

# 2021

Memoria  
anual



# Índice



1

Carta del CEO

Página 3



2

HomeServe en la actualidad

Página 6



3

Modelo de negocio y estrategia

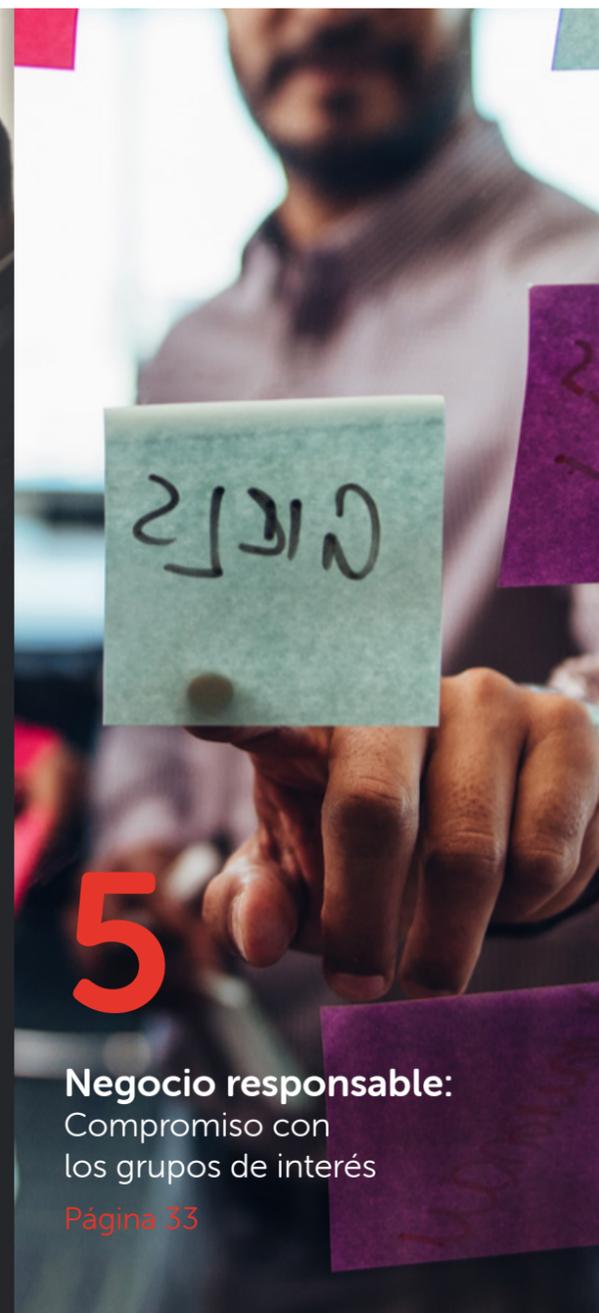
Página 16



4

Gobierno corporativo

Página 27



5

Negocio responsable:  
Compromiso con los grupos de interés

Página 33



6

Información complementaria

Página 85

1

# Carta del CEO





Es un placer poder saludarte de nuevo para presentarte nuestra memoria anual en la que compartimos contigo los resultados del año 2021 y los proyectos e iniciativas que han marcado la evolución del negocio. En el último año hemos seguido trabajando como siempre, garantizando la sostenibilidad y el futuro de la compañía, adaptándonos a un entorno cambiante, pero siempre enfocados en nuestros grupos de interés, a quienes quiero trasladaros una vez más nuestro compromiso.

A pesar de los efectos que la Covid-19 ha tenido en el entorno empresarial y social, hemos sido capaces de superar los retos y desafíos que se han ido presentado, demostrando solidez, compromiso y resiliencia. Nuestros resultados han seguido evolucionando con el crecimiento sostenido de los últimos años y eso nos ha hecho salir reforzados tras esta etapa, porque hemos sabido adaptarnos a la situación que estábamos viviendo, hemos apostado por soluciones innovadoras y no hemos dejado de seguir invirtiendo en el desarrollo de nuestro negocio.

Este último año ha sido muy importante para nosotros porque hemos integrado nuestros negocios en España y Portugal bajo la identidad común de **HomeServe Iberia**, adquiriendo una mayor presencia en ambos mercados y ganando relevancia dentro de nuestro grupo empresarial. Además, uno de los pilares de nuestro crecimiento ha sido la evolución del negocio de HVAC, centrado en la instalación, mantenimiento y reparación de soluciones de climatización, que sigue creciendo y ofreciendo resultados muy positivos.

Continuamos también invirtiendo en la transformación digital para mejorar nuestros procesos, lo que nos está aportando mayor eficiencia y mejoras en el servicio al cliente. Todo ello ha hecho posible un crecimiento del 10,4% en nuestros ingresos y del 15,4% del resultado de explotación. Con este resultado afrontamos con mayor ilusión y compromiso nuestros planes de negocio y esperamos continuar por la senda del crecimiento a medio y largo plazo.

Como ya sabéis, para HomeServe Iberia es prioritario dar el mejor servicio a nuestros clientes y mantener el compromiso de nuestro equipo. Así, en los últimos años hemos intensificado nuestros esfuerzos para ofrecer mayor valor a nuestros clientes y contar con el mejor talento. Y esto se ha visto no solo reflejado en nuestras encuestas de satisfacción y engagement, sino también en los resultados y en la rentabilidad de la compañía.

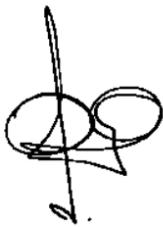
Nuestro propósito es facilitar la vida en el hogar a nuestros clientes. Y lo queremos lograr de una manera responsable, con un compromiso firme que nos permita contar con la confianza de nuestros clientes, empleados, red de profesionales, accionistas y de la sociedad en general. La satisfacción del cliente es clave en nuestra estrategia, y nuestros esfuerzos en este sentido se han visto reconocidos con el distintivo Servicio al Cliente del Año, galardón que hemos recibido por tercer año consecutivo.

Pero estos logros serían imposibles si no contáramos con el gran equipo que forma esta casa. La pandemia, a pesar de la distancia, nos ha hecho trabajar más unidos y demostrar un mayor compromiso. Y en HomeServe hemos conseguido seguir fortaleciendo nuestros lazos. Para mí personalmente ha sido un orgullo ser reconocidos en 2021 por la organización independiente Great Place to Work como la 7ª Mejor Empresa en la que trabajar en España, pero, sobre todo, saber que el 84% de nuestra gente se siente orgullosa de trabajar aquí y pertenecer a este equipo. En HomeServe apostamos por las personas y hemos creado un lugar de trabajo en el que la flexibilidad, la conciliación, la igualdad de oportunidades y la diversidad son protagonistas.

Nuestra apuesta por el progreso y la mejora de la sociedad nos lleva a seguir avanzando en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a continuar nuestra alianza y compromiso con Pacto Mundial. En el ámbito medioambiental, este año nos hemos adherido a los objetivos de cero emisiones netas de carbono, y nuestro compromiso medioambiental ha sido reconocido como unas de la 101 Mejores Ideas por el Clima. Seguimos implantando iniciativas para reducir el impacto ambiental generado por nuestra actividad empresarial, como la progresiva sustitución de la flota de vehículos por otros menos contaminantes, así como acciones de reducción de emisiones y reciclaje. Además, en HomeServe estamos trabajando para convertir los hogares en espacios más sostenibles, ofreciendo a nuestros clientes soluciones de gran valor como la transición a sistemas de climatización más eficientes, la instalación de paneles solares o de puntos de recarga de vehículo eléctrico, entre otros. Y esta va a ser nuestra apuesta y compromiso a largo plazo.

En definitiva, queremos seguir ofreciendo a los clientes lo que necesitan: servicios que les hagan la vida más fácil y empresas en las que confiar, que muestren valores sociales y medioambientales alineados con los suyos.

Quiero terminar dando las gracias a nuestro equipo de cerca de 2.000 empleados y a nuestra red de más de 3.000 profesionales que cada día dan lo mejor de sí mismos. Y, sobre todo, a todas las empresas que confiáis en nosotros para que llevemos tranquilidad al hogar de vuestros clientes. Estoy muy orgulloso de todo lo que hemos logrado juntos y me comprometo a seguir progresando, creciendo y mejorando en este viaje que continuamos juntos.



**Fernando Prieto, CEO HomeServe Iberia.**



2

# HomeServe en la actualidad





## > Conócenos

Hacemos que las reparaciones y las mejoras del hogar sean fáciles, tanto para los propietarios de viviendas como para los profesionales.

Queremos ser el proveedor de reparaciones y mejoras del hogar más grande y fiable del mundo. Para conseguirlo, desarrollamos cuatro vías para llegar a nuestros clientes:

- A los propietarios de viviendas que valoran los seguros, les ofrecemos **pólizas para cubrir una serie de emergencias domésticas** mediante diferentes servicios de suscripción adaptados a sus necesidades.
- Ofrecemos un servicio de **gestión integral de siniestros en el hogar y mantenimiento de activos inmobiliarios** para compañías del sector financiero y de los seguros, entre otros.
- Para las personas que prefieren resolver los problemas a medida que surgen, o para los aficionados al bricolaje que necesitan la ayuda de expertos en el hogar, tenemos **plataformas online que ponen en contacto a propietarios con profesionales** en su zona.
- Nuestro conocimiento técnico en sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado completan nuestra oferta de servicios para los propietarios que necesitan **instalar, sustituir o realizar labores de reparación o mantenimiento** de sus aparatos.

# Principales resultados



**1.816**  
empleados



**798.933**  
clientes



**2.993** profesionales  
colaboradores



**12 ONGs**  
con las que colaboramos



**92% empleados**  
en España tienen  
contrato indefinido



**59,7%**  
de nuestros empleados  
son mujeres



**42 oficinas**  
en España y Portugal



**957.375**  
contratos



**1.618.462 servicios**  
realizados/año



**57,1% energía**  
de origen renovable



**25,5 millones de euros**  
de resultado de explotación



**1.429,3 millones de libras**  
de ingresos globales



**228,78 millones de euros**  
de ingresos en España y Portugal

Reconocidos como una de Las Mejores Empresas para Trabajar en España en 2021  
(7ª posición en la categoría de empresa de "más de 500 empleados")

## > HomeServe en el Mundo

Damos empleo a más de 9.000 personas en el mundo para ofrecer nuestros servicios a clientes de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, España, Italia, Alemania, Bélgica, Portugal y Japón.

Damos servicio a 8,4 millones de clientes en el mundo y tenemos acuerdos con más de 1.000 affinity partners.

### Propósito

Hacer que las reparaciones y mejoras del hogar sean fáciles, tanto para los propietarios de viviendas como para los profesionales.

### Misión

Hacer cada trabajo en cada hogar.

### Visión

Ser el proveedor de reparaciones y mejoras del hogar más grande y fiable del mundo.



# Nuestras actitudes:



## Coraje

Creo en nuestra estrategia, simplifico y me esfuerzo por conseguir buenos resultados y mejorar de forma continua.

Soy decidido, expreso mi opinión y afronto los retos.

Valoro la innovación, superando rápido los errores y aprendiendo de las experiencias.



## Persistencia

Trabajo duro, doy lo mejor de mí mismo y me implico para obtener los mejores resultados.

Soy optimista, mi actitud es "puedo hacerlo" y hago que las cosas ocurran.

Me mantengo fuerte cuando afronto contratiempos y colaboro para encontrar la solución.



## Integridad

Soy honesto, actúo con integridad y busco la verdad.

Valoro la comunicación abierta, el diálogo y la escucha frente a los retos y opiniones.

Actúo con humildad y tolerancia apostando por la diversidad para construir grandes equipos.

## > Nuestros valores y cultura

Nuestro propósito es hacer fáciles las reparaciones y las mejoras en el hogar. Dicho propósito se sustenta en nuestra cultura y valores.

La cultura de HomeServe tiene como objetivo conseguir el rendimiento y crecimiento del negocio manteniendo al mismo tiempo altos estándares de conducta empresarial. Un elemento crucial de nuestra cultura corporativa ha sido el desarrollo de "The HomeServe Way", que establece los comportamientos, las habilidades y los conocimientos necesarios del equipo de HomeServe y que se basa en los principios de coraje, persistencia e integridad en el servicio a nuestros clientes.

**"The HomeServe Way" es operar con coraje, persistencia e integridad en el servicio a nuestros clientes.**

Los valores y principios de nuestra cultura son la base de nuestra capacidad para innovar y adaptarnos al cambio. Nos preocupamos por nuestra gente y nuestra gente se preocupa por nuestro negocio, como demuestran los resultados de nuestra encuesta de compromiso de los empleados de 2021, en la que el 84% manifestó sentirse orgulloso de trabajar en HomeServe.

El área de Personas del Grupo se apoya en los resultados de las encuestas periódicas de clima laboral para evaluar la cultura a nivel global. Estas encuestas son cumplimentadas por los empleados de todo el mundo de forma anónima y el proceso

es gestionado por un proveedor externo. Además, a través del **International People Forum** (Foro Internacional de Personas), que se reúne regularmente y está compuesto por representantes de cada una de nuestras empresas en el mundo, obtenemos información informal adicional.

Por otro lado, el Consejo de Administración del Grupo recoge información de los Directores Ejecutivos sobre la cultura y valores en todas las empresas de HomeServe en el mundo. Además, la función de auditoría interna también tiene en cuenta la cultura dentro de sus revisiones.



## > Estructura organizativa

A nivel global, el día a día del negocio es gestionado por el Director Ejecutivo del Grupo (Group Chief Executive) con el apoyo del Comité Ejecutivo. Entre sus funciones se encuentran:

- El desarrollo e implementación de la estrategia, los planes operativos, las políticas, los procedimientos y el presupuesto.
- El seguimiento del desempeño operativo y financiero.
- La priorización y asignación de recursos.
- La supervisión de las iniciativas e inversiones de todo el Grupo.

Por otro lado, el Board es responsable de ejercer un liderazgo efectivo y de velar por el éxito del Grupo a largo plazo, siempre bajo los principios de ética y responsabilidad establecidos en nuestro Código Ético, así como las políticas relativas al cumplimiento normativo.

El modelo de negocio de HomeServe se basa en cinco pilares que nos distinguen y aportan valor añadido a nuestro negocio: acuerdos comerciales, marketing, servicio al cliente, red de profesionales y recursos financieros y experiencia. El Board analiza regularmente todos estos aspectos y sus potenciales impactos, aunque el enfoque puede variar según las prioridades y las oportunidades del negocio de cada momento.

En los últimos años el Board se ha enfocado especialmente en nuestro papel como empresa responsable, ha acordado una nueva política y objetivos ambientales y ha establecido el marco para una Política de Empresa Responsable. También revisó la Política Whistleblowing de denuncia de irregularidades y acordó una nueva declaración sobre Esclavitud Moderna.

En España y Portugal, el Consejero Delegado es el máximo responsable de la organización y, junto al equipo directivo, vela por el cumplimiento de nuestras políticas y el correcto funcionamiento del negocio.

El máximo órgano ejecutivo en España es el Comité de Dirección, que se encarga del desarrollo e implantación de la estrategia, las políticas y procedimientos, los sistemas de calidad, la gestión financiera y el desarrollo de personas, entre otros.

HomeServe Iberia cuenta, además, con diferentes comités y órganos, tales como el Comité de Riesgos, el Comité de Compliance o el Comité de Ciberseguridad.

El modelo organizativo de HomeServe Iberia se modificó en 2022 para dar respuesta al fuerte crecimiento experimentado por la compañía y fortalecer algunas áreas clave de nuestra estrategia actual, como son los empleados, los clientes, la expansión del negocio y la transformación digital.

# > Composición del Comité de Dirección



**Consejero Delegado**  
Fernando Prieto



**Director General y de Operaciones**  
Luis Vial



**Director de Desarrollo de Negocio**  
José Enrique Viniestra



**Director de Gestión de Cuentas**  
Arturo Marzal



**Director de Marketing**  
Pedro Fernández Olano



**Director de Estrategia y M&A**  
José María Añón



**Director de Finanzas**  
Sergio Zardoya



**Director de Transformación**  
Agustín Domínguez



**Directora de Recursos y Secretaría General**  
Ana López



**Directora de Legal y Compliance**  
Paloma Cerezo



**Directora de Informática y Sistemas**  
Maribel Monge

\* A 31 de diciembre de 2021, el organigrama era: Fernando Prieto, CEO de HomeServe España; Luis Vial, Director General de Operaciones; Agustín Domínguez, Director General Adjunto de HomeServe Spain; Pedro Fernández-Olano, Director General Adjunto de HVAC; Carlos Sanz, Director General Adjunto de Home Expert; Sergio Zardoya, CFO de HomeServe España; Arturo Marzal, Secretario General de HomeServe España; Ana López, Directora de RRHH de HomeServe España; Maribel Monge, CIO de HomeServe España; Paloma Cerezo, Directora de Legal & Compliance de HomeServe España; José Enrique Viniestra, Director de Negocio de HomeServe Asistencia y Josep María Añón, Director de Estrategia de HomeServe España.



*“En general, 2021 ha sido otro buen año para HomeServe Iberia en lo que a resultados se refiere. Hemos conseguido grandes avances especialmente en la línea de negocios HVAC y seguimos invirtiendo en la transformación digital para mejorar nuestros procesos. Nuestros planes de futuro se mantienen inalterables y esperamos seguir creciendo significativamente a largo plazo.”*  
Sergio Zardoya CFO de HomeServe Iberia.

## > Principales magnitudes económicas

En 2021, el Grupo HomeServe ha obtenido resultados positivos gracias a su inversión, su sólida estructura, su experiencia y el compromiso de todos los equipos que forman parte de este proyecto. La línea de negocio de Membership (Productos y servicios para el cuidado y mantenimiento del hogar) continúa mostrando un comportamiento sólido, lo que ha permitido destinar una mayor inversión en el negocio de HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado) y en nuevos mercados.

En España, HomeServe Iberia mantiene el crecimiento sostenido experimentado en los últimos años a pesar de los problemas derivados de la pandemia y el mayor impacto en nuestro negocio de Asistencia debido a una menor frecuencia de los servicios relacionada con el cambio climático (año extremadamente seco).

Las empresas de HomeServe Iberia registraron en 2021 un EBIT agregado de 25,5 millones de euros vs 22,1 millones de euros en 2020. El mejor resultado ha sido posible gracias al incremento de volumen en el negocio de Claims, la incorporación de nuevas compañías en el negocio de HVAC y la evolución positiva de las compras del ejercicio anterior, así como la evolución positiva del negocio de Membership.

Estas empresas obtuvieron en 2021 unos ingresos de 228,78 millones de euros (207,3 millones de euros en 2020) y un beneficio agregado de 16,93 millones de euros que tras los ajustes de consolidación registran un beneficio de 9,28 millones de euros (en 2020 el beneficio agregado fue de 28,5 millones de euros y tras los ajustes de consolidación 11,3 millones de euros). Aunque el EBITDA en 2021 ha sido superior, el beneficio agregado disminuye por el efecto del reparto de dividendos entre las sociedades del grupo en España. En el 2020 el reparto de dividendos se produjo en diciembre 2020 y se distribuyó a cuenta del resultado del mismo ejercicio mientras que en el 2021 el reparto de dividendos se produjo con posterioridad al cierre del ejercicio, en marzo 2022.

