,7 millones de contratos



141,7 millones de libras de beneficio



82% retención



109 socios colaboradores



“Cuando miremos hacia atrás dentro de unos años, podremos ver 2018 como el año en el que fortalecimos las oportunidades de crecimiento de HomeServe. Nuestro negocio continúa funcionando y las decisiones estratégicas que estamos tomando influirán de forma significativa en nuestras previsiones de crecimiento a largo plazo”.

Richard Harpin,
CEO HomeServe

Nuestros valores

Nuestra cultura corporativa está determinada por nuestros valores, que definen nuestra forma de actuar y las bases sobre las que se asienta nuestro negocio:



1. Ponemos a los clientes en el corazón de todo lo que hacemos.



2. Combinamos innovación con integridad y profesionalidad.



3. Aspiramos a ser los mejores en el mundo en lo que hacemos.



4. Desarrollamos y fomentamos el talento entre nuestros empleados, mostrando pasión y haciendo que las cosas sucedan.

Nuestro modelo de negocio

HomeServe basa su estrategia en el desarrollo de sus cuatro líneas de negocio (Membership, HVAC, Home Expert y Smart Home) en consonancia con las demandas de sus grupos de interés o stakeholders y apoyándose en los siguientes pilares:



Partnership

Nuestra principal vía de negocio es la asociación con empresas de utilities, fabricantes de calefacción, compañías de seguros y proveedores de servicios especializados. Contamos con una red de más de 570 socios colaboradores y una experiencia de más de 25 años en la gestión de estos acuerdos que benefician a ambas partes. Gracias a la colaboración con HomeServe, nuestros socios pueden obtener comisiones por cada contrato o servicio que vendemos a través de ellos y la posibilidad de cerrar acuerdos a largo plazo que le generan valor a su cartera de clientes. En mercados como Francia y España, trabajamos con un número reducido de socios colaboradores, mientras que en EEUU contamos con una amplia cartera de partners. HomeServe actúa como un intermediario de seguros, por lo que no asumen ningún riesgo importante. Nuestros productos de Membership están suscritos por terceros independientes, que también son socios importantes a largo plazo.

Principales riesgos a los que nos enfrentamos: cambios en el mercado, nuevas empresas similares, desarrollo internacional.

Marketing

Contamos con una gran experiencia y conocimiento en el desarrollo de campañas de marketing, analítica de datos y diseño de productos.

- Diseño innovador de productos. Nos adaptamos a las necesidades de cada mercado para desarrollar productos que los clientes valoren y utilicen, adaptándonos a las necesidades del mercado y a cualquier cambio regulatorio.
- Análisis de datos a través de una gran variedad de canales.
- Hemos creado una marca global cada vez más fuerte que complementa a nuestras marcas asociadas.

Principales riesgos a los que nos enfrentamos: desorganización del mercado, digitalización e innovación.

Servicio al cliente

Poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos es el valor más importante de nuestra compañía. Contamos con los mejores profesionales y les proporcionamos las herramientas y la tecnología que necesitan para hacer un gran trabajo. Tenemos medidas internas para la satisfacción del cliente y hemos recibido diferentes distinciones y premios externos que reconocen la labor que realizamos en este sentido.

Principales riesgos a los que nos enfrentamos: cambios en el mercado, regulación y enfoque en el cliente, digitalización e innovación.

Red de profesionales locales

Confiamos en nuestra red de profesionales locales para ofrecer un servicio de calidad en el hogar de nuestros clientes y contamos con una amplia experiencia en la gestión de esta tipología de redes. Invertimos en el reclutamiento y seguimiento de la red y en proporcionar la infraestructura y la tecnología necesarias para que puedan operar de manera eficiente.

Principales riesgos a los que nos enfrentamos: cambios en el mercado, reclutamiento y talento

Recursos financieros y experiencia

Nuestro negocio es sostenible y genera liquidez. Nuestras fuentes de ingresos se basan principalmente en la venta de servicios y productos e invertimos en nuestro equipo, nuestra red de profesionales, nuestra marca, nuestros socios colaboradores y nuestros sistemas y procesos tecnológicos para generar crecimiento. Tenemos oportunidades para crecer orgánicamente y mediante adquisiciones en todos nuestros mercados y contamos con una sólida trayectoria.

Principales riesgos a los que nos enfrentamos: reclutamiento y talento, finanzas.



4

Gobierno corporativo
y sostenibilidad

Las prioridades estratégicas de HomeServe están alineadas con los grupos de interés y vinculadas con cada una de nuestras cuatro líneas de negocio. Estas prioridades, nos ayudarán a mantener y mejorar nuestras fortalezas y nos garantizan que podamos abordar las iniciativas de crecimiento previstas, cumpliendo con nuestra visión de convertirnos en el proveedor de confianza en el sector de las reparaciones y cuidado del hogar.

En el último año, en España, HomeServe facturó **157,6 millones de euros**, generó un beneficio de 22 millones de euros y 6,3 millones de pago de impuesto sobre Beneficios. No recibió ninguna subvención por parte de las administraciones públicas.

Retos y oportunidades

- **Invertimos en nuestra gente**

Reclutamos y retenemos a nuestro equipo para garantizar que contamos con la experiencia y conocimiento para el desarrollo del negocio y seguir ofreciendo un servicio excelente a cada uno de nuestros clientes. Apostamos por planes de desarrollo y carrera profesional de nuestros empleados.

- **Fortalecemos las relaciones con nuestros affinity partner a largo plazo**

Contamos con un plan de desarrollo de negocio activo que nos permite analizar nuevos acuerdos comerciales y fortalecer los existentes. Contamos con un sólido proyecto de affinity partner en Estados Unidos, que esperamos seguir fortaleciendo en el futuro.

- **Fortalecemos nuestra red de profesionales**

Una de nuestras principales fortalezas es contar con los mejores profesionales para el cuidado y mantenimiento del hogar, con capacidad de ofrecer servicio en el lugar y a la hora en la que nos necesita el cliente. Estamos optimizando nuestras redes y seguiremos reclutando reparadores para el negocio de Home Experts.

- **Innovación y digitalización**

Nuestros clientes, nuestros socios colaboradores y nuestros profesionales continúan exigiendo una mayor interacción online. Nuestro compromiso es brindar la mejor experiencia al cliente y desarrollar productos que ofrezcan soluciones a sus demandas y necesidades.

Por ello, la transformación digital es uno de los ejes destacados en la estrategia de HomeServe con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia de nuestros clientes y de nuestro equipo. Estamos ante una oportunidad única para adaptarnos al nuevo entorno y al nuevo perfil de usuarios. Todo ello sin perder nunca de vista el factor humano, clave en nuestro negocio: les ofrecemos respuesta en un momento crítico como la detección de una avería y entramos en sus hogares para solucionar sus incidencias.

Adicionalmente, este proceso de transformación digital nos está permitiendo mejorar la comunicación con nuestros clientes y utilizar toda la analítica de datos en la toma de decisiones.



Gestión de riesgos

HomeServe cuenta con un sólido marco de gestión de riesgos que proporciona un enfoque disciplinado y consistente en todos los negocios del grupo, asegurando una respuesta estructurada en todos los niveles y geografías, en la monitorización y mitigación del riesgo. En HomeServe, analizamos y registramos los riesgos desde tres perspectivas:

- **Riesgos estratégicos:** son específicos del modelo de negocio y de la estrategia de HomeServe y pueden representar un desafío fundamental. Incluyen decisiones y acciones tomadas, o incluso no tomadas, por la Junta para determinar la estrategia y el posicionamiento de HomeServe dentro del mercado reparaciones y cuidado en el hogar.
- **Riesgos operacionales:** están relacionados con los procesos de HomeServe. Los ejemplos incluyen errores humanos, fallos en el sistema, incumplimiento de los marcos legales y regulatorios vigentes, etc. Pueden provocar, entre otras cosas, interrupción del negocio, pérdidas financieras y daños en la reputación.
- **Riesgos financieros:** son los relacionados con la incapacidad de asegurar una cantidad o una combinación adecuadas de fondos a corto y largo plazo (de capital y deuda), el incumplimiento de los convenios de la deuda o la falta de asignación o inversión de capital.