HomeServe Iberia recibió una subvención de 1.653€ por parte de las administraciones públicas en 2021 y el grupo fiscal (todas las empresas del alcance del presente informe, más las empresas de la línea de negocio Home Experts) abonó 3,55 millones de euros en concepto de impuestos sobre beneficios (3,84 millones de euros en 2020).

Con todo esto, HomeServe Iberia ha alcanzado el objetivo que se definió en el FY22 respecto al EBIT y se espera continuar en la senda de crecimiento para el FY23 llegando a 37,7 millones de €.

## > Reconocimientos y certificaciones

Nuestra orientación al cliente, la rápida respuesta ante la COVID-19 y el compromiso con nuestros empleados para facilitar la conciliación, el desarrollo del equipo, la igualdad y la diversidad, nos han llevado a obtener diferentes reconocimientos y certificaciones a lo largo del año 2021.

### Empleados

**Great Place to Work 2021:** HomeServe Iberia ha sido reconocida como Great Place to Work®, certificación otorgada por la consultora internacional del mismo nombre que impulsa la transformación cultural de las empresas para que estas se conviertan en excelentes lugares de trabajo.

**7ª Mejor Empresa donde trabajar en España:** HomeServe en España ha conseguido la 7ª posición en la categoría "Más de 500 empleados" como una de Las Mejores Empresas para Trabajar en España en el Ranking Best Workplaces España 2021. Durante todo el año, a pesar de la deslocalización del equipo, HomeServe ha seguido fortaleciendo su cultura corporativa, el orgullo de pertenencia y facilitando aún más la conciliación. Con la campaña de comunicación "Desde casa, unidos por nuestra sonrisa", los empleados de HomeServe han podido sentir la cercanía de todo el equipo, incluida la Dirección. Además, se han impartido más de 30.000 horas de formación de negocio y de acompañamiento y asesoramiento para poder afrontar la situación que toda la población estaba viviendo.

**Europe's best workplaces 2021:** HomeServe ha sido reconocida como una de las 25 compañías multinacionales en Europa que priorizan a las personas como estrategia de negocio, sea cual sea la circunstancia.

**Premio ERC a la Experiencia de Empleado:** HomeServe en España ha sido reconocida en los premios Experiencia Relación con Clientes (ERC) 2021 en la categoría de Mejor Proyecto Experiencia de Empleado, por la iniciativa 'We are HomeServe'. Estos premios están promovidos por la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC), con la colaboración de IFAES y con la metodología de la consultora IZO y reconocen de forma anual la buena relación de las empresas con sus clientes.

'We are HomeServe', el proyecto por el que la compañía ha sido premiada, engloba iniciativas enfocadas a mejorar la conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados, como el teletrabajo y la flexibilidad horaria, a garantizar la igualdad de oportunidades y la diversidad del equipo, y a promover el bienestar y la responsabilidad social con sus proyectos HomeSaludable y HomeServe Responde.



## Clientes

**Servicio de Atención al Cliente del año 2022:** por tercer año consecutivo, HomeServe Membership y HomeServe Asistencia han sido elegidas como Servicio de Atención al cliente en la categoría de "Servicios de Reparaciones y Mantenimiento". Este premio reconoce a las empresas que han destacado por su calidad en la atención al cliente.

Todas las empresas premiadas han tenido que pasar una evaluación exhaustiva de más de 200 test a través de canales a distancia y 2.000 encuestas de satisfacción para conseguir este sello Servicio de Atención al Cliente del Año 2022.

## Sociedad

**Premios Solidarios del Seguro:** HomeServe Asistencia participó un año más en los Premios Solidarios del Seguro organizados por INESE, mostrando su compromiso con la Fundación Dales la Palabra, para mejorar y adecuar algunas de las aulas del centro de enseñanza Tres Olivos, que acoge a personas con discapacidad auditiva. A través de este proyecto, se llevará a cabo una jornada solidaria de voluntariado en la que empleados y reparadores de la empresa mejorarán el estado de las aulas.

Este proyecto está enmarcado dentro de la iniciativa "Llevando Sonrisas", puesta en marcha recientemente por HomeServe Iberia y enfocada a apoyar causas solidarias propuestas por los propios empleados.

## Medioambiente

**101 Iniciativas por el Clima:** nuestra estrategia de sostenibilidad "Objetivo 2030: cuidar nuestro hogar, cuidar nuestro planeta" ha sido reconocida como uno de los 101 ejemplos de acciones empresariales por el clima. Esta iniciativa, promovida por La Comunidad #PorElClima, es una alianza de entidades de diversa índole que busca contribuir decisivamente a la implementación ambiciosa del Acuerdo de París en España

## Certificaciones

Las empresas de HomeServe Asistencia Spain SAU y HomeServe Iberia SLU mantenemos y mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de Calidad, ambiental y seguridad de la información, basado en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2015 respectivamente. Por otro lado, las empresas HVAC (exceptuando tres de ellas) están certificadas en la norma ISO 9001:2015.

La mayor parte de los empleados en Portugal están incluidos en el alcance de las certificaciones ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.



**Madrid**

**EXCELENTE**

Por otro lado, HomeServe Membership y HomeServe Asistencia son empresas licenciatarias de la marca Madrid Excelente, que reconoce nuestro compromiso por la calidad y la excelencia.

3

# Modelo de negocio y estrategia



# > Modelo de negocio

Ofrecemos nuestros servicios a través de cuatro líneas de negocio complementarias que nos permiten cumplir nuestra misión, hacer cada trabajo en cada hogar.



## Membership

Para los hogares, la tranquilidad de una póliza, de saber que tienen un número al que llamar si necesitan asistencia en fontanería, calefacción, electricidad, cerraduras, acristalamiento, control de plagas o tecnología.

Ofrecemos nuestros productos y servicios mediante un sistema de suscripción que cubre aquellas incidencias que surgen en el hogar.

Comercializamos estos servicios a través de canales propios y mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido para sus clientes. Contamos con una potente estructura que nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner.

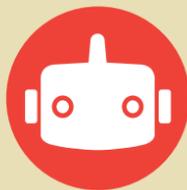


## HVAC (Heating, Ventilation and Air Conditioning)

La capacidad de instalar y sustituir aparatos, así como de realizar su reparación y mantenimiento, para poder ofrecer un servicio completo en los hogares.

Nuestro negocio de instalación, reparación y mantenimiento de aparatos de calefacción, ventilación y aire acondicionado.

Ofrecemos el servicio técnico que necesitan nuestros clientes durante todo el ciclo de vida del aparato, desde la instalación hasta la sustitución del mismo.



## Asistencia: HEA (Home Emergency Assistance)

Servicios de gestión integral de siniestros (tramitación y reparación de siniestros) y de back-office a clientes en el sector asegurador, financiero y Real Estate principalmente.

Es la línea de negocio especializada en la realización de reparaciones, instalaciones y mantenimientos.

Llevamos a cabo la gestión integral de los siniestros de las principales compañías aseguradoras, colaboramos con empresas de Real Estate para la gestión de sus activos inmobiliarios y nos ocupamos del mantenimiento e instalaciones para comercios y PYMES, para lo que contamos con casi 3.000 profesionales colaboradores, especializados en 27 gremios principales, que operan en todo el país.



## Home Experts\*

Un marketplace online que ayuda a los hogares a encontrar al instante profesionales de confianza para una amplia gama de reparaciones y mejoras, desde jardinería hasta limpieza de alfombras.

A través de plataformas online como Checkatrade (Reino Unido), Habitissimo (España, Italia, Portugal, México y Chile) o eLocal (Norte América), ayudamos a las personas que necesitan realizar mejoras o reparaciones en sus hogares a contactar con profesionales locales. Al ponerles en contacto con clientes en su zona, proporcionamos a los profesionales un flujo de ingresos, a la vez que les facilitamos los sistemas y procesos para ayudarles a gestionar eficientemente sus negocios.

\* No se incorpora en esta memoria información relativa a esta línea de negocio al no formar parte del alcance de las empresas que consolidan

## > Estrategia

El modelo de negocio de HomeServe se basa en cinco pilares que nos distinguen y aportan valor añadido a nuestro negocio: acuerdos comerciales, marketing, servicio al cliente, red de profesionales y recursos financieros y experiencia.

### • Acuerdos comerciales

**Nuestros acuerdos con grandes affinity partners son nuestra principal vía de entrada al mercado.**

Tenemos una trayectoria sólida en la creación y desarrollo de acuerdos comerciales con empresas de diversos sectores. En el negocio de Membership y HVAC cerramos acuerdos a largo plazo con empresas de suministros, fabricantes de aparatos, compañías de seguros y proveedores de servicios especializados. Contamos con más de 1.000 affinity partners y una larga experiencia estableciendo alianzas duraderas que benefician a las dos partes. En este contexto, el Grupo HomeServe actúa como intermediario de seguros y no asume ningún riesgo material del seguro y nuestros productos están respaldados por suscriptores externos independientes.

### • Marketing

**Nuestra experiencia nos permite llegar a los hogares y a los profesionales con el producto adecuado al precio apropiado.**

Nos definen tres factores clave: diseño innovador de productos, análisis de datos y una marca cada vez más reconocida. Nos adaptamos a la necesidad de cada cliente para diseñar productos y servicios que valoren y utilicen. Respondemos de manera eficiente a los cambios del mercado y a la normativa y hemos establecido un sistema ágil y sencillo de creación, desarrollo, testeo, lanzamiento y evaluación de nuestros productos.

### • Servicio al cliente

**Nuestra cultura pone al cliente en el centro de todo lo que hacemos.** Uno de nuestros valores corporativos más importantes es poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Esto está presente siempre en nuestra atención al cliente, la gestión de consultas

y reclamaciones y en la forma de trabajar de nuestra red de colaboradores en el hogar del cliente. Contamos con los mejores profesionales en todo el ciclo de vida de nuestros servicios.

### • Red de profesionales

**Trabajamos con nuestra red de profesionales para ofrecer el mejor servicio a los hogares.**

Contamos con la colaboración de una amplia red de profesionales que operan de forma local para brindar un servicio excelente a nuestros clientes. Tenemos gran experiencia y conocimiento en la gestión de estas redes y realizamos una importante labor de reclutamiento y vinculación con la compañía, proporcionándoles la infraestructura y la tecnología necesaria para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente. Además, contamos con profesionales que forman parte de nuestra plantilla en algunas compañías de HomeServe Iberia.

### • Recursos financieros y experiencia

**Somos disciplinados en la forma en la que utilizamos el capital y contamos con procesos claros para decidir dónde invertiremos y dónde no.**

Nuestro negocio es predecible, sostenible y solvente. Nuestros ingresos proceden en gran medida de los productos y servicios que ofrecemos para el cuidado del hogar. Invertimos en nuestra gente, nuestra red de profesionales, nuestra marca, nuestras asociaciones y nuestros sistemas y procesos tecnológicos para generar crecimiento sostenido.

*“Nuestro propósito es hacer fáciles las reparaciones y mejoras del hogar y nuestra visión es ser el proveedor de servicios para el hogar más grande y fiable del mundo.” Luis Vial, COO de HomeServe Iberia.*



# Nuestra estrategia de crecimiento

Generar ingresos recurrentes

Invertir en acuerdos comerciales, marketing, tecnología e innovación

Desarrollo de los mejores productos y servicios en el hogar para cubrir las necesidades de los clientes



Invertir en una red de reparadores e instaladores altamente cualificada

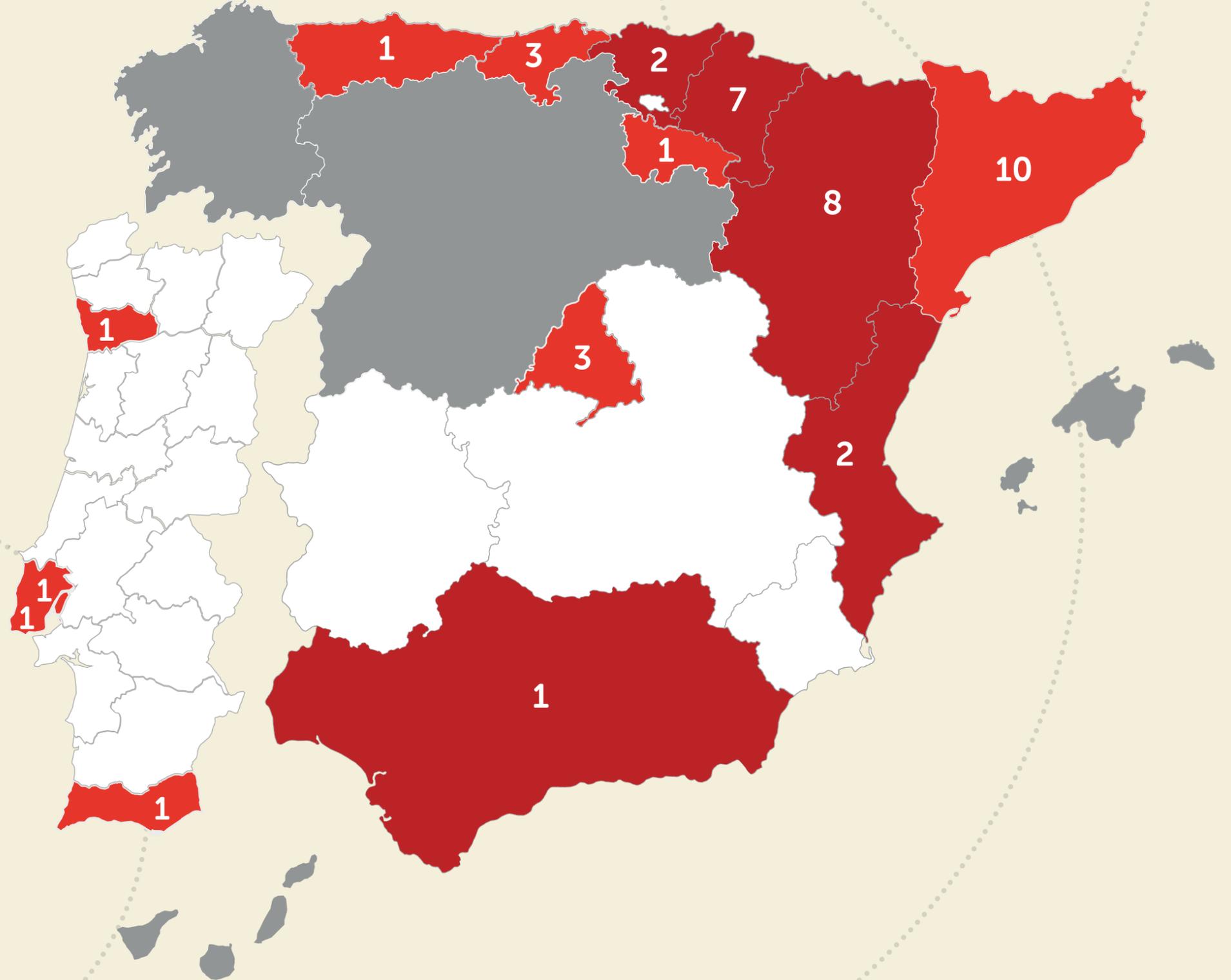
Atraer y retener más clientes, profesionales y partners

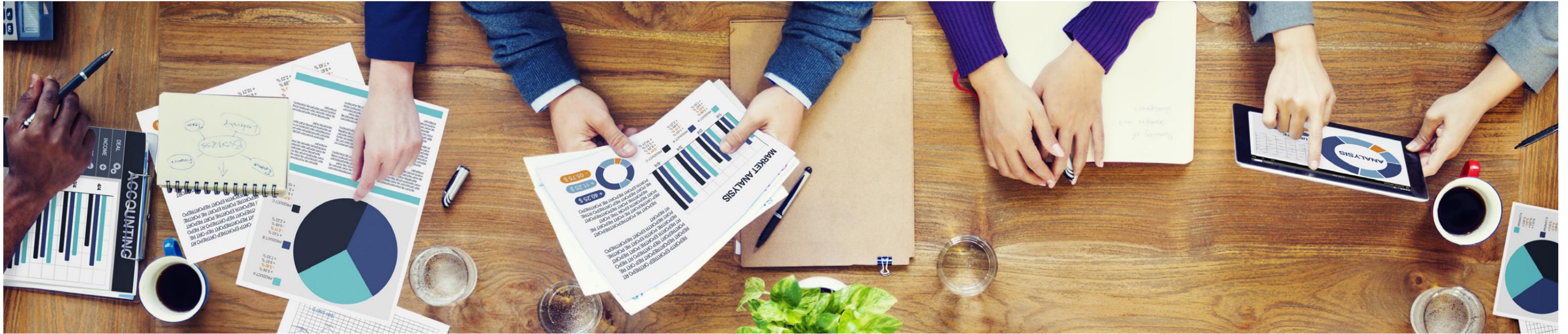


## Nuestras oficinas

HomeServe Iberia opera en todo el mercado español y portugués, con un total de 42 oficinas en estos dos países y Gerencias de Red en 9 comunidades de España.

- Oficinas
- Gerencia de Red
- Oficinas + Gerencia de Red





## > Generando valor para el accionista

Como empresa que cotiza en la Bolsa de Londres, una de nuestras principales responsabilidades es crear valor para los accionistas.

Nuestro Comité Ejecutivo representa y protege los intereses de los accionistas e inversores, asegurando una adecuada gestión del negocio, orientada a mantener la rentabilidad y generar riqueza para todos nuestros grupos de interés.

Nuestras prácticas en materia de Gobierno Corporativo se revisan periódicamente en interés de la compañía y sus accionistas, garantizando su mejora continua y su adaptación a los cambios normativos.

Mantenemos un diálogo continuo con nuestros accionistas e inversores actuales y potenciales para asegurarnos de que cuentan con la información necesaria para tomar sus decisiones de inversión. Además, a través de nuestro plan de comunicación con

accionistas, inversores y analistas bursátiles, facilitamos información transparente y rigurosa sobre el desempeño del Grupo HomeServe, en el que se incluye:

- Información financiera y cuentas anuales.
- Información completa sobre el gobierno corporativo.
- Principales indicadores económicos, sociales y ambientales.
- Reuniones periódicas con accionistas e inversores.
- Actas de las reuniones mantenidas.
- Hechos relevantes.

La acción de HomeServe PLC cotiza bajo el símbolo HSV en la LSE (London Stock Exchange).

Al cierre del año 2021 el precio por acción fue de 10,25 Libras, habiendo disminuido un 18,9% respecto al 2020 (12,64 Libras). El cierre máximo se alcanzó el 7 de agosto y fue de 13,65 Libras por acción mientras que el 3 de abril se produjo el cierre mínimo con 9,40 Libras por acción.

Ofrecemos a todos nuestros empleados la posibilidad de convertirse en propietarios de la compañía y participar en su éxito futuro a través de nuestro **Plan Internacional de Incentivos** en forma de acciones (One Plan), con el que por cada acción de HomeServe adquirida, adjudicamos el derecho a recibir gratuitamente una acción adicional al mantener la titularidad de la misma durante dos años.

## > Gestión de riesgos

Un gestión de riesgos eficaz nos ayuda a tomar decisiones bien informadas y contribuye significativamente a evitar que los riesgos se materialicen.

En HomeServe se define un riesgo como un evento incierto o un conjunto de eventos que, en caso de ocurrir, impactarán en la consecución de los objetivos de negocio a nivel estratégico, operativo o de ambos. El riesgo puede surgir como resultado de procesos internos inadecuados o inapropiados, de personas, de sistemas o de eventos externos.

Un riesgo, una vez identificado, se gestiona a través de controles, ya sean manuales o automáticos. La eficacia de dichos controles gestiona el impacto y la probabilidad de que se materialice. La evaluación del riesgo analiza qué puede salir mal.

HomeServe tiene definido un proceso de gestión de riesgos estructurado en torno al modelo de tres líneas de defensa. Este modelo concreta la forma en que se estructura el negocio y delega responsabilidades para administrarlo en todo el negocio:

- **Línea 1:** se basa en el trabajo realizado por cada una de las áreas, en la revisión y control de los riesgos que afectan a sus procesos.
- **Línea 2:** la eficacia y calidad de los controles de nivel 1, son revisados y analizados por una segunda línea más independiente del negocio como pueden ser, por ejemplo, los departamentos de Control Interno y Legal & Compliance.
- **Línea 3:** seguimiento y control realizado por un equipo totalmente independiente como el de auditoría interna que esta centralizado a nivel de grupo y quien reporta al Comité de Auditoría y Riesgos de Grupo.



## > Marco regulatorio

HomeServe opera en un mercado regulado y se enfrenta a los desafíos que presentan los distintos requerimientos regulatorios en cada uno de los territorios en los que desarrolla su actividad. Esto crea un riesgo para la compañía, ya que el incumplimiento normativo puede provocar perjuicios para el cliente, daños a nuestra reputación, sanciones financieras y la posible pérdida de nuestra licencia para operar. Por tanto, **nuestro objetivo es cumplir con el 100% de la legislación vigente aplicable a nuestro negocio.**

Todas las empresas de HomeServe Iberia en España realizan **Informes anuales de Compliance** para confirmar el cumplimiento de los requisitos del **Marco de Compliance del Grupo** y que los procesos y controles establecidos son suficientes para detectar incumplimientos.

### • Sistema de Compliance

Nuestro sistema de Compliance vela por el cumplimiento con la normativa aplicable a nuestra actividad y gestiona los riesgos relacionados con la ética y el cumplimiento normativo.

HomeServe Iberia cuenta con un **Manual de Compliance** que tiene como objetivo establecer los sistemas y controles mínimos a implementar, así como los principales indicadores de Compliance, para que el Board pueda hacer un seguimiento y tratar los riesgos que pudieran existir en el Grupo y, por tanto, asegurar que se consiguen los más altos estándares éticos.

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados al cumplimiento normativo y ético, su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia y los controles y las acciones establecidas para mitigarlos al objeto de cumplir con la legislación vigente aplicable a nuestro negocio y evitar multas y el posible impacto negativo en nuestra reputación:

Tema material	Riesgo	Impacto (consecuencias)	Controles / planes de acción
Conducta ética y cumplimiento normativo	Legal & Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto en el negocio a través de sanciones, reputación, responsabilidad penal de los consejeros,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de todos los materiales de marketing en todas las nuevas campañas lanzadas para asegurar que cumplimos con la normativa.</li> <li>Equipo de gestión y seguimiento de las reclamaciones y quejas recibidas conforme a la legislación.</li> <li>Comité de Compliance con presencia de Grupo e informe anual de Compliance a Grupo.</li> <li>Comité de Protección de Datos.</li> </ul>

El Comité de Compliance es el responsable de supervisar los asuntos de Compliance que afectan al negocio y es el encargado de promover una cultura de Compliance en la compañía. Este Comité evalúa periódicamente la idoneidad y efectividad de las medidas y procedimientos vigentes, así como las acciones llevadas a cabo para corregir cualquier carencia de la compañía en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto las legales o regulatorias como de los códigos de conducta, la experiencia de cliente o el manual de Compliance.

Entre las responsabilidades de reporting del Comité de Compliance se encuentran:

- **Indicadores de riesgo:** en el Comité de Compliance se siguen KRI que algunos coinciden con los Group KRI que se comunican trimestralmente a Group Risk, Assurance and Best Practice.
- **Informe anual de Compliance:** El Comité de Compliance prepara anualmente un informe a la finalización de cada ejercicio fiscal. Este informe es revisado por el Board, el director de Legal & HR de Grupo y el Group Assurance Risk and Best Practice y en él se resumen las actividades de Compliance llevadas a cabo por la compañía.

El departamento de Legal & HR de Grupo y el Group Assurance Risk and Best Practice realizan auditorías de Compliance mientras que el Board debe asegurar que cualquier recomendación realizada por dichos departamentos es tenida en cuenta.

Al igual que sucediera en 2020, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en 2021.

## > Cadena de suministro

La gestión de proveedores es clave para HomeServe, ya que, en gran medida, determina la calidad en la prestación del servicio y nuestro éxito a largo plazo.

Es importante señalar que HomeServe clasifica en dos grupos a los integrantes de su cadena de suministro: nuestra red de profesionales o colaboradores (ver apartado: Compromiso con nuestra red de profesionales) y los proveedores de servicios generales, a los que hace referencia este apartado.

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

HomeServe fundamenta las relaciones con sus proveedores en prácticas legales, eficientes y honestas. Es requisito imprescindible para nuestros proveedores el cumplimiento de la ley aplicable, así como nuestras normas y procedimientos internos.

En todo caso, en nuestra relación con proveedores, prestamos especial atención a los siguientes aspectos recogidos en nuestro **Código de Gobierno Corporativo**:

- La aplicación de la ley y normativa vigente que regula las relaciones con los proveedores.
- La exclusión de proveedores que ofrezcan condiciones que no sean ofertas abiertas y competitivas.
- El posible conflicto de intereses en la selección de proveedores cuando medie la aceptación de obsequios.

- Las transacciones con un proveedor cuya empresa sea propiedad o esté gestionada por un familiar o amigo.

El gasto total en proveedores o subcontratas en 2021 alcanzó los 131,9 millones de euros (120,2 millones en 2020).

### • Selección de proveedores

Para reducir cualquier riesgo derivado de la contratación de proveedores y poder realizar una valoración y comparativa de determinados criterios, en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership requerimos la oferta de al menos tres compañías para la adquisición de cualquier producto o servicio con un importe superior a 5.000 €. Además, analizamos la solvencia económica del potencial proveedor.

Todos los proveedores con gasto anual de más de 5.000 € deben pasar por un proceso de licitación al menos cada cinco años. No obstante, existen algunas excepciones como, por ejemplo, los proveedores de suministros de las oficinas. En todo caso, es obligatorio justificar a Control Interno el motivo de continuar trabajando con un mismo proveedor transcurridos los cinco años, independientemente de que se haya realizado o no la correspondiente licitación.

Por otro lado, los proveedores que representan un gasto por encima de 100.000 € y/o se consideran críticos para nuestra compañía, por ofrecer un producto o servicio con alto impacto en la prestación de nuestro servicio, se seleccionan en base a criterios específicos relevantes.

Antes de comprometerse con cualquier proveedor, es indispensable que el gasto cuente con las aprobaciones mínimas establecidas en base a distintos importes de gasto.

Todos los pedidos, independientemente de su importe, deben ser validados previamente por el departamento de Cost Control para poder iniciar el flujo de aprobación. Este departamento es el encargado de velar por el cumplimiento de la **Política de Compras\*** y tiene la capacidad de rechazar solicitudes de compra que no cumplan dicha política a fin de que el solicitante pueda subsanar los defectos. El plazo que tiene el equipo de Cost Control para revisar una solicitud de compra, y permitir que ésta entre correctamente en el flujo de validación, es de hasta 2 días hábiles.

Por otro lado, todos los contratos deben ser revisados y visados por el departamento de Legal & Compliance. Además, es obligatorio que todas las áreas que gestionen un contrato lo remitan escaneado y en soporte físico a Legal & Compliance para su debida custodia (física y digital).

*\*Actualmente se está trabajando en una política común para las empresas de HomeServe HVAC.*



## • Gestión de proveedores

Nuestra **Política de Compras y Procedimiento de Evaluación de Proveedores** establecen pautas y definen el modelo de relaciones y responsabilidades de las diferentes partes, aplicables a todas las actividades de adquisición de bienes y servicios necesarios para el adecuado desarrollo del negocio.

Por otro lado, se recoge en una cláusula del contrato firmado con el proveedor/subcontratista el compromiso bilateral del cumplimiento con la normativa medioambiental que es aplicable a cada una de las partes, así como con los compromisos que en esta materia hubieran suscrito.

A través de estas pautas, se proporciona el marco para una toma de decisiones de compra efectiva y disciplinada, asegurando la transparencia del proceso y una competencia abierta y justa, así como la supervisión efectiva de todas las etapas del proceso de adquisición que garantice el cumplimiento de la legislación y facilite una correcta gestión de la contabilidad y de la tesorería para asegurar el pago en plazo de los bienes y servicios a nuestros proveedores. De esta forma, mantenemos nuestros altos estándares de calidad, responsabilidad y gestión de riesgos.

## • Evaluación de proveedores críticos

Con una periodicidad anual, el correspondiente departamento de Compras de las empresas de HomeServe Iberia bajo la ISO 9001, realiza una evaluación de los proveedores críticos y/o de aquéllos con una facturación superior al importe establecido para cada una de ellas. En caso de que la evaluación de un proveedor resulte insatisfactoria, éste podrá quedar bloqueado en nuestros sistemas para futuras compras. En el año 2021 se llevaron a cabo 37 evaluaciones de proveedores, obteniéndose los siguientes resultados: 15 satisfactorios, 17 aceptables, 5 insatisfactorios. En este último caso, se han establecido planes de acción para todos ellos.

Actualmente no se están llevando a cabo auditorías a proveedores respecto a temas ambientales y sociales, ya que no se habían considerado como factores de riesgo. Sin embargo, se está desarrollando la inclusión de estos aspectos en la evaluación de proveedores y en los procesos de licitación se puntúa favorablemente al posible proveedor/subcontrata si evidencia el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Posesión de certificación de carácter ambiental.
- Materias primas y buenas prácticas ambientales.

## • Gestión de gastos de viajes

La **Política de Gastos de Viaje y Representación** proporciona a los empleados y sus responsables una guía clara sobre qué gastos son reembolsables, así como los procedimientos a seguir para recibir dicho reembolso, respetando la regulación fiscal y social, así como las normas establecidas a nivel de Grupo.



### Pacto Mundial de Naciones Unidas

HomeServe Iberia está adherida a Pacto Mundial desde el año 2014 y tiene un firme compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



### ICEA (Asociación para la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)

Esta colaboración nos permite conocer la evolución de la industria aseguradora desde diferentes perspectivas y mantener un diálogo directo con el sector.



### Asociación DEC (Desarrollo de la Experiencia de Cliente)

En HomeServe Iberia tenemos presente al cliente en todo lo que hacemos. Para conocer y compartir buenas prácticas con empresas de distintos sectores, colaboramos con esta asociación que reúne a grandes empresas y expertos que buscan la excelencia en la Experiencia de Cliente.

## > Afiliación a asociaciones

HomeServe Iberia colabora y participa con instituciones, organizaciones y asociaciones empresariales, sectoriales y profesionales que nos ayudan a tener una visión global de aquellos aspectos más relevantes para nuestra organización y el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y que nos permiten intercambiar conocimientos, experiencias y buenas prácticas.

Durante el año 2021, HomeServe Iberia estuvo presente en 10 encuentros en los que se abordaron temas como la vivienda, la energía o los seguros y realizó 8 ponencias en foros sobre experiencia de clientes, empleo o transformación digital.

Las principales asociaciones empresariales y sectoriales y organizaciones sin ánimo de lucro a través de las que desarrollamos nuestra actividad institucional son las siguientes:



### IES San Blas

Hemos establecido un programa de prácticas no laborales en las empresas en las que tenemos el oficio de mantenimiento de aparatos de climatización y calefacción. Una vez superado el periodo de prácticas no laborales, y tras la obtención de los alumnos del título de FP frío y calor o similar, se ofrece la continuidad del itinerario formativo con contrato laboral.



### Banco de Alimentos

Ante la situación de emergencia generada por la crisis de la COVID-19, que provocó un aumento en la demanda a los bancos de alimentos del 50%, HomeServe Iberia decidió incluir a esta asociación en su proyecto de responsabilidad social (HomeServe Responde) y colabora con ella desde entonces.

4

# Gobierno corporativo



## > Sistema de gobierno corporativo

El Grupo HomeServe cuenta con un sólido Gobierno Corporativo respaldado por un marco de política integral que promueve los principios de responsabilidad, respeto de los derechos, integridad corporativa, fidelidad, cumplimientos de la legalidad y transparencia.

Con carácter anual, las empresas del Grupo deben autocertificar el cumplimiento de las políticas de gobierno. Este cumplimiento se supervisa y revisa anualmente por parte del equipo legal.

En HomeServe Membership y HomeServe Asistencia estas políticas de Grupo se encuentran completamente implantadas. Sin embargo, seguimos avanzando en el proceso de integración del resto de compañías objeto de alcance en esta memoria y, por tanto, en la implantación de dichas políticas.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DE NUESTRO CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

### Responsabilidad

Es imprescindible configurar un marco de responsabilidad de los administradores (o miembros del órgano de gobierno) y altos ejecutivos (o gerentes de la organización) orientado a la creación de valor a largo plazo y de modo sostenible para los restantes grupos de interés (clientes, proveedores, organismos internacionales financieros, etc.). De esta forma, aspiramos a la supervivencia a largo plazo de la entidad en un contexto de sostenibilidad, preservando la integridad y potenciando todo lo posible el valor futuro de la compañía.



### Respeto de los derechos

En HomeServe tenemos especial respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes. Estamos comprometidos con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los de otros tratados de organismos internacionales que promueven los derechos humanos, muy especialmente, la Organización Internacional del Trabajo. Una importante dimensión de esos derechos, y manifestación de esta dignidad, es la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.



### Integridad corporativa

Para nosotros es fundamental promover comportamientos honrados e intachables desde el convencimiento de que sin integridad no es posible contar con la confianza de los clientes y restantes grupos de interés con los que se relaciona la organización, así como de las sociedades en que operamos. Prestamos especial atención a los procesos y la gestión de los resultados, con el fin de garantizar la excelencia en la reputación. No han habido acciones jurídicas durante 2020 y 2021 referentes a competencia desleal, infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.

## Fidelidad

Nos diferenciamos por actuar de forma honesta y de buena fe en interés general de la organización, con honestidad y rigor, entendiendo que es fundamental el ejemplo coherente y constante de todos los profesionales que integran la organización. Todos los que formamos el equipo de HomeServe somos personas responsables, esto es, personas que intentamos dar la mejor respuesta posible a las situaciones planteadas, ofreciendo soluciones y asumiendo el riesgo de equivocarnos y, de este modo, aprender a tomar las decisiones adecuadas.

---

## Cumplimiento de la legalidad

Cumplimos con las disposiciones y reglamentaciones a las que está sujeta la organización. Colaboración, dentro del marco normativo aplicable vigente, con las autoridades de supervisión, judiciales y administrativas en la prevención de operaciones ilícitas y conflictos de interés.

---

## Transparencia

Nuestros clientes y grupos de interés tienen el derecho de acceder a la información relevante que les compete, con garantía de fiabilidad y oportunidad, sobre la base de la transparencia y verificación externa e independiente. Esto se traduce en la emisión y revelación responsable y veraz de la información, promoviendo la transparencia, fluidez, confidencialidad e integridad de la información en los mercados en los que operamos. Así mismo, la organización debe establecer procedimientos y normas de actuación para asegurar el cumplimiento de los requisitos de conservación de documentos y registros requeridos por las correspondientes legislaciones.



## • Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

El compromiso al más alto nivel organizativo por promover una actitud firme de tolerancia cero ante cualquier delito financiero, incluido el fraude o el soborno, son esenciales para fomentar una cultura empresarial responsable que se preocupe por la reputación de la compañía, pero también de la de aquellos que trabajan en ella y en su nombre.

HomeServe tiene además un fuerte compromiso con el cumplimiento de las leyes de todos los países en los que opera y de las Naciones Unidas

A través de nuestro **Toolkit**, el Grupo HomeServe establece los canales de aprobación para la gestión de gastos e identifica a sus responsables en función del importe de gasto, por lo que contamos con diferentes vías de aprobación y control que contribuyen a evitar cualquier delito financiero.

### Medidas adoptadas en 2021 por HomeServe Iberia para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales:

- Controles internos sobre gastos de viajes, gestión de compras y antifraude.
- Acciones de comunicación y concienciación.
- Formación online sobre Política de Compras y Compliance (el curso de Compliance se comenzó en el mes de diciembre y a cierre de año lo habían completado el 13,9% de los empleados obligados a realizarlo).
- Renovación de los mandos del compromiso con el código ético.
- Auditoría interna por parte de Grupo HomeServe.
- Auditoría de cuentas externa.

HomeServe cuenta además con un **Modelo de Prevención de Delitos Penales** en el que se describe el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, clasifica los riesgos relevantes que pudieran derivarse para nuestra compañía y establece las medidas de control interno para prevenir la comisión de delitos que pudieran dar lugar a responsabilidad penal de HomeServe Iberia.

Los objetivos de dicho Modelo de Prevención son:

- a) Identificar un sistema de políticas y procedimientos a fin de prevenir la comisión de conductas delictivas.
- b) Asegurar la efectividad de las normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos.
- c) Manifestar de forma clara que HomeServe Iberia condena cualquier conducta contraria a la Ley y que dichas conductas suponen un incumplimiento de las políticas y los procedimientos internos.
- d) Informar a los sujetos obligados de las consecuencias que se pueden derivar de cualquier conducta que no se adecue a dichas políticas y procedimientos.
- e) Identificar las áreas de negocio en las que existe riesgo de comisión de conductas delictivas.
- f) Acreditar que HomeServe Iberia ha ejercido el control debido sobre su actividad empresarial, cumpliendo de este modo la exigencia contemplada en el Código Penal.

Por otro lado, HomeServe está comprometida con los principios de comercio justo de acciones o títulos de capital en todo el mundo, por lo que exige un cumplimiento estricto de las leyes que prohíben el tráfico de influencias y la información privilegiada a los empleados y terceras partes que obtengan información material o sobre precios no pública (información privilegiada). **El Código de Confidencialidad en el Negocio** del Grupo HomeServe regula los casos en que directores y empleados, con acceso a información interna confidencial, puedan negociar con las acciones de HomeServe.

## • Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias

HomeServe cuenta con altos estándares de calidad, honestidad, franqueza y responsabilidad y nuestros empleados juegan un papel importante para garantizar el cumplimiento de este compromiso.