Para hacer frente a todos estos riesgos, en HomeServe contamos con planes específicos para cada uno de ellos. En cuanto a la Continuidad del Negocio, hemos revisado y renovado nuestro **Business Continuity Plan (BCP)** y realizamos simulacros y pruebas periódicas para contrastar su correcto funcionamiento. Además, contamos con otros planes de contingencias como el Plan de Comunicación de Crisis, para la gestión de incidentes reputacionales; el Plan de Evacuación, para el desalojo de oficinas, el Plan de Recuperación, para caídas de los sistemas.

Otro de los riesgos actuales a los que se enfrentan todas las compañías es la ciberseguridad. En este sentido, en HomeServe España estamos certificados por la **ISO 27.001** que garantiza que contamos con los sistemas adecuados para la seguridad de la información, por lo que nuestros clientes y colaboradores podrán contar con la tranquilidad de que sus datos están protegidos. Además, concienciamos a nuestros empleados sobre la importancia de la Seguridad de la Información, y durante el FY18 se emitieron 6 comunicados relacionados con ello.



Gobierno Corporativo

En HomeServe España contamos con diferentes comités que velan por el correcto funcionamiento del negocio, la detección de riesgos y la puesta en marcha de planes de acción: Comité de Riesgos, Comité de Compliance, Comité de RSC, Comité de Gestión de Crisis y Continuidad del Negocio, entre otros.

Además, en HomeServe tenemos nuestro **Código de Gobierno Corporativo** que promueve los principios de responsabilidad, respeto de los derechos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimientos de la legalidad y transparencia. En el apartado de cumplimiento, se recogen los requisitos en temas de transacciones financieras internacionales, prevención de blanqueo de capitales, privacidad, cumplimiento de leyes de la competencia y tráfico de influencias e información privilegiada. Este código está reforzado con

nuestra política de antifraude y soborno. Además se ha formalizado el modelo de prevención de delitos penales en diciembre de 2018, dándose formación al personal.

Nuestra estructura organizativa en HomeServe España está diseñada en base a nuestras líneas de negocio y con el objetivo de generar sinergias y eficiencias que mejoren la operativa y la rentabilidad. Contamos con un equipo comprometido y altamente cualificado, donde toda la organización depende del Consejero Delegado. El máximo órgano ejecutivo de la compañía en España es el **Comité de Dirección**, que se encarga del desarrollo e implantación de la estrategia, políticas y procedimientos, sistemas de calidad, gestión financiera y desarrollo de personas, entre otros.



Fernando Prieto
CEO HomeServe España



Fernando Martínez de Guinea
Director general de finanzas
HomeServe España



Luis Vial Torres-Ternero
Director general adjunto
HomeServe Asistencia



Agustín Domínguez
Director general adjunto
de HomeServe Spain



Pedro Fernández-Olano,
Director general adjunto de
HVAC España



Ana López Seisdedos
Directora de RRHH
HomeServe España



Arturo Marzal García
Secretario General
HomeServe España



Maribel Monge
CIO HomeServe España

Nota: Comité de Dirección desde diciembre de 2018. Durante el 2018 el comité estaba formado por Fernando Prieto, CEO HomeServe España; Fernando Martínez de Guinea, director general de Finanzas HomeServe España; Luis Vial, director general adjunto de HomeServe Asistencia; Ana López, directora de RRHH HomeServe España; Arturo Marzal, secretario general HomeServe España; Maribel Monge, CIO HomeServe España y Alex Fernández, director Legal & Compliance HomeServe España.



5

Nuestros grupos
de interés

En HomeServe tenemos una responsabilidad con nuestros **1,2 millones de clientes**, nuestra red de **2.600 reparadores**, nuestros **841 empleados** y toda la población que vive en las zonas en las que operamos. Por ello, debemos ser responsables de nuestra actividad empresarial y cómo contribuimos al desarrollo de las personas.

Nuestro proyecto empresarial está diseñado para dar respuesta a las necesidades de nuestros stakeholders, por lo que mantenemos una fuerte vinculación con ellos, analizamos sus demandas y fortalecemos nuestros canales de comunicación y la transparencia.

Clientes

"HomeServe me ayuda a gestionar mi hogar de forma fácil. Con los productos y servicios de HomeServe, si algo sale mal, los llamo y lo solucionan".

Partners

"Como empresa, trabajar con HomeServe me permite ofrecer a mis clientes un servicio de asistencia en el hogar de alta calidad. Colaborando con HomeServe, podemos proporcionar los servicios que nuestros clientes esperan y generar valor para nuestra empresa".

Red de profesionales

"HomeServe tiene una fuerte orientación al cliente y cuento con la experiencia y conocimiento para ofrecer un gran servicio cuando acudo a la vivienda del cliente cuando me necesita".

Empleados

"HomeServe es un gran lugar para trabajar. La compañía está teniendo un fuerte crecimiento y me ofrece oportunidades para desarrollar mi carrera profesional".

Comunidad

"El equipo de HomeServe se preocupa por la sociedad y pone en marcha proyectos sociales de responsabilidad corporativa con compromiso y entusiasmo".

HomeServe mantiene un diálogo continuado con sus grupos de interés con el objetivo de conocer qué espera la sociedad de la empresa y transmitirle sus mensajes. Para ello, hemos establecido diferentes canales y plataformas de comunicación que nos permiten mantener informados a todos los stakeholders.

En este entorno juegan un papel destacado los medios digitales, que nos han ayudado a mantener una relación más

activa e inmediata: web corporativa, intranet, aplicación de gestión de profesionales, redes sociales...

Otra de las herramientas de diálogo con nuestros grupos de interés es esta memoria anual en la que recogemos todos los compromisos de la compañía, la actividad durante el último año, la estrategia, riesgos y retos del siguiente ejercicio. Una vez publicada, este documento se reporta a Pacto Mundial y se comparte con todos los grupos de interés a través del envío de una newsletter especial, de la web corporativa y la intranet de la compañía.

Empleados	Canal de denuncias	—————	0 denuncias recibidas
	Reclamaciones oficiales (Superior y RRHH)	—————	11 reclamaciones oficiales
	Encuesta Tu Voz	—————	86% de participación en la encuesta 54% engagement
	Buzón de sugerencias	—————	211 peticiones recibidas
Clientes	Encuestas de satisfacción	—————	8.8 puntos sobre 10 en satisfacción. Índice de recomendación superior a 63 puntos
	Atención al cliente	—————	1.786.441 llamadas atendidas
	Reclamaciones	—————	62% resueltas en menos de 2 días
Profesionales	Convención de franquiciados	—————	300 asistentes
	Comunicación	—————	Envío de 6 newsletters y 3 revistas corporativas Índice de apertura del 56%
Sociedad	Colaboración con ONGs, Universidades e instituciones	—————	32 acuerdos y colaboraciones
	Redes Sociales	—————	5 perfiles 36.259 seguidores

Colaboración con instituciones

En línea con nuestro objetivo de favorecer el diálogo con nuestros grupos de interés, HomeServe está adherido a diferentes asociaciones y participa en diversos espacios de debate.

- **Pacto Mundial.** HomeServe está adherida a Pacto Mundial desde el año 2014 y continuamos trabajando juntos para contribuir al compromiso con el Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En el caso de Homeserve, hemos analizado nuestra actividad y objetivos empresariales y estamos trabajando para los siguientes ODS



- **ICEA.** HomeServe está adherida a ICEA y anualmente organizamos una jornada sobre los seguros multirriego del hogar para analizar la tendencia del último año y colaboramos con esta entidad en diferentes encuentros sectoriales.