Además de ofrecer diversos canales internos de comunicación (Buzón de sugerencias y enfados, encuestas...), el Grupo HomeServe tiene habilitado un **canal de denuncias externo** a través del cual los empleados pueden denunciar cualquier irregularidad en materia de contabilidad, auditoría o incumplimientos del Código de Conducta, Compliance o del Código de Gobierno Corporativo de HomeServe Iberia a través de un servicio confidencial online y de atención telefónica gratuita, administrado por un tercero independiente (Covercent).

La regulación del canal de denuncias se encuentra definida en nuestra **Política Whistle Blowing** y en el **Manual del Canal de Denuncias** en el que se incluye la descripción de aquellas conductas susceptibles de ser comunicadas:

- Comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la empresa como de las leyes, normativas o códigos de conducta y de Compliance que rigen la actividad de HomeServe Iberia.
- Irregularidades financieras, transacciones bancarias.
- Discriminación, acoso, abuso.
- Sobornos, corrupción.
- En general, cualquier irregularidad relacionada con materias de contabilidad, auditoría o incumplimientos de los códigos de conducta de HomeServe Iberia.

**Nuestra Política Whistle Blowing** aplica a todos los empleados de HomeServe, temporales o permanentes, así como a consultores, ETTs y contratistas que trabajan para HomeServe.

Durante el año 2021, la única denuncia recibida a través del canal interno de HomeServe Iberia ha sido sobre acoso, mientras que por el canal externo no ha habido ninguna (en 2020 se recibieron dos por el canal interno y dos por el exteno). Dicha denuncia se ha tramitado mediante el procedimiento previsto en nuestro Protocolo de Acoso y tras su análisis, se verificó la inexistencia de acoso.

HomeServe opera bajo altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios y de atención al cliente y exige su cumplimiento en todo momento y en todas sus relaciones.

Este código establece los estándares de comportamiento que se esperan de todos los empleados e incluye cómo actuar ante conflictos de intereses, uso de la propiedad de la empresa, contribuciones políticas y benéficas...

Todos los empleados y trabajadores deben actuar con honestidad, responsabilidad, decencia y con el debido respeto a la dignidad y los derechos de los demás, tanto en los negocios como en las relaciones personales. Se espera que los empleados acepten la responsabilidad de sus acciones y que comuniquen la información con exactitud a sus compañeros y a otros trabajadores. Los mandos tienen además la responsabilidad de dar ejemplo de honestidad y equidad.

### Nuestro Código Ético abarca los siguientes aspectos:



**Políticas para mantener nuestra reputación**  
(delitos financieros y sanciones; soborno y corrupción; fraude; blanqueo de capitales)



**Protección de nuestros clientes**



**Protección de nuestros intereses y activos:**  
confidencialidad y seguridad de la información



**Salud y seguridad**



**Protección de nuestro personal y nuestro entorno:** igualdad de oportunidades, inclusión y diversidad, derechos humanos, esclavitud



**Denuncia de irregularidades**

## > Código Ético

Nuestro Código de Conducta está diseñado para ayudar a los empleados a entender sus responsabilidades y ser unos buenos embajadores de nuestra compañía.

Anualmente, todos los mandos firman su compromiso con el Código de Conducta, donde además deben comunicar:

**A)**

cualquier interés en empresas u organizaciones con las que HomeServe compite o tiene una relación comercial.

**B)**

cualquier detalle o regalo recibido.

**C)**

cualquier detalle o regalo realizado.

### • Respeto a los Derechos Humanos

Dada la actividad que lleva a cabo Homeserve Iberia, y que todo el volumen de negocio se localiza en Europa, no se identifican riesgos significativos en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, el respeto a estos derechos representa uno de los principios básicos de nuestro **Código de Gobierno Corporativo**, de aplicación para todos los empleados de la organización, con el firme compromiso con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los de otros tratados de organismos internacionales que los promueven, muy especialmente, la Organización Internacional del Trabajo.

Una importante dimensión de esos derechos, y manifestación de esta dignidad, es la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, por ello, también contamos con manuales de conductas y buenas prácticas en plataforma, guía para el uso del lenguaje inclusivo y la política de conciliación, entre otros.

Además, ante la detección de problemas de integridad contamos con protocolos para resolverlos internamente y de los servicios de un tercero independiente, tal como se detalla en el apartado "Datos relativos a la gestión del Canal de Denuncias".





## > Estrategia frente al COVID

A nivel global, la pandemia ha traído consigo una mayor incertidumbre para las empresas, que se ha prolongado a lo largo del 2021 y que nos ha obligado a adaptarnos constantemente según iban evolucionando los datos sanitarios. Esta incertidumbre se ha visto agravada por una incesante escalada de los precios y los problemas en la cadena de suministros.

**Nuestro propósito de hacer que las reparaciones y mejoras del hogar sean fáciles nunca había sido tan importante como en estos años de pandemia en los que nuestros hogares han adquirido más relevancia.**

El hecho de que HomeServe trabaje en los hogares de nuestros clientes ha hecho que nuestra forma de gestionar el negocio de manera responsable, con dedicación a nuestra gente y a nuestros clientes fuera determinante para la continuidad de nuestro éxito.

Las incertidumbres generadas por la pandemia han hecho que también se haya producido un cambio en las expectativas de nuestros empleados, sus demandas e inquietudes... cambios a los que la organización ha sabido dar respuesta de forma rápida y satisfactoria, tal y como se desprende de los resultados de las encuestas de clima laboral en la que el 95% de los empleados que la respondieron, manifestaron que la compañía había tomado las medidas adecuadas para proteger su salud durante la pandemia de la COVID-19.

La mayoría de nuestros empleados han continuado teletrabajando a lo largo del 2021, exceptuando aquellos que, por sus circunstancias personales, han optado por regresar a los centros de trabajo o aquellos que, por la naturaleza de sus funciones, no han podido acogerse al teletrabajo. Desde octubre de 2021, en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia, se inició la incorporación progresiva a las oficinas

Al igual que ocurriera al inicio de la pandemia, nuestra prioridad en todo momento ha sido la de proteger a nuestros empleados y a nuestra red de colaboradores, así como permanecer al lado de nuestros clientes, al tiempo que velábamos por la sostenibilidad del negocio, gestionando riesgos y reduciendo el impacto de la pandemia en la medida de lo posible.

en un modelo híbrido, siempre con la garantía de contar con un entorno de trabajo seguro a través de la adopción de una serie de medidas tales como la separación de puestos de trabajo, la ventilación y desinfección continua de los espacios, la introducción de nuevas tecnologías para conocer en tiempo real el nivel de ocupación de los recursos en los centros de trabajo o el cumplimiento de los protocolos de salud y seguridad establecidos. Sin embargo, ante la mala evolución de la pandemia, a principios de diciembre se decidió volver a la situación de teletrabajo para garantizar la seguridad de nuestra gente, permaneciendo así hasta marzo de 2022 en el que las cifras de incidencia COVID permitieron un retorno seguro.

En el año 2021, HomeServe Iberia y HomeServe Asistencia renovaron su Sello Garantía Madrid, que reconoce nuestro compromiso en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19.

**Garantía.**  
**MADRID**



## > Compromiso con nuestros empleados

Mantener el compromiso de nuestra gente continúa siendo una prioridad para HomeServe a nivel global.

La Dirección de la compañía tiene como prioridad hacer de HomeServe un gran lugar para trabajar, un lugar que sea un reflejo de la sociedad en la que llevamos a cabo nuestra actividad y que ofrezca a todos nuestros empleados la oportunidad de desarrollar todo su potencial. Por ello, hemos seguido alcanzando nuevos hitos en la implementación de nuestra **Estrategia de Personas**, basada en cuatro pilares específicos: diversidad e igualdad, compromiso de los empleados, desarrollo del talento interno y reconocimiento y recompensa.

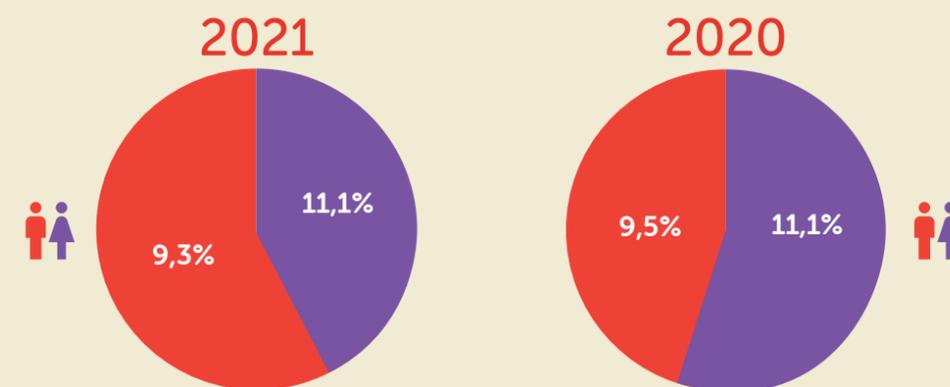
Pilares de nuestra Estrategia de Personas			
Diversidad e igualdad	Compromiso de los empleados	Talento interno	Reconocimiento y recompensa
Construir una cultura inclusiva, valorando la diversidad y estableciendo un diálogo en cascada sobre la importancia de la equidad en nuestra toma de decisiones.	Comprender cuáles son las necesidades de nuestra gente en cada momento y hacer que HomeServe sea un lugar aún mejor para trabajar.	Desarrollar aún más nuestro talento interno para que en el futuro impulsen nuestros planes de crecimiento.	Crear un entorno que permita a nuestra gente desarrollar todo su potencial al tiempo que participan justamente en el éxito de la compañía.

La cultura de HomeServe tiene como objetivo conseguir un crecimiento sostenido del negocio manteniendo altos estándares de conducta empresarial. Un elemento crucial de nuestra cultura corporativa ha sido el desarrollo de **"The HomeServe Way"**, que define la manera en la que operamos y que se basa en los principios de coraje, persistencia e integridad en el servicio a nuestros clientes. Estos valores, que juegan un papel decisivo en nuestra estrategia de reclutamiento, reconocimiento y recompensa, se comunican continuamente en todo el Grupo y los equipos directivos los promueven activamente dentro de sus respectivas áreas.

Nuestra cultura, basada en valores y principios comunes a todos los empleados de HomeServe, es la base de nuestra capacidad para innovar y adaptarnos al cambio ante cualquier circunstancia.

El compromiso de nuestra gente con la compañía conduce a mayores niveles de productividad y a una mayor satisfacción de nuestros clientes. Además, redonda en nuestra capacidad para atraer y retener talento clave y, por tanto, es un aspecto crucial en nuestra estrategia de reclutamiento. En este sentido, invertimos en el desarrollo de nuestra gente, enfocándonos en áreas fundamentales como la conciliación, la igualdad y la gestión del talento, asegurando que la opinión del equipo siempre es tenida en cuenta y poniendo en práctica iniciativas donde la comunicación juega un papel esencial.

### Tasa de rotación de empleados



Fórmula de cálculo:  $((\text{Altas} + \text{Bajas}) / 2) / \text{Plantilla media de todo el año}$

### Número total de nuevas contrataciones (Altas) por sexo y edad

EDAD	2021		2020	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18 a 20	4	2	0	1
21 a 30	56	42	60	38
31 a 40	74	48	92	59
41 a 50	49	55	73	66
51 a 60	20	21	29	34
+61	3	1	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>169</b>	<b>257</b>	<b>201</b>



Nos preocupamos por nuestra gente y nuestra gente se preocupa por nuestro negocio, como se muestra en nuestra encuesta de clima laboral, donde el 84% manifestó sentirse orgulloso de trabajar en HomeServe Iberia.

Anualmente lanzamos, dentro de las empresas del alcance de GPTW, una encuesta de clima laboral en la que nuestra gente tiene la oportunidad de expresar sus opiniones sobre temas como el desarrollo profesional, la cultura corporativa, el entorno laboral o la recompensa. En ella participaron el 86% de los empleados (88% en 2020) del alcance de la misma y el resultado reflejó un engagement del 79% (82% en 2020). **El objetivo para el próximo año es mantener el % alcanzado este año.**

En 2021 HomeServe en España obtuvo el certificado Great Place to Work que nos reconoce como un gran lugar donde trabajar y alcanzó la 7ª posición en el ranking de mejores empresas para trabajar en España en la categoría de "más de 500 empleados" y tenemos como objetivo mantenerlo el próximo año.

Estos reconocimientos han sido posibles gracias a la alta participación de los empleados en la encuesta de clima laboral y a los excelentes resultados obtenidos en los datos de engagement.

En 2021 HomeServe en España obtuvo la certificación **Great Place to Work®**.

HomeServe en España alcanzó la **7ª posición del ranking Best Workplaces España 2021** en la categoría de empresas de "más de 500 empleados".

HomeServe ha sido reconocida con el **Europe's Best Workplaces 2021** como una de las 25 compañías multinacionales en Europa que priorizan a las personas.

HomeServe en España obtuvo el premio al **Mejor Proyecto Experiencia de Empleado**, otorgado por la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC).

Dado su carácter estratégico, HomeServe Iberia tiene identificados una serie de riesgos asociados al engagement de los empleados, tal y como mostramos a continuación, junto a los controles y las acciones establecidas para mitigarlos al objeto de garantizar la obtención de un alto nivel de engagement para hacer de nuestra compañía un gran lugar para trabajar:

Tema material	Riesgo	Impacto (consecuencias)	Controles / planes de acción
Bienestar y satisfacción	Engagement de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la productividad y la rentabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los resultados de las encuestas para la propuesta de acciones.</li> </ul>
Conciliación laboral y flexibilidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto negativo para los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con mandos y capacitación de los mismos en la gestión de equipos.</li> </ul>
Diversidad e igualdad de oportunidades		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de reputación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de los índices de rotación y absentismo para su control.</li> </ul>
Captación y desarrollo del talento		<ul style="list-style-type: none"> <li>Altas tasas de absentismo y de rotación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del buzón de sugerencias para la toma de acciones.</li> <li>Modelo de trabajo híbrido (teletrabajo y asistencia a la oficina).</li> <li>Crecimiento profesional a través de formaciones, promociones internas, identificación del talento e inversión en equipamiento tecnológico para nuestros empleados.</li> </ul>

HomeServe Iberia contaba a cierre de 2021 con un equipo de 1.816 empleados, lo que supuso un incremento del 8% respecto al año 2020 (1.683 personas). Esta variación del equipo ha estado motivada principalmente por la adquisición de nuevas compañías.

Distribución empleados por centro de trabajo		
Centro de trabajo	2021	2020
Barcelona	166	148
Bilbao	36	36
Canelas	35	0
Cantabria	128	131
Huesca	33	40
Ibiza	0	5
La Rioja	8	0
Lisboa	15	12
Lérida	9	10
Madrid	1.206	1.132
Navarra	61	56
Oviedo	7	9
Portimão	2	0
Sevilla	47	49
Tarragona	2	0
Valencia	20	25
Vialonga	18	0
Zaragoza	23	30
<b>TOTAL</b>	<b>1.816</b>	<b>1.683</b>

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

Por países, a cierre de 2021 la plantilla de HomeServe en España alcanzó la cifra de 1.746 empleados, lo que supone un crecimiento del 4,5% respecto al año anterior (1.671 en 2020). De este total, 1.046 son mujeres (1.012 en 2020) y 700 son hombres (659 en 2020), mientras que en Portugal, la plantilla experimentó un crecimiento del 483%, pasando de 12 empleados en 2020 a 70 en 2021, de los cuales el 54,2% corresponde a mujeres (58% en 2020) y el 45,8% a hombres (42% en 2020).

La antigüedad media de la plantilla en HomeServe Iberia es de 4,8 años (5,0 en 2020).

### Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

#### España

#### 2021

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL		
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	TOTAL
1. DIRECTOR/A SENIOR	0	0	0	0	0	5	5	5	1	6	0	0	6	16	22
2. DIRECTOR/A	0	0	0	0	6	4	13	12	2	7	0	1	21	24	45
3. MANDO INTERMEDIO	0	0	3	3	19	15	16	18	3	3	0	0	41	39	80
4. RESPONSABLE EQUIPO	0	0	6	6	30	19	37	26	5	10	0	1	78	62	140
5. TÉCNICO/A	0	1	12	32	57	84	59	112	25	37	1	7	154	273	427
6. GESTOR/A TELEFÓNICO	4	0	95	42	233	95	295	105	106	42	13	2	746	286	1.032
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>116</b>	<b>83</b>	<b>345</b>	<b>222</b>	<b>425</b>	<b>278</b>	<b>142</b>	<b>105</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>1.046</b>	<b>700</b>	<b>1.746</b>

#### 2020

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL		
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	TOTAL
1. DIRECTOR/A SENIOR	0	0	0	0	0	4	3	3	2	8	0	1	5	16	21
2. DIRECTOR/A	0	0	1	0	5	4	19	13	2	10	0	2	27	29	56
3. MANDO INTERMEDIO	0	0	4	1	17	15	20	20	4	2	0	1	45	39	84
4. RESPONSABLE EQUIPO	0	0	8	4	30	16	33	20	6	7	0	0	77	47	124
5. TÉCNICO/A	0	0	12	30	57	81	70	112	32	36	3	10	174	269	443
6. GESTOR/A TELEFÓNICO	0	1	81	35	213	98	277	89	99	34	14	2	684	259	943
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>106</b>	<b>70</b>	<b>322</b>	<b>218</b>	<b>422</b>	<b>257</b>	<b>145</b>	<b>97</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>1.012</b>	<b>659</b>	<b>1.671</b>

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

**Portugal**  
**2021**

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL		
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	TOTAL
COUNTRY MANAGER	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
DIRECTOR DE REDES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
SUPERVISOR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ASISTENTE AREA REDES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	0	0	2	1	6	1	0	1	0	0	0	0	8	3	11
AYUDANTE	0	0	0	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	9	9
ADMINISTRATIVAS	0	0	12	0	7	1	4	0	2	0	0	0	25	1	26
EMP. ALMACÉN/PRESUPUESTO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RESP. TÉC. PRESUPUESTO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TÉC. ELECTRODOMÉSTICOS GAS	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	3
RESP. LOGISTICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RESP. INFORMÁTICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OFICIAL ELECTRICISTA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MECÁNICO 1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	4
MOZO ALMACÉN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ELECTROMECAÁNICO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2
RESP. RH	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
RESP. CALIDAD	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
DIRECTOR TÉCNICO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	2
BCM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>70</b>

**2020**

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	de 18 a 20 años		de 21 a 30 años		de 31 a 40 años		de 41 a 50 años		de 51 a 60 años		Más de 61 años		TOTAL		
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	TOTAL								
COUNTRY MANAGER	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
DIRECTOR DE REDES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
SUPERVISOR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ASISTENTE AREA REDES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	0	1	1	0	4	1	0	1	0	0	0	0	5	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.



## Promedio anual de contratos por tipología y clasificación profesional

España								
Clasificación profesional	2021				2020			
	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial
Director/a Senior	1,10%	0,00%	1,10%	0,00%	1,20%	0,00%	1,20%	0,00%
Director/a	2,90%	0,00%	2,90%	0,10%	3,10%	0,10%	3,00%	0,10%
Mando Intermedio	4,90%	0,10%	4,90%	0,00%	4,70%	0,10%	4,70%	0,00%
Responsable Equipo	7,30%	0,10%	7,20%	0,20%	7,30%	0,10%	7,10%	0,20%
Técnico/a	23,50%	1,40%	24,40%	0,50%	23,10%	4,20%	26,80%	0,50%
Gestor/a Telefónico	52,10%	6,50%	37,60%	21,10%	45,70%	10,60%	33,20%	23,10%

Portugal								
Clasificación profesional	2021				2020			
	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial	Indefinido	Temporal	Jornada Completa	Jornada Parcial
COUNTRY MANAGER	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	10,70%	0,00%	7,10%	0,00%
DIRECTOR DE REDES	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	10,70%	0,00%	7,10%	0,00%
SUPERVISOR	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	10,70%	0,00%	7,10%	0,00%
ASISTENTE AREA REDES	0,00%	1,40%	1,40%	0,00%	0,00%	3,60%	7,10%	0,00%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4,20%	13,90%	18,10%	0,00%	42,90%	21,40%	71,40%	0,00%
AYUDANTE	8,30%	4,20%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ADMINISTRATIVAS	26,40%	9,70%	36,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EMP. ALMACÉN/PRESUPUESTO	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RESP. TÉC. PRESUPUESTO	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TÉC. ELECTRODOMÉSTICOS GAS	1,40%	2,80%	4,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RESP. LOGISTICA	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RESP. INFORMÁTICA	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
OFICIAL ELECTRICISTA	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MECANICO 1	5,60%	0,00%	5,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MOZO ALMACÉN	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ELECTROMECAÁNICO	4,20%	0,00%	4,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RESP. RH	0,00%	1,40%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RESP. CALIDAD	0,00%	1,40%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
DIRECTOR TÉCNICO	0,00%	1,40%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
BCM	1,40%	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

## • Seguridad y salud laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Por eso, en HomeServe Iberia nos esforzamos por proporcionar entornos de trabajo seguros y apoyar a toda nuestra gente mediante el desarrollo de programas que ayudan a nuestros empleados a prestar atención a los aspectos físicos, emocionales y sociales.

Los efectos de la pandemia de la COVID-19 siguen siendo una prioridad para la compañía. Si bien los esfuerzos se centraron en un inicio a apoyar a nuestra gente para que pudieran trabajar de forma efectiva desde sus hogares, a lo largo de 2021 se han dirigido a asegurar un regreso seguro a las oficinas, para lo cual se creó un grupo de trabajo que estableciera la “nueva normalidad” en la compañía, teniendo en cuenta las pautas y recomendaciones de las autoridades sanitarias, la posibilidad de nuevas olas y/o restricciones, las sensibilidades y necesidades físicas y emocionales de nuestra gente y la infraestructura y tecnología necesaria.

A través de este grupo de trabajo se adaptaron las instalaciones de las oficinas para garantizar el distanciamiento social, se intensificó nuestro programa de salud mental y bienestar físico (**HomeSaludable**), se diseñaron protocolos de seguridad y de actuación en caso de contagio, se aseguró la ventilación y desinfección continua de los espacios y se diseñaron herramientas tecnológicas para que los empleados pudieran conocer en tiempo real el nivel de ocupación de los recursos en los centros de trabajo y gestionar así su asistencia a las oficinas gracias a la flexibilidad que ofrece nuestro modelo de teletrabajo.



## Prevención de Riesgos Laborales

En HomeServe Asistencia, la gestión de la prevención se realiza a través del servicio de prevención propio que asume las especialidades de seguridad en el trabajo, ergonomía y psicología aplicadas al trabajo. Las especialidades de higiene industrial y medicina laboral son gestionadas a través de la contratación de un servicio de prevención ajeno (Cualtis).

En el resto de empresas de HomeServe en España, la gestión integral de la prevención se realiza a través del servicio de prevención ajeno (Cualtis) y, en algunos casos, también con un responsable de prevención de plantilla cualificado para la gestión y coordinación de las actividades preventivas.

Entre las actividades desarrolladas por el servicio de prevención de HomeServe en España, se encuentran:

- Elaboración de documentación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, como el Plan de Prevención, Políticas y objetivos; Evaluación de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva, entre otros.
- Visitas de los técnicos de prevención, propios y externos, a los centros de trabajo y actualización de la evaluación de riesgos, cuando proceda.
- Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales según los riesgos asociados a cada puesto de trabajo (100% del personal con la formación de PRL en cumplimiento de la normativa).
- Desarrollo de procedimientos de actuación y de gestión interna.
- Desarrollo de documentación en materia de prevención y actuación en casos de emergencia. También se presta asistencia técnica al desarrollo de simulacros de evacuación de carácter anual.
- Gestión para la realización de los reconocimientos médicos de los trabajadores, aplicando los protocolos médicos específicos según los riesgos asociados a cada tipo de puesto de trabajo (al 100% del personal se le ha ofrecido la posibilidad de realizar una revisión médica).

Por otro lado, aquellas empresas de HomeServe en España con una plantilla igual o superior a 50 empleados disponen de sus propios Comités de Seguridad y Salud compuestos por los delegados de prevención en representación de los empleados con los que, desde las áreas de Prevención de Riesgos Laborales de HomeServe Iberia colaboran estrechamente.

Estos comités se encargan de aquellas cuestiones relacionadas con la política de Prevención de Riesgos Laborales y tiene como objetivo proponer iniciativas para mejorar la salud y la seguridad de nuestros empleados.

**Tenemos como objetivo cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.** Como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, las tasas de accidentes se han reducido en estos dos años debido en gran parte a la disminución de los desplazamientos por carretera a los distintos centros de trabajo y los bajos volúmenes de ocupación en las oficinas.

	2021			2020		
	MUJER	HOMBRES	TOTAL	MUJER	HOMBRES	TOTAL
Empleados que han sufrido accidente laboral	3	50	53	5	33	38
Tasa de frecuencia de accidentes laborales	0,30	5,41	2,34	0,28	3,28	1,53
Índice de gravedad de accidentes laborales	61,66	335,43	170,90	7,80	221,20	97,10
Accidentes laborales con grandes consecuencias	1	0	1	0	0	0
Muertes por accidente laboral de empleados	0	0	0	0	0	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0	0	0	0	1.051,05	415,68

La incorporación de nuevas empresas en 2021 ha conllevado un aumento de la plantilla, principalmente de aquella formada por técnicos y operarios que, por las características de sus funciones, están más expuestos a sufrir accidentes en el ámbito laboral o que ha dado como resultado un ligero aumento de estos accidentes respecto a 2020.

En 2021 se reportó un único caso de accidente grave producido in itinere. Por otro lado, y al igual que en años anteriores, en 2021 no ha habido muertes por accidentes de trabajo ni enfermedad profesional.

Tampoco hemos tenido casos de enfermedades profesionales, por lo que la tasa de incidencia ( $[(\text{Número de casos de enfermedad profesional} / \text{Nº de trabajadores en la empresa}) \times 100.000]$ ) ha sido igual a 0.

	2021			2020		
	MUJER	HOMBRES	TOTAL	MUJER	HOMBRES	TOTAL
Total horas absentismo	217.433	114.722	332.155	193.362	140.497	333.860
Tasa de absentismo	12,22%	9,20%	10,98%	9,49%	10,45%	9,87%

En cuanto a la tasa de absentismo ( $(\text{nº total horas absentismo} / \text{horas teóricas trabajadas})$ ), en 2021 aumentó un punto porcentual respecto a 2020, al haberse tramitado un alto volumen de bajas médicas relacionadas con el COVID, incluyendo situaciones en las que el trabajador contraía la enfermedad, por permanecer en cuarentena al haber estado en contacto estrecho con un enfermo de COVID e incluso bajas médicas por aislamiento de hijos menores de edad.

En HomeServe Iberia las comunicaciones de las personas hacia el área de Prevención de Riesgos Laborales se pueden realizar de forma directa a través de un buzón de correo electrónico específico.

El medio de comunicación y transmisión de información a la plantilla en materia de Prevención de Riesgos Laborales es a través de la propia cuenta del área de Prevención de Riesgos Laborales o bien a través de los comunicados internos y cartelería informativa. Además, en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership, los empleados disponen de una sección específica sobre esta materia en nuestra intranet, en la cual pueden consultar documentación e información de interés.

En el resto de empresas de HomeServe en España, esta comunicación e información relevante en materia de Prevención de Riesgos Laborales se lleva a cabo a través de los propios responsables mediante correo electrónico y cartelería informativa.



## Programa HomeSaludable

Para favorecer un entorno laboral seguro y saludable, en 2019 HomeServe Membership y HomeServe Asistencia desarrollaron el programa HomeSaludable, cuyo objetivo es el de promocionar la salud y el bienestar entre nuestros empleados. A través de este programa, la empresa realiza acciones que cubren los aspectos físicos, emocionales, alimenticio y el entorno de empresa como comunidad.

Al igual que el 2020, durante 2021 compartimos 24 consejos saludables, que incluían informaciones posturales, ejercicios correctivos y retos saludables (acciones enfocadas a comer sano y cuidar nuestro cuerpo). Además, realizamos talleres, carreras solidarias y sesiones formativas enfocadas a la seguridad y salud física y psicológica.

En cumplimiento con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, HomeServe en España imparte también formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales específica para cada puesto de trabajo y/o función a desarrollar.

Entre estas formaciones se encuentran:

- Formación inicial específica a cada puesto de trabajo.
- Formación de segundo ciclo según el convenio colectivo. Por ejemplo: trabajos de fontanería e instalaciones de climatización, trabajos en obras de construcción...
- Formación de nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales para la formación de recursos preventivos y delegados de prevención.
- Formación para personas integrantes de los equipos de emergencias.
- Cursos, talleres y píldoras formativas en gestión del estrés, actuación ante llamadas complicadas, conversaciones retadoras.

## • Conciliación laboral y flexibilidad

HomeServe Iberia comenzó a implantar su modelo de teletrabajo y flexibilidad en el año 2019, de ahí que pudiera responder rápidamente a la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y conseguir, en apenas unos días, que todo el equipo teletrabajase desde casa antes de decretarse el estado de alarma. De esta manera, a lo largo de estos dos años de pandemia hemos garantizado la continuidad del negocio y, lo más importante, la salud y seguridad de nuestros empleados.

En 2020 HomeServe Iberia creó un equipo multidisciplinar específico para coordinar la vuelta a las oficinas e idear cómo sería el modelo de trabajo futuro de la compañía una vez finalizara la pandemia. Para adecuar el modelo a las necesidades de conciliación del equipo y de la empresa, en 2020 se realizó una encuesta a las compañías a las que aplicaría el modelo de teletrabajo. En ella, nuestra gente pudo trasladarnos sus inquietudes y expectativas de cara a la vuelta a las oficinas y en concreto en relación con el teletrabajo y la flexibilidad laboral. Prácticamente la totalidad de la plantilla nos indicó su preferencia por un modelo en el que el porcentaje de teletrabajo fuera mayor al ya establecido en 2019, aunque también manifestaron la necesidad de disponer de tiempo presencial en la oficina para sentirse conectados, facilitar la comunicación entre los equipos y mantener el sentimiento de pertenencia.



*“Promovemos el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestro equipo a través de medidas de conciliación recogidas en nuestro proyecto HomeServe Concilia.”*

Ana López,  
Directora de Recursos  
y Secretaria General  
de HomeServe Iberia.



## Teletrabajo

Como parte del **Proyecto HomeServe Concilia**, contamos con una **Política de Teletrabajo**, aplicable a los empleados de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia, que tiene como finalidad la regulación del teletrabajo para facilitar el equilibrio y el desarrollo de los planos personal, familiar y profesional de nuestros equipos.

Actualmente, nuestro modelo de trabajo está centrado en ofrecer a nuestros equipos herramientas que les permitan trabajar en un entorno cada vez más flexible y fomentar el trabajo colaborativo para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros empleados y de la sociedad, asegurando entornos omnicanal que permitan a las personas sentirse conectadas y mantener su sentimiento de pertenencia, garantizando a su vez la visibilidad y el reconocimiento de las personas.

Con carácter general, el personal de estructura y servicios corporativos disfrutan de un modelo de teletrabajo del 60% de la jornada al trimestre, mientras que los equipos de gestión de siniestros y Atención al Cliente realizan el total de su jornada desde casa y acuden a la oficina 2-3 veces al mes para hacer un seguimiento de su desempeño y asistir a formaciones planificadas.

En la actualidad, el 98,4% de la plantilla de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership se ha acogido al modelo de teletrabajo.

Por otro lado, nuestros empleados tienen la opción de elegir entre diferentes tipos de compensación del teletrabajo, incluyendo una compensación económica.

Debido a la naturaleza de los servicios prestados por las empresas de HomeServe HVAC, los puestos técnicos no tienen la opción de teletrabajo. Sin embargo, a lo largo de 2021 se ha avanzado en la implantación del teletrabajo para algunos puestos administrativos y comerciales.

El proyecto HomeServe Concilia está implantado en el 59,5% de la plantilla de HomeServe Iberia y actualmente estamos trabajando para implantar el proyecto en el resto.

## Flexibilidad horaria

La flexibilidad horaria ha sido otra de las medidas implantadas por HomeServe Asistencia y HomeServe Membership antes de la COVID-19 para garantizar el equilibrio personal y profesional.

HomeServe Iberia cuenta con una **Política de Flexibilidad Horaria** que es revisada anualmente.

El horario de entrada y salida del personal de estructura y servicios corporativos de HomeServe es flexible, respetando las ventanas de coincidencia establecidas, mientras que en los equipos de gestión de siniestros y atención al cliente, dado que se organizan en turnos de mañana, tarde o noche, e incluso turno partido, para poder ofrecer el servicio las 24 horas al día durante los 365 días del año, dispone de 3 días o las horas correspondientes a la jornada a cargo de recuperación y 3 días o las horas correspondientes a la jornada sin necesidad de recuperación.

**En 2021, HomeServe Iberia se adhirió al Chárter del Teletrabajo y la Flexibilidad impulsado por Fundación Másfamilia, confirmando así su compromiso con una cultura de flexibilidad y teletrabajo que fomente una sociedad más avanzada y adaptada a los nuevos tiempos.**



## Permiso parental e incapacidad temporal

En HomeServe Iberia contamos con otras medidas para favorecer la conciliación y mejorar el bienestar de los empleados en los casos de maternidad y paternidad como es el teletrabajo completo a partir de una semana determinada de gestación, el acceso a plazas de parking durante el embarazo o la incorporación paulatina tras la baja por maternidad, entre otras.

En España, durante el año 2021 un total de 82 empleados disfrutaron del permiso parental, un 64% más que durante el año 2020. De éstos, 54 permisos fueron solicitados por mujeres y 28 por hombres.

En relación con la tasa de regreso al trabajo, la totalidad de empleados beneficiados por el derecho al permiso de maternidad y de paternidad han vuelto a reincorporarse a sus puestos de trabajo tras la finalización de sus respectivos permisos y transcurrido un año continúan en él. En 2020, una única persona no se incorporó tras su baja paternal (hombre).

## Desconexión laboral

HomeServe Iberia promueve entre sus empleados el uso razonable y responsable de las tecnologías digitales, con el objetivo de garantizar la seguridad y la salud de todos los empleados, optimizar el tiempo de trabajo y fomentar la racionalización del horario.

A lo largo de 2021, HomeServe Iberia ha continuado trabajando en la implantación de medidas de desconexión laboral recogidas en su **Política de Desconexión**, de aplicación para las empresas de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership y dirigidas a garantizar su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como proteger la intimidad personal y familiar.



## • Formación y desarrollo del talento

En HomeServe Iberia promovemos activamente el desarrollo profesional de nuestra gente y les facilitamos las herramientas y el conocimiento para alcanzarlo.

A nivel de Grupo, contamos con diferentes programas de desarrollo del talento emergente cuya participación se hace a través de nominaciones de la Dirección. Edge es el programa internacional de talento interno más asentado dentro de Grupo, en él se ayuda a promover y retener al talento emergente. Un 44% de las personas que han pasado por este programa han promocionado dentro de la compañía y más del 90% continúa trabajando en HomeServe. Este programa cuenta además con un 42% de participación femenina, lo que propicia una mayor diversidad de cara a futuras promociones internas.

**Nuestros programas de gestión del talento están diseñados para aprovechar el potencial del equipo y acelerar su desarrollo, permitiéndonos promover el talento desde dentro.**

El desarrollo de las capacidades de las personas para alcanzar los planes de carrera definidos es posible gracias a la inversión en formación de HomeServe Iberia.

Para facilitar la creación de acciones de Formación y Desarrollo personalizadas que ayuden a fortalecer nuestro desempeño, en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership ofrecemos a los empleados una Carta de Formación que les ayuda a elegir y priorizar las acciones formativas que les gustaría llevar a cabo durante el año.

Durante el año 2021, en HomeServe en España se llevaron a cabo 32.439 horas formativas (32.623 en 2020), lo que equivale a 18,6 horas/empleado (19,5 en 2020). El 67,4% de esta formación se realizó en modalidad presencial (21.860 horas) y el 32,6% en modalidad e-learning/online (10.579 horas).

Horas de formación por categorías profesionales de HomeServe en España.						
Clasificación profesional	2021			2020		
	MUJER	HOMBRES	TOTAL	MUJER	HOMBRES	TOTAL
Director/a Senior (N1)	57	2	59	-	9	9
Director/a (N2)	93	80	172	26	28	53
Gerente	481	307	788	74	122	195
Responsable de equipo	1.572	792	2.364	523	186	709
Técnicos/as	1.719	2.753	4.472	2.547	1.609	4.156
Gestores/as telefónicos	19.576	5.008	24.584	20.512	6.989	27.501
<b>TOTAL (horas)</b>	<b>23.497</b>	<b>8.942</b>	<b>32.439</b>	<b>23.681</b>	<b>8.942</b>	<b>32.623</b>
<b>TOTAL (horas/empleado)</b>	<b>22,5</b>	<b>12,8</b>	<b>18,6</b>	<b>23,4</b>	<b>13,6</b>	<b>19,5</b>

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

HomeServe en Portugal realizó 1.580 horas formativas (230 en 2020), lo que equivale a 22,6 horas/ empleado (19,2 en 2020) de las cuales, el 50,6% se realizó en modalidad presencial (800 horas) y el resto en modalidad e-learning/online (780 horas).