- **INESE** Anualmente participamos con INESE en la celebración de la Semana del Seguro, un encuentro que reúne a las principales compañías aseguradoras del país. Desde HomeServe patrocinamos el espacio radiofónico del evento y damos voz a directivos y representantes del sector asegurador para ofrecer sus experiencia y puntos de vista sobre la actualidad y los asuntos que más preocupan al sector.

- **DEC.** Estamos adheridos a la asociación de Desarrollo de Experiencia del Cliente y colaboramos con ellos en la celebración de encuentros, desarrollo de técnicas empresariales para el desarrollo de la experiencia del cliente, participación en sus plataformas, premios...

Además, colaboramos con otras asociaciones como **AEC, ADigital y APD.**

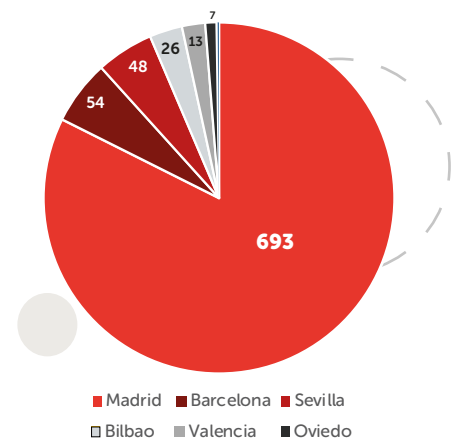


El éxito de HomeServe radica en que contamos con los mejores profesionales para desarrollar nuestra actividad. Nuestra orientación al cliente es uno de los pilares de la compañía y está presente en los procesos de contratación y desarrollo profesional, lo que garantiza que todos los empleados comparten el mismo propósito.

A HomeServe lo define el espíritu y el talento del equipo de personas que forman la compañía. Trabajamos para convertir nuestra empresa en un mejor lugar donde trabajar y en el que nuestros empleados se sientan reconocidos. Además, queremos ser capaces de atraer y retener el mejor talento, y fomentamos que nuestros empleados sean la base de la innovación de la compañía.

La apuesta de HomeServe por la creación de empleo ha sido continuada a lo largo de los últimos años, ofreciendo estabilidad a nuestra plantilla. En el último año nuestra plantilla ha estado formada por **841 personas** (a 31 de diciembre).

Número de empleados por oficina



Datos calculados sobre el total de persona que han trabajado en 2018 (1069)

Empleados

Atracción y gestión del talento

Para atraer, motivar y retener a nuestra plantilla, en HomeServe ofrecemos unas buenas condiciones laborales y la posibilidad de crecer y desarrollarse profesionalmente.

Apostamos sobre todo por el talento joven y fomentamos su incorporación a HomeServe para desarrollarse profesionalmente. Tenemos acuerdos con **17 universidades y escuelas de negocio** y ofrecemos prácticas a alumnos que están cursando sus estudios en la actualidad. Incentivamos la realización de prácticas profesionales remuneradas para recién licenciados y favorecemos su incorporación a la compañía tras el periodo de beca. En el 2018, se incorporaron a HomeServe 6 de los 14 empleados con beca.

Seguimos avanzando con nuestro proyecto **“Trae un amigo”**, cuyas cifras ascendieron a 290 personas recomendadas

por familiares y amigos que ya forman parte de HomeServe. Gracias a esta iniciativa, se han incorporado a la compañía 33 nuevos profesionales.

Otra de las vías de captación de talento ha sido a través de **LinkedIn**, donde hemos conseguido alcanzar los 14.099 seguidores, obteniendo 482.632 impresiones. Con esta plataforma, damos visibilidad a nuestro proyecto empresarial y a nuestro equipo, dándole voz y poniendo en relieve todas las promociones realizadas.

Con nuestros empleados, una de las líneas de trabajo es la gestión y retención del talento, con el objetivo de ayudarles a crecer y desarrollarse en su puesto de trabajo. Una de las vías para conseguirlo es con un trabajo estable: en HomeServe el **87% de los contratos de la plantilla son indefinidos**, limitándose los contratos eventuales a sustituciones o necesidades puntuales del negocio. Por otra parte, el 73% de la plantilla está contratada a tiempo completo.

Tipología de contratos	Mujeres	Hombres
Indefinido	64%	23%
Temporal	8%	5%
Completo	51%	22%
Parcial	21%	6%

Tipología de contratos	19-25	26-35	36-45	46-55	56 - adelante
Indefinido	0%	20%	42%	20%	5%
Temporal	1%	3%	6%	3%	0%
Completo	1%	16%	36%	17%	4%
Parcial	1%	8%	11%	6%	1%

Tipología de contratos	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Indefinido	3%	4%	7%	8%	14%	53%
Temporal	0%	0%	0%	0%	1%	11%
Completo	3%	4%	7%	9%	13%	38%
Parcial	0%	0%	0%	0%	1%	26%

Para ello hemos puesto en marcha proyectos que persiguen ayudar a crecer personal y profesionalmente a nuestros empleados con iniciativas como el programa **Mentoring o Edge Programme**.

- **Mentoring**

A lo largo del 2018 ha tenido lugar la **II edición del Programa Mentoring**. Esta iniciativa ha designado a mentores y menteés dentro de la compañía para promover la formación entre los participantes y compartir experiencia y conocimiento para poder desarrollar mejor determinadas competencias. Durante su desarrollo se celebran reuniones mensuales para analizar la evolución y detectar nuevos retos y situaciones específicas en el ámbito laboral.

La segunda edición de este programa finalizó con resultados gratificantes: participación **de 16 empleados (8 mentores y 8 menteés)**, desarrollo de su autonomía y mayor conocimiento por parte de los departamentos implicados.

- **Edge Programme**

Durante el 2018 se estableció un Grupo de Talento y Desarrollo, formado por 18 personas, enfocado a construir una base sólida para una agenda de talento global. El plan fue aprobado por el Comité de Personas del Grupo HomeServe.

Un aspecto fundamental de este trabajo es definir el "HomeServe Way" que describe el "ADN" del éxito de los Senior Leaders de HomeServe en términos de conocimiento, habilidades y actitud. Esto se está desarrollando en colaboración con el Comité Ejecutivo, y proporciona un marco de trabajo claro y consistente para contratar, desarrollar y promover a las personas del equipo de HomeServe.

Nuestra filosofía de trabajo se centra también en la formación como herramienta para favorecer el desarrollo de las capacidades de nuestros empleados. En los últimos años hemos intensificado nuestros esfuerzos en este sentido y en el 2018 hemos invertido **25.388 horas** de formación (18.246 de HomeServe Asistencia y 7.142 HomeServe Spain), alcanzando al **94% de los empleados** y el índice de satisfacción sobre la formación realizada se

ha situado en **9,2 y 9,4 puntos respectivamente**. Entre las formaciones más destacadas se han impartido talleres de conversaciones retadoras y cultura feedback para mandos, motivación, gestión del estrés y economía conductual, entre otros.

Actualmente no separamos la formación por categoría profesional por lo que se ha comenzado a implementar para su inclusión en próximas memorias.

Para el 2019 nos marcamos el reto de lanzar una aplicación formativa con recursos y contenidos adaptados a las necesidades de nuestros empleados y disponible desde cualquier dispositivo para que el usuario pueda acceder a la formación cuando más le interese.

En HomeServe contamos con un proceso de evaluación continuado que nos permite medir el desempeño y evolución de cada empleado en base a la fijación de objetivos, tanto corporativos como individuales.

Nuestro programa de formación y desarrollo ha hecho posible la promoción interna de 20 empleados (2.35% de la plantilla), accediendo así a puestos de mayor responsabilidad y avanzando en su plan de carrera profesional. Por último, indicar que la media de antigüedad de nuestros empleados es de 4,79 años.