### Horas de formación de HomeServe en Portugal

Clasificación profesional	2021			2020		
	MUJER	HOMBRES	TOTAL	MUJER	HOMBRES	TOTAL
AYUDANTE	-	100	100	-	-	-
ADMINISTRATIVO	474	-	474	-	-	-
EMPLEADO DE ALMACÉN/ PRESUPUESTO	50	-	50	-	-	-
RESP. TÉC. PRESUPUESTO	-	100	100	-	-	-
TÉCNICO ELECTRODOMÉSTICOS GAS	-	200	200	-	-	-
RESP. BACKOFFICE NORTE	50	-	50	-	-	-
RESP. LOGISTICA	-	100	100	-	-	-
RESP. INFORMÁTICA	-	-	0	-	-	-
OFICIAL ELETRICISTA	-	-	0	-	-	-
MECÁNICO 1ª	-	200	200	-	-	-
MOZO DE ALMACÉN	50	-	50	-	-	-
ELETROMECAÁNICO	-	100	100	-	-	-
RESP. RH	50	-	50	-	-	-
RESPONSABLE DE CALIDAD	50	-	50	-	-	-
DIRECTOR TÉCNICO	50	-	50	-	-	-
BCM	-	-	0	-	-	-
COUNTRY MANAGER	-	-	-	40	-	40
DIRECTOR DE REDES	-	-	-	-	40	40
SUPERVISOR	-	2	2	-	35	35
ASISTENTE ÁREA REDES	2	-	2	-	40	40
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	-	2	2	75	-	75
<b>TOTAL (horas)</b>	<b>776</b>	<b>804</b>	<b>1.580</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>230</b>
<b>TOTAL (horas/empleado)</b>	<b>20,4</b>	<b>25,1</b>	<b>22,6</b>	<b>19,2</b>	<b>19,2</b>	<b>19,2</b>

Nota: Información a 31 de diciembre de cada año.

Nuestro modelo de evaluación del desempeño tiene como objetivo analizar el desarrollo profesional y planificar los planes de carrera y sucesión. Para nosotros, es clave reconocer de forma individual la contribución de cada empleado al desarrollo de la estrategia y a la consecución de los objetivos del negocio. Este programa de desempeño está vinculado a la consecución de objetivos que implica una remuneración variable adicional al salario fijo de cada empleado.

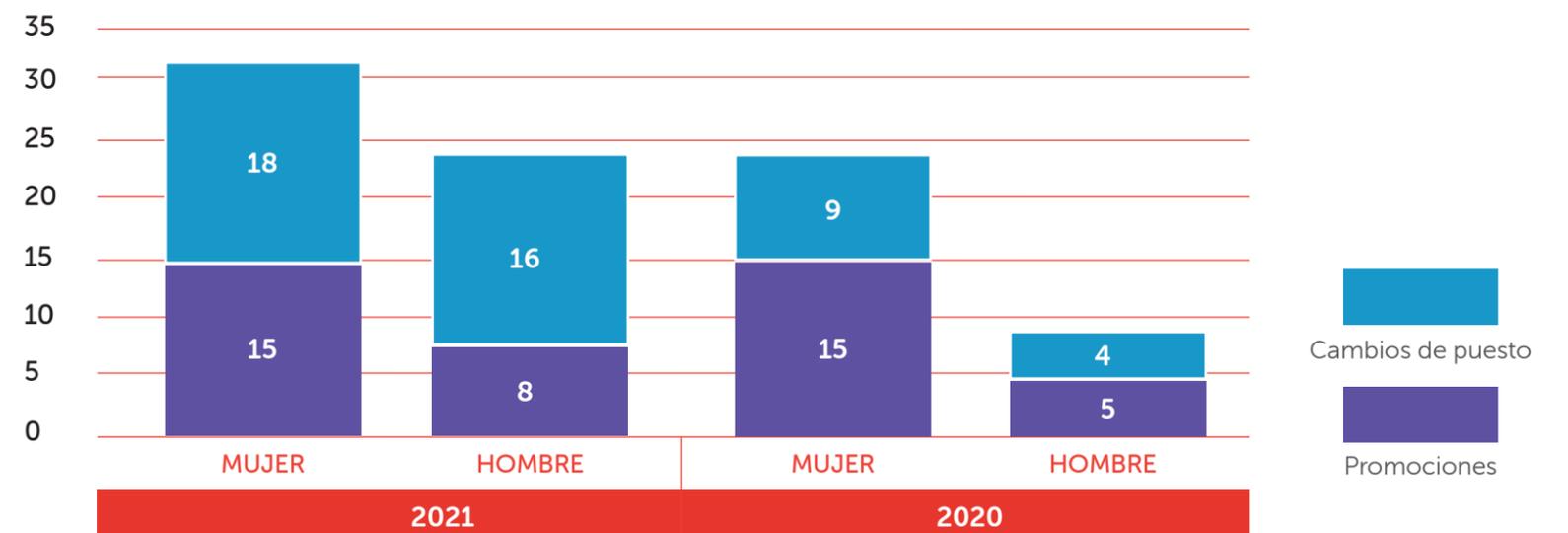
Contamos con equipos especializados en captación y atracción de talento y utilizamos nuestras plataformas sociales para dar a conocer las ofertas de empleo. En este sentido, LinkedIn se ha convertido en una de las principales redes para la captación. Además, tenemos acuerdos con 25 universidades y escuelas de negocio (23 en 2020) para facilitar las prácticas y formaciones de los alumnos. A lo largo del año 2021, HomeServe Iberia brindó una oportunidad a 23 alumnos becados (2 en 2020). Después del periodo formativo, 3 personas se incorporaron a nuestro equipo (1 en 2020).

Por otro lado, la campaña **"Trae un amigo"**, que permite a los empleados recomendar a familiares y amigos para las posiciones abiertas en la compañía, es otra de las vías de captación de talento en HomeServe Iberia. Durante el 2021, recibimos 243 recomendaciones y se incorporaron 20 profesionales (303 recomendaciones y 17 incorporaciones en 2020).

En HomeServe buscamos el desarrollo del talento interno y tenemos el compromiso de que el 70% de las vacantes de puestos directivos se cubran mediante promoción interna.

De las 35 personas que ocupan actualmente puestos de nivel 1, el 34,3% fueron contratados directamente (55% en 2020) y el 65,7% accedieron mediante promoción interna (45% en 2020). En el caso de 49 personas de nivel 2, el 32,7% fueron contratados directamente para ocupar esta posición (41% en 2020) y el 67,3% restante fueron promocionados desde niveles inferiores (59% en 2020).

A lo largo del año 2021, en HomeServe Iberia se llevaron a cabo un total de 23 promociones, de las cuales el 65,2% fueron de mujeres, y 34 cambios de puesto (20 promociones y 13 cambios de puesto en 2020), favoreciendo la movilidad interna y el desarrollo profesional del equipo.



• **Igualdad y diversidad**

Hacer de HomeServe un lugar de trabajo inclusivo nos hace ser una compañía mejor y más fuerte.

**Nuestra prioridad es garantizar que la diversidad de nuestra gente sea un reflejo de la sociedad en la que vivimos y trabajamos.**

En todo el Grupo HomeServe estamos comprometidos con la construcción de una cultura justa, inclusiva y diversa y aseguramos que la recompensa del trabajo se realiza de manera equitativa y justa.

Promovemos un entorno en el que las personas se sientan bienvenidas y reciban un trato justo. No toleramos la discriminación de ninguna forma y siempre consideramos a nuestra gente para el empleo, el desarrollo y la promoción únicamente en función de sus capacidades y aptitudes, independientemente de su capacidad física, edad, género, orientación sexual, religión u origen étnico.

En HomeServe en España nos comprometemos con nuestra gente y trabajamos por mantener un entorno en el que se nos valore por nuestro talento y esfuerzo y todos recibamos un trato equitativo y justo. Nuestra estrategia de personas está enfocada a mejorar nuestra capacidad de liderazgo global y cumplir con nuestro compromiso con la conciliación y el bienestar, la igualdad de oportunidades, la diversidad y el talento. Nuestra gente marca la diferencia y gracias a ellos podemos garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Contar con un equipo diverso e inclusivo nos aporta un gran valor, ya que mejora los índices de aprendizaje, productividad y ambiente de trabajo, enriquece los equipos y el desarrollo de proyectos, fomenta la creatividad y se aprovechan mejor las oportunidades de negocio.

En HomeServe Iberia tenemos un compromiso firme para promover la diversidad de género, cultural, generacional y funcional. Del mismo modo, HomeServe Membership y Mesos cuentan

desde el año 2020 y 2021 respectivamente, con un **Plan de Igualdad**, en el cual se establecen mejoras sobre sus convenios colectivos. **Nuestro objetivo en esta materia es que el 100% de las empresas a las que les sea de aplicación según RD 6/2019, cuenten con planes de igualdad.**

El **Plan de Igualdad** tiene como objetivo garantizar una igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin que exista una discriminación por razón de sexo, siendo esto para HomeServe una prioridad y un principio fundamental en las relaciones laborales y en la gestión de los recursos humanos. La dirección de HomeServe manifiesta su compromiso de establecer y seguir desarrollando políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, así como impulsar y fomentar medidas para que HomeServe siga siendo un buen lugar en el que trabajar de manera igualitaria y equitativa.

HomeServe Membership cuenta con una Comisión de Igualdad, formada por miembros del Comité de Empresa y de Recursos Humanos, que monitoriza y evalúa las medidas implantadas que en 2020 estableció un plan de acción a 3 años centrado en:

La selección y la contratación.	La clasificación profesional.	El desarrollo y la promoción del talento.
Las condiciones de trabajo.	La formación.	La prevención del acoso moral y sexual.
La conciliación de la vida personal y laboral.	La violencia de género.	La salud laboral.

En la actualidad, se han completado el 75% de las acciones establecidas en dicho plan de acción.

En HomeServe Asistencia continuamos avanzando en la negociación con los representantes de los trabajadores del nuevo plan de igualdad conforme a la legislación vigente. En el caso de las empresas de HomeServe HVAC, a lo largo de 2021 se ha estado trabajando en la realización de un diagnóstico que permita garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos legalmente para el 2022 en aquellas empresas obligadas a articular un plan de igualdad.

Para el resto de las empresas de HomeServe Iberia se está trabajando en el Plan de Igualdad y en el cálculo de los datos de brecha salarial, por lo que se incorporarán en futuras memorias.

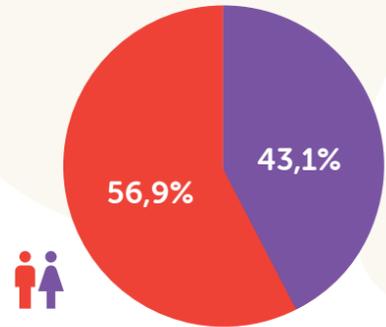
Por lo que respecta a la igualdad de género, HomeServe Iberia continúa centrado en lograr una representación equitativa en los niveles superiores de la compañía. En la actualidad, nuestra plantilla en España y Portugal está formada por un 59,7% de mujeres y un 40,3% de hombres (60,5% mujeres y 39,5% hombres en 2020). Si atendemos a los mandos intermedios, el porcentaje de mujeres se sitúa en el 41,4% (47,6% en 2020) y en el caso del Comité de Dirección, contamos con un 27,3% de representación (30% en 2020).



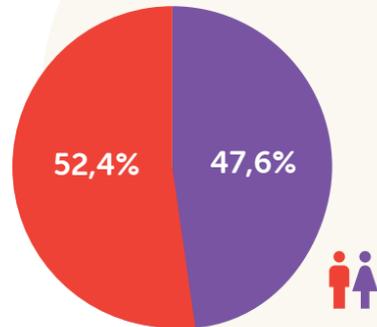
Realizamos un seguimiento de la brecha salarial entre mujeres y hombres, siendo la brecha total en 2021 del 4,02%.

### Distribución del equipo directivo y el Comité de Dirección por sexo

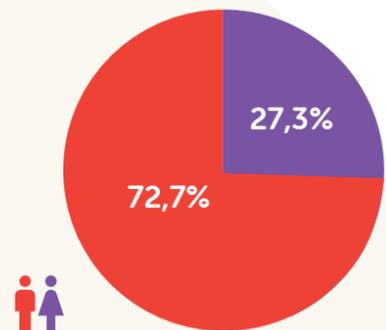
Equipo directivo 2021



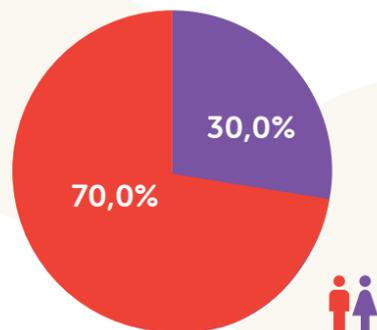
Equipo directivo 2020



Comité de Dirección 2021



Comité de Dirección 2020



\*El equipo directivo está compuesto por Niveles 1, 2 y 3.

Clasificación profesional	Brecha salarial en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia*					
	2021			2020		
	MUJER	HOMBRES	BRECHA SALARIAL	MUJER	HOMBRES	BRECHA SALARIAL
DIRECTOR/A SENIOR	27,27%	72,73%	12,24%	21,00%	79,00%	-7,03%
DIRECTOR/A	53,06%	46,94%	21,88%	57,00%	43,00%	-1,93%
MANDO INTERMEDIO	51,76%	48,24%	-11,49%	52,00%	48,00%	-9,16%
RESPONSABLE EQUIPO	70,51%	29,49%	-3,42%	74,00%	26,00%	5,49%
TÉCNICO/A	65,98%	34,02%	12,92%	66,00%	34,00%	3,02%
GESTOR/A TELEFÓNICO	80,40%	19,60%	2,30%	79,00%	21,00%	1,61%
<b>MEDIA</b>	<b>73,00%</b>	<b>27,00%</b>	<b>4,02%</b>	<b>72,00%</b>	<b>28,00%</b>	<b>1,15%</b>

Nota: el signo negativo significa que la brecha es a favor de las mujeres. La brecha salarial se calcula como: Remuneraciones totales / número de personas efectivas a lo largo del año. \*Para las compañías de HomeServe HVAC no se dispone de información ya que aún se estaba trabajando sobre su plan de igualdad.

Además, en HomeServe Iberia contamos con un **protocolo de acoso** que se rige por los principios de rapidez, confidencialidad y la protección a derecho a la intimidad y dignidad de las personas afectadas e implicadas. Para HomeServe es crucial la sensibilización de todo el personal en esta materia, por lo que está publicada en la Intranet una guía de sensibilización para prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos que puedan producirse.

Por otro lado, trabajamos por la diversidad en cada una de nuestras acciones para garantizar la completa integración de personas con capacidades diferentes y llevamos a cabo iniciativas orientadas a fomentar la contratación de estas personas.

**En 2021, HomeServe Iberia firmó el Chárter de la Diversidad impulsado por Fundación Diversidad, sellando así su compromiso de seguir promoviendo la inclusión, la igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad; avanzando en la construcción de una plantilla diversa; considerando la diversidad en todas las políticas de dirección de personas; promoviendo la conciliación; reconociendo la diversidad de los clientes y comunicando su compromiso con todos sus grupos de interés.**

En el año 2020 dimos un paso cualitativo en la creación de una estrategia de sensibilización, cuyos objetivos fundamentales ratificamos con la firma en 2021 del Chárter de la Diversidad de la Fundación Másfamilia:

- Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndose como valores de la empresa.
- 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.
- Promover la inclusión, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación en el trabajo.
- 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.
- Impulsar la conciliación con equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal del equipo.

- Reconocer la diversidad de nuestros clientes como fuente de innovación y desarrollo.
- Extender y comunicar nuestro compromiso hacia nuestros empleados, compartiendo con ellos la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria del Chárter de la Diversidad.
- Difundir el compromiso entre nuestros proveedores, invitándoles a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren al compromiso que promueve el Chárter.
- Trasladar y hacer llegar este compromiso a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos y demás agentes sociales.
- 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 la empresa.

Acciones de sensibilización llevadas a cabo en 2021	Nº de impactos
Acciones/iniciativas de comunicación externa para hacer visibles la diversidad e inclusión	-
Acciones/iniciativas de concienciación/sensibilización a la plantilla en materia de diversidad e inclusión	36
Jornadas relacionadas con la diversidad y la inclusión organizadas por la compañía	20
Jornadas relacionadas con la diversidad y la inclusión en las que participa la compañía	9
Comunicaciones del CEO y Comité de Dirección con referencias a diversidad e inclusión	12

Colaboramos con la Fundación Down Madrid para el desarrollo de acciones relacionadas con la promoción de distintas capacidades (sensibilización y contratación). En este sentido, contamos en nuestra plantilla con dos personas con discapacidad intelectual y acudimos frecuentemente a Ferias de Empleo con discapacidad con el fin de disponer de currículo de diferentes perfiles.

Pero nuestro compromiso va mucho más allá del cumplimiento del 2% de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD). Actualmente, dentro de la plantilla de HomeServe Iberia hay 19 personas con discapacidad igual o mayor al 33% (11 personas en 2020). De ellas, 18 personas forman parte de la plantilla de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership lo que supone un 1,67% del total de sus empleados y una mejora significativa respecto al 0,35% (4 personas) alcanzado en 2020.



Para alcanzar el cumplimiento de la Ley, contamos con medidas alternativas a la contratación directa, a través de centros especiales de empleo como proveedores de servicios (Celima, Fundación Juan XXIII, Ilunion IT Services, Servicios Sociales de Telecomunicaciones). Además, estamos involucrados en diferentes proyectos promovidos por Aldeas Infantiles, Cruz Roja, Asociación Eslabón, Ingeus, Cocemfe, Másfamilia y Fundación para la Diversidad y con el Ayuntamiento de Pozuelo con los que colaboramos para selección y fomento de empleo.

Cumplimiento de LGD con medidas alternativas a 31 de enero de 2022			
Empresa	Coste requerido hasta 31/01/2022	Coste invertido desde 01/02/2021 hasta 31/01/2022	Importe pendiente hasta 31/01/2022
HomeServe Asistencia Spain, SAU.	72.849€	209.547€	-136.698€
HomeServe Iberia, SLU.	66.296€	135.152€	-68.856€
<b>TOTAL</b>	<b>139.145€</b>	<b>344.699€</b>	<b>-205.554€</b>

**Superamos en un 147% el importe destinado a medidas alternativas.**

El desarrollo a lo largo del año 2020 y 2021 del **Plan Estratégico Global de Diversidad e Igualdad (D&I)** ofreció un marco de actuación basado en el fuerte compromiso de la Dirección con la transformación cultural de la compañía en materia de diversidad, inclusión e igualdad, cuyos objetivos se han marcado hasta 2025. Este marco global permitió poner en marcha la primera **Programación Anual de Acciones para la Diversidad**, contando con una programación y calendarización de las acciones para cada año fiscal:

- En el año fiscal 2022 (abril 2021-marzo 2022), siguiendo con nuestro compromiso de mejora continua, incorporamos nuevos aspectos de la diversidad que dio lugar a un programa completo y calendarizado para cumplir con todos los compromisos.
- En el año fiscal 2023 (abril 2022-marzo 2023), continuaremos desarrollando las acciones de sensibilización que tanto éxito han tenido en el año anterior, pero enfocándonos en el objetivo de creación e impartición de un plan de formación para la D&I que aplicará a todos los empleados de HomeServe Iberia.

Cada año fiscal, seguiremos programando y ampliando nuestro compromiso con la creación de una programación anual específica que consolide la transformación cultural de HomeServe en materia de diversidad, inclusión e igualdad.

Uno de los indicadores clave que utilizamos como medición de la diversidad es la puntuación obtenida en la encuesta de clima laboral a través de GPTW en 2021, donde el porcentaje medio en la categoría de diversidad alcanzó el 89% (92% en 2020). Dentro de dicha categoría, los principales indicadores consiguieron valoraciones sobresalientes por parte de los empleados:

	2021	2020
* Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra edad	87 %	89 %
* Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra raza u origen étnico	94 %	97 %
* Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual	95 %	98 %
* Se me trata como miembro de pleno derecho, independientemente de mi cargo	78 %	83 %
* Se nos trata de una forma justa independientemente de nuestro sexo	91 %	93 %
* Puedo ser yo mismo/a en mi lugar de trabajo	82 %	85 %
* Cuando te incorporas a la empresa, te sientes bien acogido/a	89 %	89 %
* Me gusta venir a trabajar aquí	83 %	74 %

En el caso de las empresas de HomeServe HVAC, no contamos con certificado de excepcionalidad y muchas de ellas están exentas de cumplimiento de la LGD.

En relación a la diversidad cultural, en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership contamos con personas de 24 nacionalidades (11% de la plantilla), lo que nos aporta perfiles diferentes que enriquecen el negocio.

Además, promovemos la diversidad generacional. Realizamos un análisis exhaustivo de perfiles y establecemos motivaciones, formas de trabajar y expectativas diferentes para cada colectivo. Ya sea a través de modelos de trabajo que den respuesta a las necesidades de cada generación, como la generación de una cultura integradora que promueva y facilite la transferencia de conocimiento.

Por otro lado, contamos con una red de empleados especialmente implicados en el desarrollo de la inclusión y la diversidad (**Buddies de la diversidad**), también desde el punto de vista de otros colectivos como puede ser el LGTBI. Estas personas cuentan con un profundo conocimiento y sensibilidad en el campo de la diversidad y su función es la de acompañar, recoger ideas de mejora y asesorar a los equipos sobre cualquier tema relacionado con el plan y las acciones que llevamos a cabo.



Proud to be  
**HomeServe**

## • Remuneraciones

El compromiso de los empleados sigue siendo un pilar fundamental de nuestros planes anuales de desempeño y creemos que el cumplimiento de los altos estándares de rendimiento exigidos, deben ser recompensados adecuadamente.

Esta recompensa reconoce las habilidades individuales y su desempeño y progresión dentro de la compañía y está formada, a nivel general, por un salario fijo y bonificaciones anuales en función de objetivos comunes e individuales establecidos a principios de año (PDR).

PDR para el personal de estructura de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia y a través de incentivos mensuales o trimestrales según se llegue a los objetivos planteados para las plataformas.

A través de un Proceso de Evaluación del Desempeño (PDR) ofrecemos un diálogo fluido, ajustado a las necesidades del negocio, pero sobre todo a la mejora del rendimiento individual y al desarrollo de las competencias y valores del Grupo. Esta conversación anual con los equipos nos permite:

- Detectar el potencial que ya existe en nuestro talento interno.
- Mejorar el desempeño y la alineación con las necesidades de compañía.
- Implicar a los equipos en la consecución de los objetivos globales.
- Mejorar la comunicación entre mandos y empleados.
- Facilitar la creación de acciones de Formación y Desarrollo personalizadas que ayuden a fortalecer nuestro desempeño.

Por otro lado, y para garantizar el bienestar social de nuestros empleados, en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia contamos con una serie de beneficios sociales (**Plan Compenso**) que les aportan mayor comodidad en su día a día: el 34,7% de los empleados (29,8% en 2020) han contratado un seguro médico privado, el cual cuenta con una subvención por parte de la compañía del 60% del importe, mientras que un 3,1% (8,9% en 2020) está adherido a algún plan de compensación flexible, en el que están incluidos gastos de guardería, transporte, estudios o restaurantes.

Mediante nuestro **Plan Internacional de Incentivos en forma de acciones (One Plan)** ofrecemos a todos los empleados la oportunidad de invertir en acciones de HomeServe en condiciones ventajosas y por el que, por cada acción adquirida, adjudicamos el derecho a recibir gratuitamente una acción adicional al mantener la titularidad de la misma durante dos años.

Los empleados acogidos a la modalidad de teletrabajo tienen la opción de elegir entre diferentes tipos de compensación, incluyendo una compensación económica.

Además, en los casos de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, HomeServe Iberia complementa con el 100% la prestación de la Seguridad Social, de forma que el empleado percibe íntegramente su salario mensual.

Por otro lado, contamos con un programa anual de motivación y reconocimiento donde los propios empleados nominan a aquellos compañeros que destacan por haber realizado un trabajo excepcional. De entre todas las personas nominadas a lo largo del año, se eligen a cuatro Empleados del Año, un por cada uno de los valores de HomeServe. Durante el año 2021, se recibieron un total de 523 nominaciones.



## • Relaciones laborales

Desde HomeServe Iberia apoyamos el derecho de asociación, representación sindical y negociación colectiva de nuestros empleados y mantenemos un diálogo permanente con los distintos órganos de representación legal de los trabajadores y sindicatos a través de distintos canales:

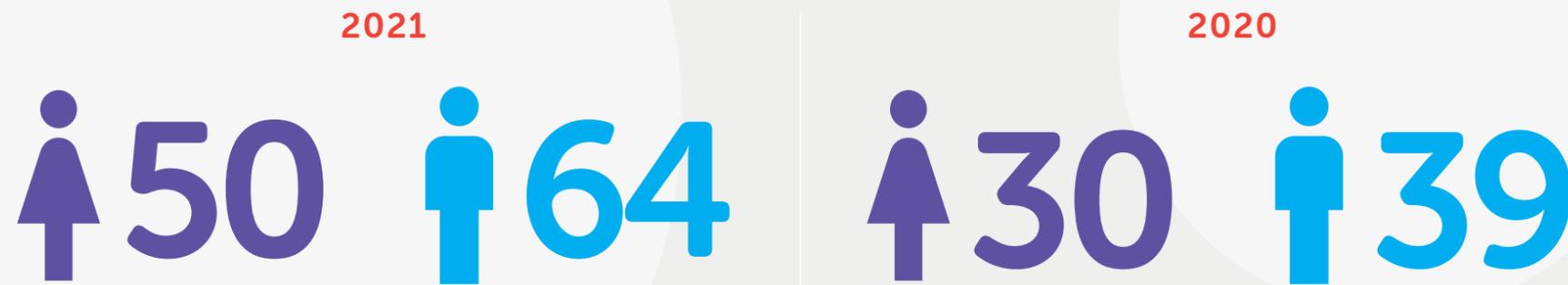
- Órganos de participación de la empresa con los representantes legales de los trabajadores.
- Reuniones periódicas.
- Contacto directo a través de teléfono o correo electrónico.

Por su parte, la representación legal de los trabajadores se comunica con los empleados a través de cuentas de correo electrónico específicas y espacios para reuniones que la empresa pone a su disposición.

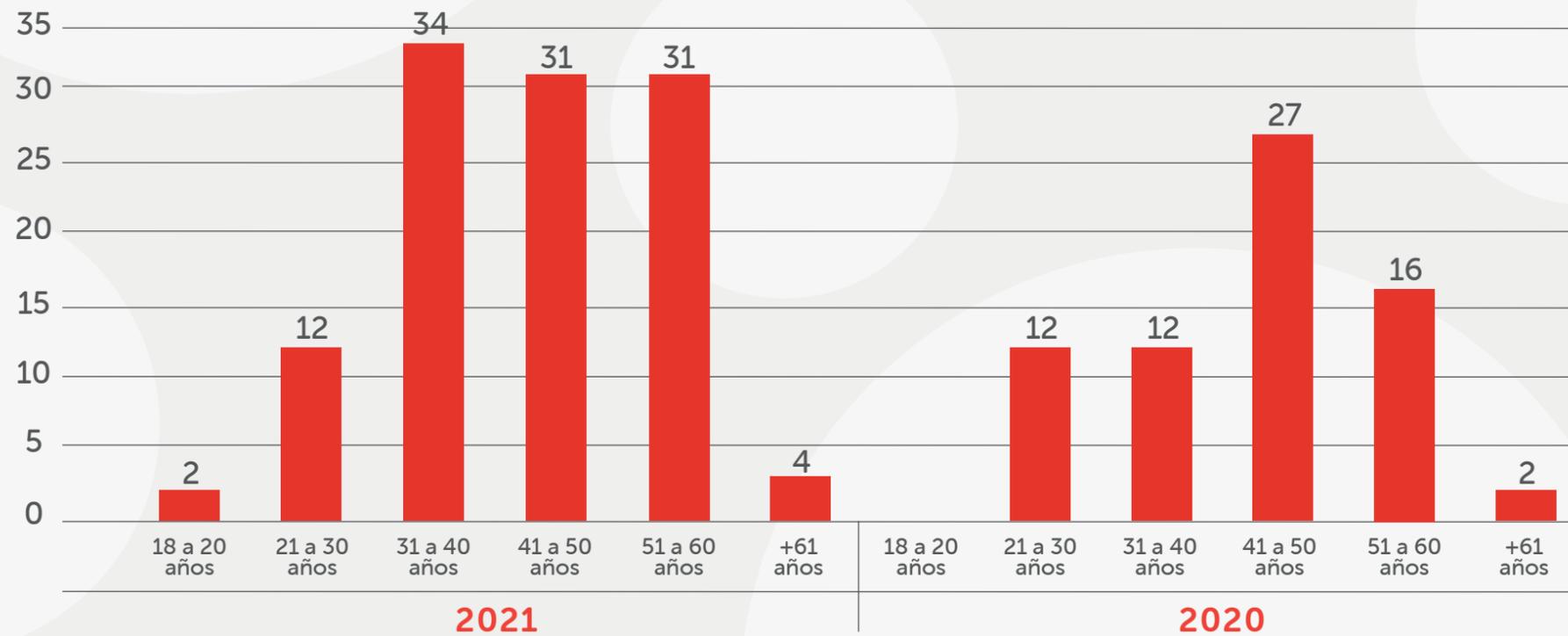
El 100% de los empleados de HomeServe en España están cubiertos por un total de 18 convenios colectivos correspondientes a distintos sectores y provincias, mientras que los empleados de Portugal están regulados por el Código de Trabajo del país.



### Número de despidos por sexo



### Número de despidos por edad



### Número de despidos por clasificación profesional

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	ESPAÑA Total despidos	
	2021	2020
DIRECTOR/A SENIOR	5	0
DIRECTOR/A	7	2
MANDO INTERMEDIO	8	1
RESPONSABLE EQUIPO	4	5
TÉCNICO/A	30	26
GESTOR/A TELEFÓNICO	54	35
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>69</b>

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	PORTUGAL Total despidos	
	2021	2020
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	0
AYUDANTE	1	0
ADMINISTRATIVAS	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>



## • Comunicación interna

En HomeServe Iberia sabemos lo importante que es la comunicación interna para conocer la compañía, cohesionar a los equipos y mantener el sentimiento de pertenencia.

La comunicación con los empleados en HomeServe Iberia es bidireccional. Además de las reuniones periódicas con los equipos, la intranet es la principal vía de comunicación con los empleados, siendo el correo electrónico y el tablón de anuncios otros canales utilizados por HomeServe Iberia para mantener informado al equipo. En el año 2021 se emitieron 852 comunicados (842 comunicados en 2020).

Además, dentro de la intranet contamos con un buzón de sugerencias donde los empleados pueden dejar cualquier comentario, inquietud o necesidad. A lo largo del año se registraron 38 peticiones de empleados (208 en 2020).

## • Innovación

HomeServe Iberia tiene el reto de transformar las oportunidades en nuevos productos, servicios y modelos de negocio. Para ello, es imprescindible promover una cultura del cambio que acerque la innovación a todos los niveles de la compañía, involucrando a los equipos en el proceso de transformación y mejora continua.

HomeServe Membership y HomeServe Asistencia cuenta con un equipo dedicado y un Comité de Innovación cuyo compromiso es garantizar la sostenibilidad, promover el talento interno, anticiparnos a los cambios de la industria y adaptarnos a las nuevas realidades de nuestros clientes y de la sociedad. Su objetivo no es tanto innovar sino ayudar a hacerlo al resto del equipo y promover una cultura del cambio a través de la comunicación, la formación y el reconocimiento del espíritu innovador de nuestros empleados.

Con el proyecto de innovación se persigue:

- Identificar nuevas oportunidades y adaptar nuestra propuesta de valor para obtener elementos diferenciadores.
- Ser palanca de transformación y cambio, proporcionando a la compañía herramientas y soluciones innovadoras que favorezcan la transformación digital, poniendo la tecnología al servicio de las personas.

- Promover la cultura de la innovación y la participación de los empleados, estimulando su talento creativo e innovador.
- Fomentar que las ideas innovadoras y las buenas prácticas se compartan en la compañía.

El programa de innovación está dirigido a fomentar la cultura innovadora y la participación de los empleados en la compañía. A lo largo del 2021 se han desarrollado las siguientes actividades:

- Observatorio de tendencias.
- Formación a empleados de metodologías de trabajo ágiles que permitan estimular la creatividad y favorezcan la adaptación y gestión del cambio.
- Fomento de la participación de todos los empleados en la búsqueda de soluciones innovadoras para dar respuestas a retos concretos del negocio mediante talleres y concursos.
- Sensibilización de los empleados sobre la importancia de la innovación a través de 26 artículos publicados en nuestra intranet.
- Favorecer el intercambio de ideas y de buenas prácticas.

## > Compromiso con nuestros clientes

HomeServe está plenamente orientada al cliente y su experiencia es un pilar clave en nuestra estrategia. Los procesos y la transformación tecnológica están orientados a reforzar esta estrategia Customer Centric.

Nuestro propósito de hacer que las reparaciones y mejoras del hogar sean fáciles nunca había sido tan importante como en estos años de pandemia en los que nuestros hogares se han convertido en nuestro refugio.

Diseñamos nuestros productos para poder responder a las necesidades del cliente y de nuestros profesionales adaptándonos a los mercados locales para crear productos que nuestros clientes valoren y utilicen.

A cierre de 2021, HomeServe Membership contaba con un ratio de retención (pólizas renovadas/ invitadas a renovar) de 81,1% (de 82,9% en 2020).

Invertimos en la investigación y extraemos información de las encuestas para conocer el comportamiento de nuestros clientes, adaptarnos a los cambios y conocer sus necesidades para así poder ofrecerles los productos que necesitan y seguir innovando en productos que nos diferencian en el mercado.

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados a la adquisición de clientes, su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia y los controles y las acciones establecidos para mitigarlos y asegurar así que somos capaces de aumentar nuestra cartera de clientes:

Tema material	Riesgo	Objetivo	Impacto (consecuencias)	Controles / planes de acción
Gestión sostenible y solvente del negocio	Acquisition of Customers	Firma de acuerdos con nuevos Partners, identificar y cerrar oportunidades de adquisición y desarrollar acciones de ventas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritmo lento de crecimiento del negocio en España.</li> <li>Impacto negativo en el precio de las acciones de Grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas con diferentes departamentos para buscar soluciones.</li> <li>Seguimiento de las cuentas para dar respuesta a los diferentes indicadores de los Partner.</li> <li>Encontrar nuevas líneas de negocio con los Partners.</li> <li>Desarrollo del modelo "Customer Service".</li> <li>Plan de retención.</li> <li>Nuevas herramientas digitales (Salesforce).</li> </ul>

HomeServe Iberia está inmersa en un fuerte proceso de transformación digital que supone una mejora continua en tiempos de respuesta y resolución, ratios de disponibilidad y proactividad; un seguimiento cercano y transparente del servicio para garantizar el alineamiento con los objetivos de negocio, la protección ante posibles ataques cibernéticos y la obtención de una visión 360º del cliente.



Estamos adaptando nuestra oferta comercial y propuesta de valor, nuestras operaciones, estructura y tecnología, para ofrecer una mejor calidad y experiencia al cliente.

En 2021 enfocamos nuestros esfuerzos en marketing en el rediseño de nuestra página corporativa con el fin de mejorar la experiencia de usuario.

Se ha desarrollado una nueva Zona Cliente que ofrece más funcionalidades que permiten al cliente la autogestión de sus contratos.

Por otro lado, hemos lanzado webs de B2B para los mercados de España y Portugal ([www.homeservepartners.es](http://www.homeservepartners.es) y [www.homeserve.pt](http://www.homeserve.pt)).

# Clientología

Clientología forma parte de la cultura y día a día de HomeServe Iberia. Es un impulsor del cambio y de mejora continua en la relación con nuestros clientes; el resultado de un detallado análisis que, hace más de seis años, nos permitió definir los cinco pilares en los que está basada nuestra relación con el cliente: transparencia, claridad, facilidad, rapidez y escucha. En la actualidad estamos revisando estos compromisos para adaptarlos a las nuevas necesidades de los clientes.

Desde Customer Experience, se fortalecen y promueven dentro de la compañía los principios de Clientología mediante la comunicación y la organización de eventos que generan un conocimiento más amplio, a la vez que fortalecen la experiencia del cliente gracias al compromiso e implicación de los empleados.

Dentro de nuestra estrategia Customer Centric, destaca nuestro **sistema global de escucha activa de los clientes** (VoC). Este sistema de medición es periódico y se revisa anualmente para su mejora continua.

Dentro de este sistema, recogemos la opinión de nuestros clientes en aquellos momentos clave en su relación con

la compañía, que, a su vez, están asociados con nuestras promesas de Clientología. La información obtenida se comparte periódicamente con todos los empleados para hacerlos partícipes de la experiencia vivida por nuestros clientes, así como la implicación que tiene en ésta cada una de nuestras acciones y siempre manteniendo como eje central el espíritu de mejora de su experiencia.

Por otro lado, HomeServe Asistencia y HomeServe Membership cuentan con un Comité "Voz del Cliente" cuyo objetivo es vigilar que la experiencia ofrecida al cliente sea excelente, analizando los aspectos clave de la relación, detectando fallos, estableciendo planes de acción para solventarlos y detectando oportunidades de mejora. Este comité busca movilizar a la compañía impulsando la labor de todos los departamentos en favor del cliente, convirtiéndose en su representante dentro de la misma.

Gracias a ello, podemos definir un modelo de relación con el cliente, transformando Clientología a través de acciones con empleados, clientes, profesionales y mercado, mejorando así la experiencia de los clientes.



## Nuestros compromisos con el cliente

### Cuando nos conocen

Contaremos con honestidad a nuestros clientes que les ofrecemos y cómo podemos ayudarles.

### Una vez que deciden confiar en nosotros

Explicaremos detalladamente al cliente qué está comprando, qué servicios incluye y cuánto va a pagar.

### Ahora que ya tenemos un compromiso

Le haremos la vida un poco más fácil.

### Cuando nos necesitan

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

### Si algo no le gusta

Escucharemos activamente y actuaremos con rapidez.