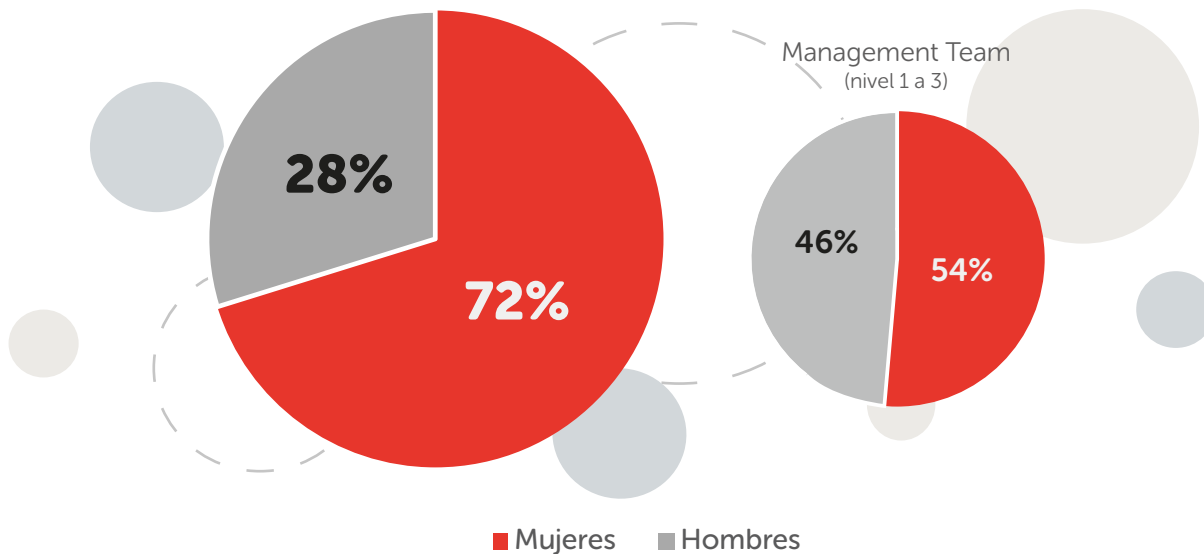
Igualdad y diversidad

Nuestras personas son consideradas para el empleo, capacitación, desarrollo profesional y promoción en función de sus habilidades y aptitudes, independientemente de su capacidad física, edad, género, orientación sexual, religión u origen étnico. Desarrollamos políticas que promueven la igualdad y diversidad en nuestra plantilla. Contamos con una política de igualdad de género para las dos compañías y promovemos la conciliación laboral.

Igualdad de género. En HomeServe el **72% de la plantilla son mujeres**. Si atendemos a los puestos de responsabilidad dentro de management team, el colectivo femenino representa el 54% de los mandos intermedios. El objetivo es seguir incrementando la presencia de mujeres en el management team.

Nivel profesional	Mujeres	Hombres	Total
Nivel 1	0,70%	1,82%	2,52%
Nivel 2	2,24%	1,40%	3,64%
Nivel 3	2,94%	3,64%	6,57%
Nivel 4	6,15%	2,80%	8,95%
Nivel 5	10,63%	3,50%	14,13%
Nivel 6	49,51%	14,69%	64,20%

Porcentaje de hombres y mujeres en HomeServe España



Datos calculados sobre el total de persona que han trabajado en 2018 (1069)

Se ha realizado el cálculo de la brecha salarial teniendo en cuenta aquellos puestos de trabajo en el que conviven los dos sexos y respecto al salario base. Por tanto, el promedio de brecha salarial ponderándolo según el volumen de personas por cada puesto es de **0,04% a favor de la mujer**

A través del plan de conciliación, favorecemos la igualdad y el disfrute de la familia. Dentro de las medidas implantadas para este fin destaca la flexibilidad horaria y el teletrabajo. Además, este plan de conciliación incluye medidas en caso de maternidad y paternidad que permite el teletrabajo a partir de una semana determinada de gestación, el acceso a plaza de parking durante el embarazo y la incorporación paulatina tras la baja por maternidad, entre otras.

Diversidad. Uno de los compromisos de HomeServe es la integración de personas con discapacidad con el objetivo de ofrecer oportunidades profesionales a este colectivo. Este año, hemos firmado un acuerdo con la Fundación Down Madrid y hemos incorporado a nuestra plantilla a dos personas con discapacidad.

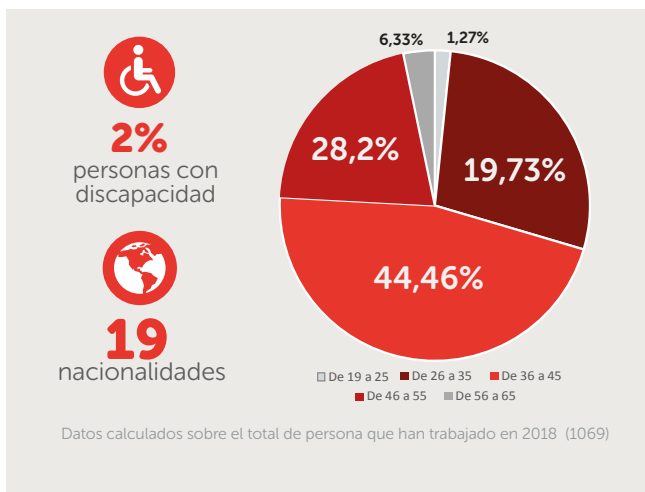
Además, a la hora de seleccionar proveedores, siempre que sea posible se opta por la adquisición a centros especiales de empleo como la Fundación Juan XXIII. Si valoramos en conjunto el empleo directo y la compra a proveedores a través de sus centros de empleados, la ratio equivale a un total del 2% de empleados con discapacidad sobre la plantilla. En los casos en los que ha sido requerido se han realizado las adaptaciones necesarias al puesto de trabajo

		Número de despidos
Genero	Mujer	23
	Hombre	16
Niveles	Nivel 1	1
	Nivel 2	2
	Nivel 3	9
	Nivel 4	9
	Nivel 5	3
	Nivel 6	15
Edades	19-25	0
	26-35	13
	36-45	10
	46-55	15
	56- adelante	1

Comunicación

Contamos con una gran variedad de canales de comunicación que nos ayudan a mantener a los empleados informados sobre los avances estratégicos y financieros de la compañía. Nuestro proceso de comunicación es bidireccional e incentivamos a los empleados para que compartan ideas y opiniones con otros departamentos y con el equipo directivo. Además, se han establecido reuniones periódicas con los directores de cada departamento y encuentros con el CEO y la dirección de RRHH para debatir sobre cualquier tema: desde ideas para mejorar nuestro servicio hasta la progresión profesional individual.

A través de nuestra intranet corporativa, mantenemos informados a todos los empleados y disponemos de espacios abiertos para que puedan trasladar su feedback sobre el contenido publicado, o recoger cualquier queja o propuesta a través del buzón de sugerencias. A lo largo del último año, en la intranet corporativa se han publicado **304 comunicados** y se recibieron **211 peticiones** en el buzón de sugerencias.



Representación y canales de denuncia

En HomeServe velamos por el cumplimiento de nuestro Gobierno Corporativo y de los valores y principios que rigen nuestra organización. Los empleados podrán utilizar diferentes canales de denuncia a los que podrán acceder por correo electrónico, reunión presencial o teléfono.

De esta forma, pueden declarar cualquier incidencia a su superior jerárquico, al director de RRHH o la figura del Human Resources Business Partner. Además, pueden recurrir también a Expolink, canal externo independiente, imparcial y confidencial habilitado para la denuncia de empleados. A lo largo del 2018 no se ha recibido ninguna denuncia por los canales establecidos. Además, se han recibido **11 reclamaciones oficiales** comunicadas por los empleados al superior jerárquico o Recursos Humanos.

Además, en las oficinas de Barcelona y Bilbao cuentan con un Comité de Empresa que vela por la defensa de los intereses de los trabajadores. En la oficina de Madrid, a lo largo del año 2018 se ha estado trabajando en la creación de un Comité de Empresa para las dos compañías y a fecha de cierre de este documento ya se ha constituido, por lo que en el siguiente reporte recogeremos todos los avances registrados.

Disponemos de un protocolo para la prevención y tratamiento del acoso en el entorno laboral para toda la compañía. Se dispone de un plan de igualdad en HomeServe Asistencia y se está trabajando en la elaboración para HomeServe Spain.

El 100% de la plantilla está acogida a los convenios colectivos de "Oficinas y despachos" en el caso de HomeServe Asistencia y "Empresas de Mediación de Seguros Privados" en el caso de HomeServe Spain.

Beneficios

En HomeServe somos conscientes de la importancia del equilibrio profesional y personal del empleado, por lo que promovemos la conciliación y el teletrabajo en la compañía.

Ofrecemos también a los empleados una serie de beneficios sociales que les ayudan a afrontar su día a día de forma más cómoda. Entre estos beneficios destaca la posibilidad de contratar un seguro médico privado, soportado al 60%

por HomeServe, servicio de compensación flexible para gastos de guardería, transporte, estudios o restaurantes, entre otros; servicio gratuito de asistencia eléctrica, comida subvencionada en la oficina y club de descuentos. Cerca del **38% de la plantilla** está adherido a algún plan de compensación flexible.

Adicionalmente, HomeServe ofrece a los empleados la opción de adquirir acciones de la compañía a un precio ventajoso a través de **"One Plan"**. De esta manera pueden compartir y disfrutar del éxito de HomeServe.

Por otra parte, en los casos de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, HomeServe complementa hasta el 100% la prestación de la Seguridad Social.

Seguridad y salud

Trabajamos para mantener nuestros espacios e instalaciones libres de riesgos para la seguridad y salud de los empleados y contamos con un **Comité de Seguridad y Salud**. A través de nuestro Servicio de Prevención Ajeno CUALTIS, cada año HomeServe pone a disposición de todos los empleados la opción de realizarse un reconocimiento médico completo.

En HomeServe promovemos hábitos saludables entre nuestros empleados con comunicados a través de la intranet corporativa, donde compartimos hábitos saludables dentro y fuera de la oficina y consejos mensuales de la **aecc** para prevenir enfermedades.

Además, la intranet de la compañía cuenta con la sección de **"Prevención y riesgos laborales"** en la que ponen a disposición de los empleados manuales sobre la fatiga postural, fatiga visual, accidentes in itinere e información útil a tener en cuenta por los conductores. En 2018 el número medio de accidentes laborales fue de 1,54 al mes (número de accidentes reportados por 200,000 horas trabajadas), principalmente estos accidentes de trabajo son in itinere. El índice de gravedad (número de días perdidos por accidentes laborales entre número total de jornadas trabajadas) es de 0,17. No hay enfermedades profesionales.

Estamos trabajando para proporcionar en próximas memorias los datos desagregados por sexo.

Adicionalmente, promovemos la práctica de **actividades deportivas** como carreras solidarias y un torneo interno de pádel en las que suelen participar cerca de **266 empleados**.

Todas nuestras oficinas cuentan con un **"Plan de prevención y evaluación de riesgos laborales"**, así como personal formado y cualificado para acciones de evacuación. En las evaluaciones realizadas no se han detectado puestos de peligrosidad.

Hasta el momento no se han establecido políticas de desconexión laboral.

Experiencia del empleado

Desde hace varios años, en HomeServe medimos a través de **"Tu Voz"**, nuestra encuesta de clima laboral, la satisfacción de nuestros empleados, así como el grado de recomendación de nuestros productos y de nuestra empresa como lugar para trabajar. La participación en esta encuesta se ha mantenido constante en los últimos años, registrando en el 2018 un índice del 36%. HomeServe incentiva la participación en la encuesta de clima laboral donando 2€ a acción social por cada empleado que responde al cuestionario.

Los resultados de esta encuesta revelaron un **engagement del 54%**, destacando aspectos positivos como:



72% de los empleados

afirma estar comprometido con los objetivos de HomeServe



75% de los empleados

están interesados en seguir trabajando en **HomeServe**.

Otro de los indicadores que miden la satisfacción de los empleados son los índices de rotación y absentismo, que se sitúan respectivamente en el 28% y el 7,5%.

Innovación

En HomeServe continuamos con nuestro programa de Innovación que fomenta la generación de ideas entre los empleados para dar respuesta a sus inquietudes. Este programa ha contado con la participación de **59 empleados**, que han presentado **168 iniciativas** para mejorar el servicio prestado y la satisfacción del cliente (15% más que en el año anterior).

A lo largo del último año se han creado varias iniciativas en el marco de Innovación: cinefórum, charlas con expertos y visitas a centros de innovación.

Concurso de innovación



Apadrina un cliente

En HomeServe seguimos avanzando en nuestro compromiso de ofrecer al cliente una experiencia única. En esta línea seguimos con el proyecto "Apadrina un Cliente", un programa con el que los empleados tenemos la oportunidad de ayudar a los clientes cuando nos necesiten, más allá de lo establecido en los contratos y pólizas. Además, esta iniciativa nos permite detectar áreas de mejora para el negocio. En el programa, cualquier empleado puede identificar a clientes susceptibles de ser "apadrinados" por su vulnerabilidad o fidelidad.

Impacto estratégico



75%

agentes participantes



92

sesiones realizadas



385

historias identificadas



385

historias identificadas

Compensación y cultura del reconocimiento

En HomeServe contamos con un sistema de compensación que incluye una retribución fija, alineada con el nivel de responsabilidad del puesto que ocupa el empleado y una retribución variable vinculada con el desempeño individual y/o departamental, así como la consecución de objetivos corporativos de la compañía. Estos objetivos corporativos están ligados a resultados financieros y satisfacción del cliente, principalmente.

El sistema de retribución variable se define en “Mi Conversación”, nuestro modelo de evaluación del desempeño. El objetivo es favorecer el diálogo y la comunicación bidireccional dentro de los equipos y promover los valores corporativos como la innovación, orientación al cliente, orientación a resultados, adaptabilidad, iniciativa.

Por otra parte, continuamos trabajando para mejorar la experiencia del empleado a través de nuestro programa **Héroes**, que reconoce la labor de cualquier compañero, destacando el trabajo realizado y proponiéndole para convertirse en empleado del año. En el último ejercicio se han realizado **349 nominaciones** que han dado como resultado un total de 32 héroes.



¡Puedes ser un
héroe!



La atención y servicio al cliente es nuestra razón de ser y ocupa el centro de nuestro negocio. Toda nuestra actividad está orientada a satisfacer sus necesidades y ofrecer un servicio de calidad al cliente. Año tras año, seguimos avanzando con Clientología, nuestra cultura y filosofía para el conocimiento del cliente y reforzamos nuestras promesas:

En la actualidad, en HomeServe contamos con 1,2 millones de clientes y 1,3 millones de contratos para el cuidado y mantenimiento del hogar.



+1,3
millones
de contratos



+1,2
millones
de clientes

Clientes

* esto es Clientología

Ciencia + Intuición + Conocimiento del Cliente



TRANSPARENCIA

Cuando nos conoce

Contaremos con honestidad qué le ofrecemos y cómo podemos ayudarle.



CLARIDAD

Una vez que decide confiar en nosotros

Le explicaremos qué está comprando, qué servicios incluye y cuánto va a pagar.



FACILIDAD

Ahora que ya tenemos un compromiso

Le haremos la vida un poco más fácil.



RAPIDEZ

Cuando nos necesite

Siempre daremos una solución rápida y fácil. Su urgencia es nuestra urgencia.



ESCUCHA

Si algo no le gusta

Escucharemos activamente y actuaremos con rapidez.

Transformación digital

Nuestro enfoque al cliente nos ha llevado desde hace varios años a comenzar un proceso de transformación digital que permite adaptarnos a las necesidades del nuevo perfil de usuarios, mejorar la analítica de datos para conocer mejor qué demandan nuestros clientes y mejorar el servicio ofrecido siendo más eficientes.

Este proceso de transformación digital nos ha llevado a implantar nuevos sistemas y herramientas como Salesforce para la gestión del servicio, así como mejoras en nuestra web corporativa y en las plataformas de atención al cliente.

En el caso de la web corporativa, este ejercicio hemos lanzado una nueva plataforma, alineada con el diseño

del resto de empresas del Grupo HomeServe. A través de la web, los clientes y usuarios podrán conocer nuestro negocio, contratar nuestros productos... En la Zona Cliente, cada usuario podrá acceder en tiempo real al estado de sus contratos, servicios solicitados o facturas. En el último año, se ha incrementado en un **300% el número de clientes digitales** que se han dado de alta en este espacio.

Dentro de nuestra web, cualquier usuario también puede acceder al blog corporativo donde encontrará consejos e información relevante para el cuidado y mantenimiento de su vivienda, ofreciendo así nuestra colaboración para mejorar y facilitar su vida en el hogar. Durante el FY18, publicamos **49 contenidos** y recibimos **1.051.130 visitas**.

Excelencia y satisfacción del cliente

Nuestro compromiso por la excelencia está certificado por AENOR a través de la ISO 9.001 y por el Sello Madrid Excelente. Seguimos reforzando año tras año nuestra cultura en torno al cliente, poniéndonos en su lugar para escucharlos y entender sus necesidades.

Cada decisión sobre el cliente está basada en su satisfacción y en la información que extraemos de las encuestas. Medimos su satisfacción en cada momento del ciclo de vida y desarrollamos planes de mejora y aprendizaje para dar respuesta a sus necesidades. Todo ello nos ha llevado a que los índices de satisfacción de los clientes de HomeServe mejoren cada año.

En 2018, el **NPS** de la compañía se situó en más de **63,7 puntos para HomeServe Asistencia** y nos hemos marcado el objetivo de mantener esta cifra en 2019. (2017: 60 puntos)

Para conocer la satisfacción del cliente en el último año realizamos **87.525 encuestas de satisfacción**. De las cuales 76.134 fueron de HomeServe Asistencia donde nuestros clientes puntúan el servicio con **8,83 puntos sobre 10**, y 11.391 fueron de HomeServe Spain (encuestas que se envían tras una interacción con el cliente) y donde tenemos una retención de la cartera del **78%**.



Para el próximo ejercicio nos marcamos como reto participar en premios de Atención al cliente que validen y ratifiquen la calidad de nuestro servicio.

• Atención al cliente

Nuestro objetivo es facilitar la vida a nuestros clientes, ofreciéndoles un trato personalizado y un servicio y atención excelentes. La atención al cliente se realiza los 365 días del año, las 24 horas del día, para garantizar siempre la respuesta a cualquier urgencia o necesidad en el hogar. Para ello, contamos con 6 plataformas telefónicas que durante el 2018 atendieron 1.756.000 llamadas.

Todo el equipo de atención al cliente, gestión y tramitación tienen acceso a un programa de formación continuo para mantener los estándares de calidad. Adicionalmente, en HomeServe contamos con un manual de buenas formas en el que los agentes tienen recogidas todas las pautas en atención al cliente.

Además, cualquier cliente puede contactar con nosotros a través de nuestras redes sociales, donde contamos con 5 perfiles activos (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube y Google+) que contabilizan un total de **36.259 seguidores**. En el último año, hemos gestionado a través de nuestras redes sociales 101 peticiones de clientes, obteniendo un índice de **respuesta del 100%** en un tiempo medio de 3 horas según los parámetros establecidos por Facebook.



1.756.441
llamadas atendidas

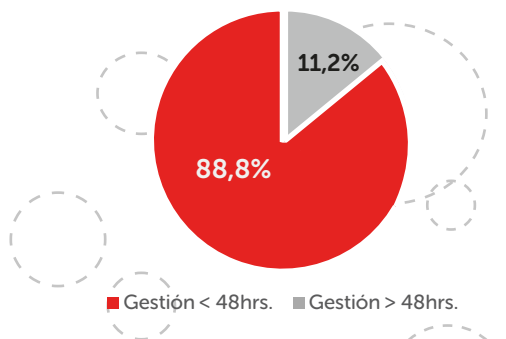


36.259
seguidores en redes

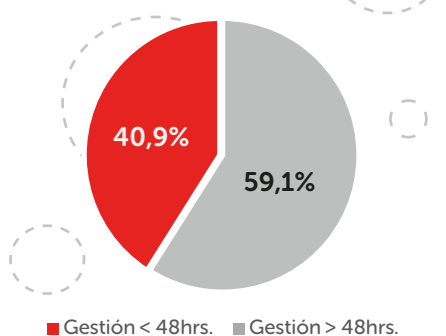
● Gestión de reclamaciones

En HomeServe contamos con equipos especializados en la gestión de quejas y reclamaciones con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros usuarios y realizar un tratamiento correcto de las mismas. Cada línea de negocio cuenta con su propio equipo de gestión de reclamaciones que analiza los tiempos de resolución, las incidencias más recurrentes, entre otros, para implantar medidas que ayuden a reducir y corregir desviaciones. Durante 2018 en HomeServe Spain se han recibido **44.386 reclamaciones** de las cuales se encuentran cerradas **44.383**, para HomeServe Asistencia Spain se han abierto **54.726 reclamaciones** y se han cerrado **54.702**.

Reclamaciones cerradas
en menos de 48 horas (H. Spain)



Reclamaciones cerradas
en menos de 48 horas (H. Asistencia)



● Desarrollo de productos y servicios

La oferta de productos y servicios de HomeServe está adaptada a los diferentes perfiles de clientes. En el departamento de marketing se ha creado el proyecto **HomeServe Labs**, especializado en investigaciones y estudios de mercado y centrado en analizar las tendencias del sector, los cambios en las necesidades del usuario... Estos procesos de análisis e investigación implican a empleados y red de profesionales ya que son quienes mantienen el contacto directo con el cliente.

Gracias a ello, durante el 2018, en HomeServe hemos renovado nuestra oferta de productos para adaptarlos a las necesidades del cliente con servicios más personalizados.



Los clientes hablan por nosotros, confía en nuestros servicios.

“Facilidad y rapidez para
solucionar el problema”

Marianella, Barcelona


“Si continúan
con esta eficiencia,
mantendrán
a sus clientes”

José Luis, Madrid

“Todo fue muy sencillo.
¡Gracias!”

Marcela, Madrid





“El servicio fue correcto,
rápido y eficiente”

Juana, Barcelona

“Estoy muy contento,
enhorabuena por el trabajo
y el servicio técnico”

Hassan, Huelva

“Todo fue muy sencillo, resuelto
en la primera llamada y la persona
que me atendió fue súper educada
y amable”

María Gema, Sevilla


HomeServe

Para HomeServe, la principal vía de generación de negocio son los acuerdos comerciales con compañías de utilities, aseguradoras, fabricantes de calefacción, gestores de activos de real estate y otros proveedores de servicios.

Con estos acuerdos buscamos crear un modelo de affinity partner que permita a las compañías mejorar la fidelización y retención de su cartera. En el caso de **HomeServe Spain** a través de soluciones para el cuidado y mantenimiento del hogar, y en el negocio de **HomeServe Asistencia**, garantizando la excelencia en la prestación del servicio con la mejor red de profesionales.

En España, contamos con más de 18 años de experiencia gestionando esta tipología de acuerdos que nos benefician a ambas partes y tenemos toda la infraestructura y conocimiento para seguir avanzando en este sentido.

Mantenemos relaciones a largo plazo con nuestros partners y trabajamos para fortalecer aún más nuestra colaboración y desarrollar de forma conjunta iniciativas orientadas a mejorar el servicio al cliente.

Contamos, además, con gran capacidad y flexibilidad para adaptarnos a las necesidades de nuestros partners, diseñando productos y servicios alineados con su core business. En los acuerdos comerciales establecemos unos objetivos de servicio muy exigentes, que revisamos de forma periódica para garantizar su cumplimiento, por lo que mantenemos un vínculo y comunicación continuada.

Tanto la tipología de partners como la cantidad de empresas con las que colaboramos en cada negocio está muy diversificada para garantizar la sostenibilidad y continuidad de HomeServe. En el último año, **10 nuevas empresas** han comenzado a colaborar con nosotros.

A woman and a man are looking at a tablet together. The woman is on the left, smiling and holding a pen. The man is on the right, pointing at the screen. The background is blurred. The entire image has a red overlay.

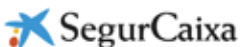
Socios colaboradores



Solvía



GRUPSOLER



Bankia



MILAR



Patria Hispana seguros



Servi habitat



//ABANCA



habitissimo



Previsora Bilbaína Seguros



djck electrodomesticos* superstore



Nuestro Código de Gobierno Corporativo recoge nuestros principios de integridad en la gestión con proveedores y en las actuaciones de cualquier empleado de la compañía con el objetivo de eliminar cualquier tipo de fraude o soborno.

Anualmente, todos los responsables de áreas (managers, subdirectores y directores) firman su compromiso y declaración de cumplimiento con lo estipulado en el Código de Conducta.

La elección de proveedores es clave para HomeServe ya que determina la calidad de la atención que prestamos a nuestros clientes. Para mitigar riesgos analizamos la solvencia económica de nuestros proveedores, así como el cumplimiento de toda la normativa laboral de sus empleados y el respeto de los derechos humanos

A lo largo del 2018, el 97% de los proveedores con los que trabajó HomeServe España son proveedores nacionales. El importe total de las compras ascendió hasta los 109,4 millones de euros. Actualmente trabajamos con 5 proveedores sociales.



97%
proveedores
nacionales



109.4
millones
gastos en
proveedores

Proveedores

Red de profesionales

Dentro de nuestros proveedores, la red de profesionales tiene un papel destacado e importante para HomeServe. Nuestra red de reparadores juega un papel decisivo en nuestro servicio, son los embajadores de la marca ante el cliente y garantizan la calidad del servicio que prometemos. Por eso, prestamos especial atención a nuestros profesionales.

Nuestra red está formada por más de **2.600 profesionales** especializados en **22 gremios** que gestionamos a través de **7 direcciones territoriales**: Madrid, Barcelona, Oviedo, Sevilla, Bilbao, Valencia y Canarias. Para unirse al equipo de HomeServe exigimos unos altos estándares de calidad y controlamos y auditamos continuamente la calidad del servicio. Promovemos además su formación continua, principalmente sobre el uso de nuevas herramientas tecnológicas y dispositivos desarrollados para mejorar y optimizar su operativa diaria.

Desde HomeServe fomentamos que los profesionales trabajen para lograr una mayor satisfacción del cliente

y que la atención prestada esté alineada con nuestros valores y los principios de Clientología.

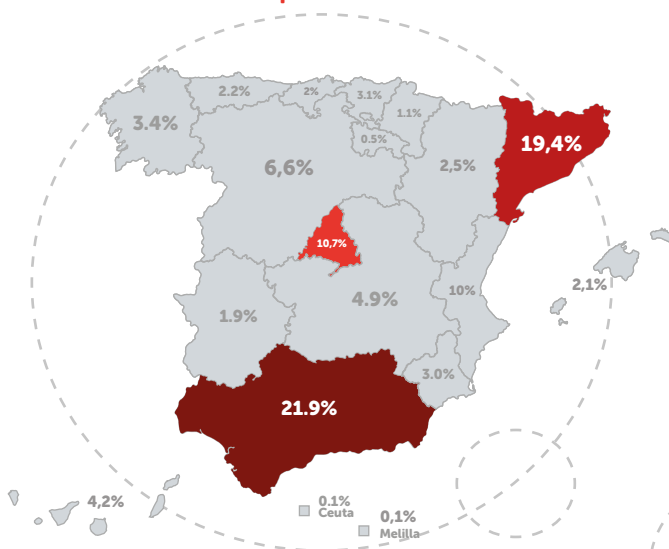
La red de profesionales está formada por autónomos y contamos con redes especializadas en tipologías de gremios, tipologías de servicio, zonas de baja densidad...

Contamos, además, con una red de **163 franquiciados** y **28 licenciarios**, que se caracteriza por una mayor vinculación con la compañía, lo que permite que interioricen los objetivos de negocio de forma más efectiva y que la prestación del servicio sea excelente.

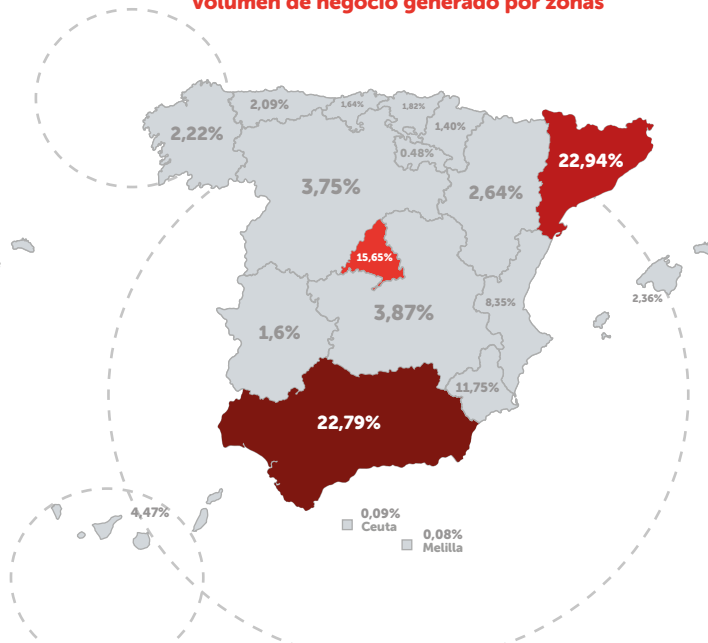
Por su experiencia, su capacidad, sistema de gestión y su especialización, nuestra red de reparadores es una de nuestras ventajas diferenciales. Además, el carácter territorial de la red también contribuye a nuestra diferenciación en el mercado ya que permite ofrecer un servicio más rápido y adaptarse aún más a las necesidades del cliente local.

Durante el ejercicio 2018, nuestra red de profesionales realizó cerca de **712.444 servicios**, con un índice de satisfacción del cliente de **8,8 puntos sobre 10**.

Profesionales por comunidad autónoma



Volumen de negocio generado por zonas



Nuestro proyecto de RSC HomeServe Responde engloba todas las iniciativas solidarias de la compañía para ayudar a quienes más lo necesitan, aplicando siempre nuestro lema de "Cuidar el hogar de todos" en torno a 4 ejes:



Cuidamos el hogar de nuestros clientes, siendo profesionales, honestos y transparentes en todas nuestras actuaciones.



Nos preocupamos por crear un entorno de trabajo agradable, donde nuestro equipo se desarrolle, crezca y cuente con unas condiciones confortables.



Nos sentimos firmemente comprometidos con los más desfavorecidos, buscando la forma de mejorar sus condiciones de vida.



Protegemos nuestro planeta, que es el hogar de todos, a través de campañas de concienciación y promoviendo hábitos y acciones sostenibles.

Sociedad


HomeServe
Responde

Jornadas de pintura solidaria

Nuestras jornadas de pintura solidaria están enfocadas a colaborar con ONGs, fundaciones y asociaciones para mejorar las condiciones de los espacios en los que acogen a los colectivos más desfavorecidos. A lo largo del 2018 hemos realizado **4 jornadas solidarias**, donde gracias a la participación de **86 voluntarios** se han visto beneficiadas más de **1.350 personas**.

- **Sant Egidio (Madrid)**. 32 profesionales, familiares y empleados de HomeServe destinaron su tiempo libre para colaborar en una jornada de pintura solidaria. Tras años de colaboración con la comunidad de Sant Egidio preparando la comida de Navidad para personas sin hogar, este año hemos pintado una de sus instalaciones ubicadas en el centro de Madrid.

"Otro año más tuve el placer de participar en la jornada solidaria de pintura, corroborando que no somos solo una gran compañía sino grandes personas. Un año más haciendo lo que mejor sabemos hacer con las personas que más lo necesitan."

Raquel Lónchez, técnico de RR.HH.

- **Cáritas (Barcelona)**. Desde HomeServe prestamos nuestra ayuda profesional para pintar un centro de atención a madres en situación de vulnerabilidad social con niños menores de 3 años, donde les enseñan rutinas y hábitos para los más pequeños. El centro, situado en Badalona, necesitaba renovar la pintura y para ello contamos con la colaboración de 19 voluntarios.

"No ha sido más que un granito de una enorme montaña de arena, pero siempre es gratificante sentir que entre rodillos, brochas, colores y compañeros podemos formar un gran equipo para ayudar a quien más lo necesita".

Rebeca López, jefa de operaciones.

- **ACCEM Oviedo (Gijón)**. Desde HomeServe brindamos nuestra ayuda pintando con la colaboración de 15 voluntarios un centro de alojamiento de menores inmigrantes de la organización estatal sin ánimo de lucro ACCEM. Su misión es la defensa de los derechos fundamentales, la atención y el acompañamiento a las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

"Me ha encantado la iniciativa de juntarnos profesionales, trabajadores y familiares para colaborar por una buena causa. ¡Nos lo pasamos genial!"

Desiree Riera, gestora integral.

- **Cruz Roja Utrera (Sevilla)**. Un total de 20 profesionales, familiares y empleados dieron color a la Casa de Acogida de Cruz Roja en Utrera, que cuenta actualmente con 24 plazas para mujeres y niños que llegan a costas españolas en patera o por las fronteras de Ceuta y Melilla.



8.000h

de acciones solidarias estimadas



704

participantes en acciones sociales



3.350

personas beneficiadas estimadas



15

acciones sociales

Otras iniciativas solidarias

- **Deporte y salud.** En HomeServe fomentamos valores como el compañerismo, el esfuerzo y el liderazgo mediante el deporte. Por ello, a lo largo del año, colaboramos en la organización de actividades solidarias saludables con numerosas asociaciones y fundaciones. El año pasado **216 personas de HomeServe** corrieron la Carrera de la Mujer en Madrid, Valencia y Gijón, La Marcha contra el Cáncer (AECC) en Madrid y La Carrera Solidaria contra el cáncer infantil en Sevilla.

Además, colaboramos con la AECC de forma periódica, difundiendo mensajes para la prevención del cáncer y sumándonos a sus celebraciones de los días Internacionales contra el cáncer con la venta de merchandising e incentivando la donación para la investigación.

- **Navidades Solidarias.** En HomeServe, las Navidades son sinónimo de solidaridad. Por ello, año tras año, celebramos nuestras tradicionales campañas como la colaboración con Sant Egidio para preparar la **comida de Navidad para 1.000 personas** sin hogar. Este año, un total de 22 empleados colaboraron en esta iniciativa.

La "Operación Kilo", la campaña "Dona tu Juguete" y nuestra felicitación solidaria de la mano de Aldeas Infantiles ya son también un clásico en HomeServe.

- **Fundación Down Madrid.** En este 2018 comenzamos nuestra colaboración con la Fundación Down con la organización de desayunos solidarios para recaudar fondos y contribuir a su proyecto social. Esta iniciativa se suma a nuestro acuerdo para la integración de personas con discapacidad en nuestra plantilla.





En HomeServe extendemos nuestro compromiso de cuidar el hogar de todos a proteger nuestro planeta y trabajamos para reducir el impacto que nuestra actividad puede generar en el medioambiente. Mantenemos un firme compromiso con el medioambiente que se refleja en diferentes líneas de actuación como el reciclaje de residuos, las iniciativas de concienciación y reducción del consumo y la compensación del impacto generado.

Nuestro impacto se reduce principalmente al consumo de recursos en nuestras instalaciones y desde hace varios años hemos puesto en marcha diferentes proyectos de eficiencia, como el uso de impresoras con codificación para evitar impresiones innecesarias, la creación de un portal del empleado para eliminar la impresión de nóminas y otros documentos de tramitación, la instalación de luminarias de bajo consumo.

2018

Kw/hora

**Kw/hora
m2**

528,86

71,84

Medioambiente

Consumo de papel

En los últimos años hemos conseguido reducir el consumo de papel a través de nuestras campañas de concienciación. Comenzamos en 2015 con el reto "Campaña 1.600", consiguiendo reducir el consumo por empleado por debajo de esta cifra y ya hemos alcanzado la "**Campaña 1.200**", donde el consumo de número de hojas por empleado y año es menor de 650.

Además, cada año compensamos el consumo de papel con una jornada de reforestación para plantar los árboles equivalentes al número de hojas utilizadas en nuestras oficinas. En el 2018 nos trasladamos **90 voluntarios** hasta La Barranca de Navacerrada en Madrid, para colocar postes de madera y mallas para proteger estos árboles del ganado. Por lo que respecta al reciclaje, en nuestras oficinas contamos con contenedores para papel, pilas y tapones. Durante este ejercicio hemos reciclado **3.173 kilos de papel y 110 kilos de tapones**.

Adicionalmente, realizamos una labor de información y concienciación entre nuestros profesionales para el reciclaje y destrucción de materiales procedentes de su actividad, y les informamos sobre la disponibilidad de

puntos limpios en las proximidades de sus domicilios. Para el 2019 nos marcamos el objetivo de trabajar con AENOR para el cumplimiento de los requisitos de la normativa **ISO 14001**.

Otros impactos medioambientales

En HomeServe nuestra actividad está desarrollada principalmente en nuestras oficinas, por lo que no generamos ninguna contaminación directa significativa por ruido ni lumínica. Los edificios en los que están ubicadas nuestras oficinas no son de nuestra propiedad.

En este apartado no incluimos el impacto generado por la actividad realizada por nuestros profesionales ya que se trata de colaboradores autónomos y no disponemos de medidas al respecto.

En relación al consumo de agua difundimos mensajes para un uso responsable del mismo y no disponemos de información sobre el consumo realizado en las oficinas.

No se han desarrollado acciones para combatir el desperdicio de alimentos.



Acerca de esta memoria

Se han recogido todos los aspectos relevantes para nuestros grupos de interés tras el estudio de materialidad realizado hace varios años que recoge los siguientes puntos:

- **Cliente como eje central del negocio**
- **Gestión financiera prudente**
- **Gestión de riesgos**
- **Nivel de servicio y calidad como palancas de crecimiento**
- **Apuesta por la tecnología**
- **Gestión ética, integra y honesta**
- **Políticas de recursos humanos enfocadas a desarrollo, engagement y respeto de los empleados**
- **Cumplimiento de la legislación**
- **Compromiso con la sociedad.**

Los indicadores proporcionados en esta memoria no se ha elaborado en base a ningún estándar nacional o internacional se han seguido los requisitos de la ley 11/2018 y a lo largo de la misma se explica la metodología utilizada.

En muchos de los datos ofrecidos no recogemos comparativa respecto a años anteriores porque es la primera memoria que realizamos en base a nuestro año natural. Hasta ahora todos los reportes realizados estaban alineados con el año fiscal de nuestra matriz. En los siguientes informes recogeremos la comparativa respecto a los datos que aparecen en este documento.

En el próximo ejercicio valoraremos la creación de un comité para establecer y realizar un seguimiento de los objetivos y retos marcados así como el desarrollo de nuevas iniciativas sostenibles.



En línea con nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa y nuestro compromiso con el medio ambiente, esta memoria ha sido impresa en papel 100% reciclado.