Nuestros clientes disponen de múltiples vías de comunicación con nosotros, ya sea a través de plataformas digitales, medios impresos o telefónicamente. Animamos a nuestros clientes a que nos dejen sus comentarios y experiencia a través de nuestro departamento de atención al cliente, nuestras encuestas de satisfacción, redes sociales y plataformas de opiniones verificadas como TrustPilot donde, al igual que en 2020, obtenemos una valoración de 4,2 sobre 5.

Nuestras redes sociales nos permiten mantener un diálogo permanente con gran parte de nuestros grupos de interés. A través de ellas, compartimos contenido relevante para facilitar tanto la vida en el hogar a nuestros clientes como para aportar valor a nuestros socios colaboradores y partners.

A cierre de año, las redes sociales de la marca HomeServe Asistencia y HomeServe Membership contaron con una comunidad agregada de 52.098 seguidores, lo que supuso un incremento del 5,8% con respecto a 2020 (49.238 seguidores). Por otro lado, tuvimos 105.671 interacciones con los usuarios (112.753 en 2020).

### Resultados de redes sociales 2021

	Facebook	Twitter	LinkedIn	Youtube	Instagram	Total 2021	2020
Seguidores	7.972	3.637	19.000	20.200	1.289	<b>52.098</b>	<b>49.238</b>
Impresiones	2.380.000	191.000	223.000	343.000	1.210.000	<b>4.347.000</b>	-
Interacciones	91.175	1.724	5.083	68	10.783	<b>108.833</b>	<b>112.753</b>

Nuestro blog corporativo, alojado en la web de HomeServe ([www.homeserve.es](http://www.homeserve.es)), es otro de los canales a través de los cuales compartimos contenido interesante para hogares y negocios, así como información corporativa. En 2021 generamos 123 contenidos (100 en 2020).

## • Gestión de encuesta de satisfacción

En HomeServe Iberia el departamento de Experiencia de Cliente es el encargado de realizar las mediciones de calidad mediante encuestas de satisfacción a los clientes. A través del análisis del indicador Net Promoter Score (NPS), evaluamos la satisfacción y los puntos críticos de contacto con el cliente y se detectan áreas de mejora a implementar. La satisfacción del cliente ocupa un lugar destacado en los planes de bonificación de la compañía.

Nuestro sistema de incentivos a empleados está basado en el porcentaje de insatisfechos derivados en la experiencia generada en determinados "Momentos de la Verdad", los cuales se miden de manera periódica y sistemática. A lo largo del año 2021, en HomeServe Asistencia y HomeServe Membership se obtuvo un NPS del 57,44 (63,19 en 2020) y una satisfacción global del servicio prestado de 8,78 puntos sobre 10 (8,77 en 2020).

Por otro lado, en el resto de empresas de HomeServe Iberia en las que se miden estos indicadores a través de encuestas, el resultado de NPS obtenido en 2021 fue de 63,77 (indicador no medido en 2020) y de 8,55 puntos sobre 10 de satisfacción (9,10 en 2020). En varias de estas empresas, a finales de 2021, se comenzó a trabajar en la definición de operativas para centralizar la medición y análisis de los resultados de satisfacción del cliente en base a una operativa común.

Además, en HomeServe Membership también utilizamos el índice de retención de la cartera de clientes para medir la satisfacción del cliente. En el año 2021 alcanzamos el 81,1% de retención (82,9% en 2020).

## Premios Servicio al Cliente del año 2022

Las empresas de nuestras líneas de servicio más asentadas (Asistencia y Membership) obtuvieron por tercer año consecutivo el premio Servicio al Cliente del año 2022 en la categoría de Servicios de Reparación y Mantenimiento en los premios Líderes en Servicio 2022.

Con este premio se reconoce la labor e implicación de todo el personal de la empresa, especialmente en momentos de incertidumbre como la pandemia, y la importancia de poner al cliente en el centro del negocio.

Todas las empresas premiadas tuvieron que pasar una evaluación exhaustiva, mediante más de 200 test a través de canales a distancia y 2.000 encuestas de satisfacción, para conseguir este sello de Servicio de Atención al Cliente del Año 2022.

La atención al cliente es otro de los pilares del servicio de HomeServe. HomeServe Iberia cuenta con más de 10 plataformas telefónicas, localizadas en diferentes ciudades, que prestan servicio los 365 días del año, las 24 horas del día, con el objetivo de atender cualquier necesidad de los hogares de nuestros clientes. A lo largo de 2021 estas plataformas atendieron un total de 2.457.913 llamadas (2.702.466 llamadas en 2020). La tasa de abandono de nuestra principal plataforma, correspondiente a HomeServe Asistencia, se situó en el 4,81%.



## • Gestión de las reclamaciones

Cada una de las empresas de HomeServe Iberia gestiona las quejas y reclamaciones del cliente de manera independiente y siempre bajo protocolos y controles de calidad que garantizan un correcto tratamiento de las mismas.

El trabajo de los equipos de reclamaciones va más allá de la gestión, ya que realizan un análisis pormenorizado de las incidencias más habituales y diseñan planes de acción para mejorar los índices de reclamaciones.

En 2021, HomeServe Iberia ha contabilizado 105.013 quejas y reclamaciones (112.315 en 2020), de las cuales ha conseguido gestionar dentro de ese mismo año el 94,1% (86,1% en 2020). Esta mejora en el porcentaje de reclamaciones gestionadas dentro del año se centra especialmente en la línea de negocio de Asistencia, que ha experimentado un descenso de las reclamaciones interpuestas y donde se llevaron a cabo acciones para mejorar y agilizar nuestra gestión con el fin de evitar reclamaciones recurrentes. Entre estas acciones destacan:

- Formación interna y revisión de procesos.
- Especialización y reorganización de perfiles.
- Información detallada sobre la apertura de reclamaciones a otras áreas.



Las tres principales naturalezas por las que se han abierto reclamaciones o quejas han sido: servicios mal efectuados, demora en la tramitación del siniestro, y la no conformidad con el rechazo.

Más del 40% de reclamaciones se gestionan en menos de 48 horas desde su apertura.

Del total de reclamaciones gestionadas en HomeServe Iberia, el 33,0% se han resuelto como fundadas (37,0% en 2020), el 36,2% como no fundadas (43,0% en 2020) y el resto como indeterminadas. Se recibieron un total de 864 quejas procedentes de organismos oficiales (749 en 2020).

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados a la satisfacción y la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, su impacto en nuestras operaciones y/o estrategia y los controles y las acciones establecidos para mitigarlos y asegurar así que la Clientología está integrada en la compañía y el cumplimiento de las promesas que realizamos a nuestros clientes:

Tema material	Riesgo	Impacto (consecuencias)	Controles / planes de acción
Satisfacción y calidad	Cultura de cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de clientes y/o de confianza de los mismos.</li> <li>• Principios no interiorizados por los empleados, lo que repercute en una disminución de la satisfacción y de la retención.</li> <li>• Aumento de reclamaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de encuestas a nuestros clientes en los principales puntos de contacto para medir su satisfacción.</li> <li>• Dashboard y elaboración de infografías sobre satisfacción y experiencia de cliente a varias partes interesadas.</li> <li>• Plan de Clientología anual.</li> <li>• Comité de Voz del Cliente para garantizar que el cliente es el eje central del negocio.</li> <li>• Evaluación por parte de Quality Assurance del cumplimiento de las promesas del cliente.</li> </ul>

## > Compromiso con nuestra red de profesionales

**Nuestra visión es la de ser el proveedor de reparaciones y mejoras del hogar más grande y fiable del mundo.**

En HomeServe Iberia distinguimos entre proveedores de servicios generales y la red de colaboradores/profesionales encargados de realizar los trabajos de instalación, mantenimiento y reparación que ponemos a su disposición y que pueden aceptar o rechazar libremente.

Nuestra red de colaboradores desempeña un papel esencial en el proceso de prestación de servicio y actúan como nuestros embajadores ante el cliente. De ahí que jueguen un papel importante en el negocio y, por ende, sean considerados como uno de nuestros principales grupos de interés.

Confiamos en nuestra red de profesionales locales para ofrecer de manera constante un alto nivel de servicio en los hogares de nuestros clientes. Tenemos muchos años de experiencia que nos proporcionan los conocimientos necesarios para gestionar esta red eficientemente.

Invertimos nuestro tiempo y esfuerzo en incorporar y mantener nuestra red de profesionales y en proporcionarles la infraestructura y la tecnología necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficaz. A medida que el

# 8,78 / 10

en la satisfacción con el servicio prestado por nuestra red de profesionales

negocio de HomeServe Asistencia crece, ampliamos nuestra red de profesionales para asegurar la asistencia a nuestros clientes.

Contamos con equipos dedicados en exclusiva a captar y homologar profesionales en todo el territorio en el que operamos. Los profesionales que deseen unirse a nuestra red deben acreditar previamente una serie de documentos y cumplir criterios estrictos de calidad que deberán mantener a lo largo de su relación mercantil con nosotros.

Nuestro sistema de gestión de red es único en el sector. Hemos establecido más de 20 gerencias de red locales que se encargan de la captación, gestión y seguimiento de los profesionales.

La calidad y la satisfacción del cliente son clave en HomeServe Iberia, de ahí que exijamos unos altos niveles de calidad en el servicio prestado por los profesionales. Trabajamos por mantener una alta tasa de fidelización y vinculación entre nuestra red de profesionales, lo que se traduce en una mayor calidad del servicio y satisfacción del cliente.

A cierre de 2021 HomeServe Asistencia contaba con una red de 2.993 profesionales (3.007 profesionales en 2020) especialistas en 80 gremios (59 en el año 2020), aunque el 99% de la actividad está centrada en 27.

A través de nuestra red de profesionales, en 2021 realizamos 978.117 servicios, un 8,2% más que el año anterior. Los clientes valoraron la intervención de los profesionales con 8,78 puntos sobre 10 (8,95 en 2020).

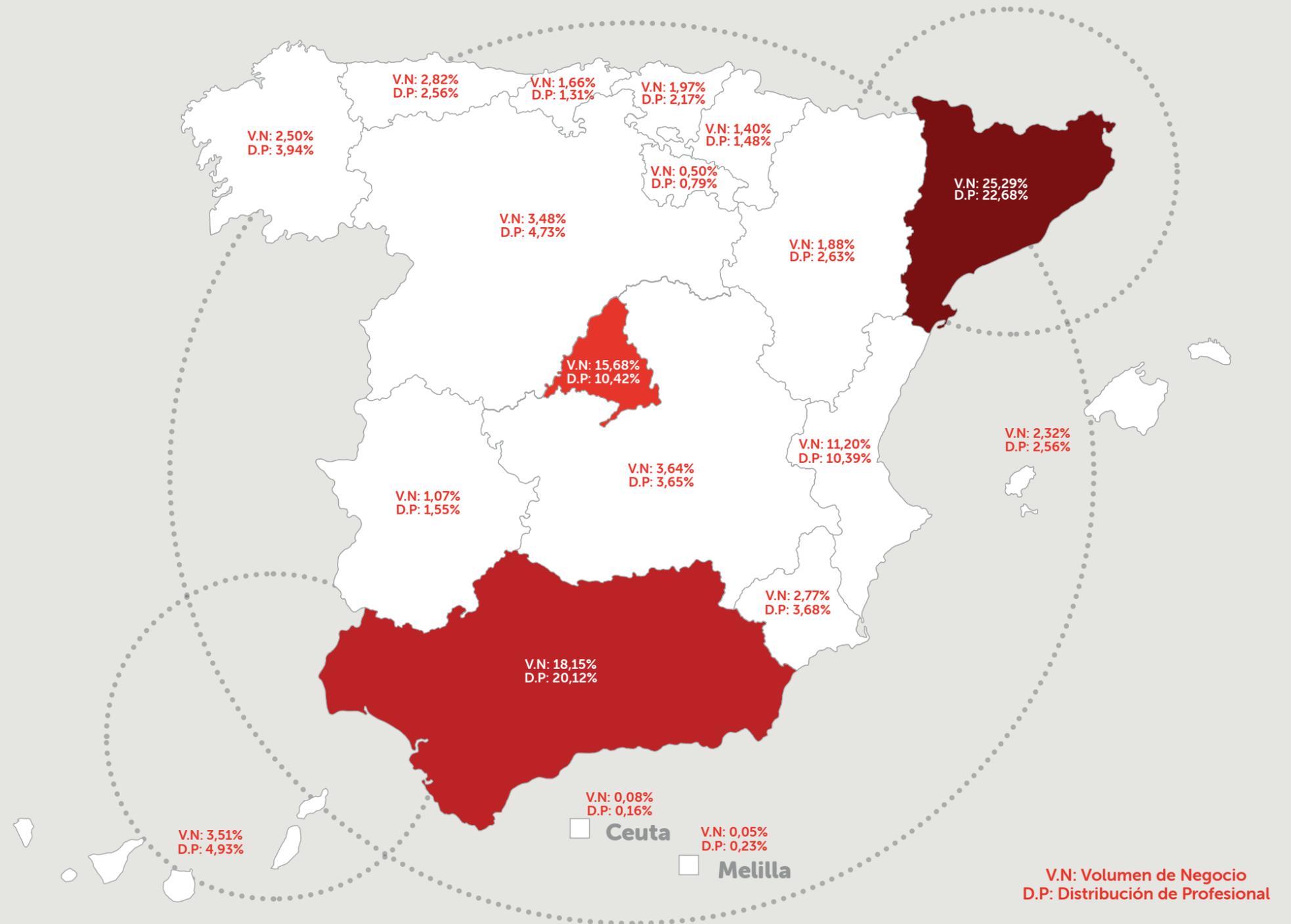
Uno de los mayores beneficios de ser un profesional colaborador de HomeServe Asistencia es contar con una asignación continuada de servicios que se traduce en ingresos estables. Además, desde HomeServe Asistencia desarrollamos y facilitamos herramientas tecnológicas que ayudan a nuestros colaboradores a mejorar la eficiencia de su negocio y la gestión de su actividad.



## Volumen de negocio y distribución de profesionales por comunidad autónoma

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

Distinguimos entre distintos tipos de profesionales en función del grado de vinculación, cuyo máximo exponente son nuestros franquiciados y licenciarios, que se caracterizan por la asignación preferente de servicios. En el año 2021 cerramos con 267 franquiciados y 123 licenciarios (218 franquiciados y 84 licenciarios en 2020).



## > Compromiso con nuestros proveedores

La gestión de proveedores es clave para HomeServe Iberia, ya que, en gran medida, determina la calidad en la prestación del servicio y nuestro éxito a largo plazo.

En nuestra relación con proveedores, prestamos especial atención a los siguientes aspectos recogidos en nuestro Código de Gobierno Corporativo:

- La aplicación de la ley y normativa vigente que regula las relaciones con los proveedores.
- La exclusión de proveedores que ofrezcan condiciones que no sean ofertas abiertas y competitivas.
- El posible conflicto de intereses en la selección de proveedores cuando medie la aceptación de obsequios.
- Las transacciones con un proveedor cuya empresa sea propiedad o esté gestionada por un familiar o amigo.

La compra de productos y servicios contribuyen a la creación de puestos de trabajo indirectos, por lo que apostamos por mantener relaciones estables con nuestros proveedores y nos comprometemos a realizar los pagos dentro de los plazos acordados. Además, ponemos el foco en la inclusión y diversidad en nuestra relación con proveedores, colaborando con Centros Especiales de Empleo.





## > Compromiso con la sociedad

**Damos empleo a más de 9.000 personas en 10 países para hacer que las reparaciones y mejoras del hogar sean fáciles.**

En un entorno de incertidumbre como el actual, las personas necesitan saber que cuentan con estabilidad profesional y financiera. En HomeServe estamos comprometidos con la creación de empleo de estable y de calidad (91% de contratos indefinidos en HomeServe Iberia) y la mayoría de nuestros equipos cuentan con una serie de beneficios sociales como la subvención del 60% del precio del seguro médico o el plan de compensación flexible que mejoran su situación financiera y les aporta seguridad.

Por otro lado, apoyamos a las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad a través de acciones solidarias orientadas a mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos. Además, cuidamos del medioambiente, promoviendo el consumo responsable y el reciclaje y llevando a cabo acciones orientadas a reducir el impacto medioambiental de nuestro negocio, involucrando a nuestros empleados y nuestra red de profesionales para que tomen decisiones más sostenibles.

Además, tenemos un compromiso de apoyar a jóvenes profesionales. Para ello, en 2021 llegamos a 25 acuerdos (23 en 2020) con escuelas, centros formativos o asociaciones de la rama pública o privada para ofrecer a sus alumnos la oportunidad de realizar sus prácticas formativas con nuestras empresas. Dentro de nuestra línea de negocio HVAC, una vez, superado el periodo de prácticas no laborales y tras obtener el alumno el título de FP frío y calor o similar, se ofrece la continuidad del itinerario formativo a través de un contrato laboral.

En 2021, 3 alumnos realizaron sus prácticas formativas en alguna de nuestras empresas HVAC, de los cuales 2 resultaron aptos para contrato laboral (66% de éxito).

**El itinerario formativo consta de dos módulos:**



**Prácticas en frío**  
climatización



**Prácticas en calor**  
calefacción

Ambos módulos cuentan con un responsable formativo dentro de la compañía que se encarga de velar por la adecuación del plan formativo. Además, el alumno cuenta con un tutor técnico que le acompaña diariamente.

Este plan de prácticas no laborales tiene una duración de 3 meses por módulo.

## • Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

HomeServe está comprometida con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

Como respuesta al llamamiento realizado por Naciones Unidas para que el sector privado contribuyera con los distintos gobiernos en la consecución de estos objetivos, en HomeServe Iberia hemos analizado cada una de estas metas para determinar los ODS con los que la compañía podía contribuir en cada uno de los ámbitos (económico, social y ambiental).

Partiendo de los 17 aspectos relevantes establecidos en base a la evaluación de los impactos actuales, potenciales, positivos y negativos que las actividades de las empresas del alcance de esta memoria ejercen sobre los ODS a lo largo de la cadena de valor, se ha identificado el grado de contribución de estos aspectos a 11 de los 17 ODS. En algunos casos esta contribución es directa y se puede apreciar en el corto plazo, mientras que en otros es indirecta, es decir, a largo plazo, tal como se muestra en la siguiente tabla:



## Relación de aspectos relevantes con los ODS

	ODS prioritarios					ODS secundarios			ODS impacto menor		
	3 SALUD Y BIENESTAR	5 IGUALDAD DE GÉNERO	7 ENERGÍA LIMPIA Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNAJES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	2 HAMBRE CERO	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
<b>Gobierno corporativo</b>											
Tenga una buena relación con los grupos de interés									●		
Se adapte a los riesgos/oportunidades			●	●			●	●			
Incremente el valor para sus accionistas			●	●					●		
Mantenga una conducta ética y cumpla la normativa								●			
Gestione de manera sostenible y solvente el negocio				●							
<b>Compromiso con el Medioambiente y la sociedad</b>											
Trabaje con proveedores social y ambientalmente comprometidos					●	●					
Gestión del impacto ambiental de su actividad			●			●	●				
Lleve a cabo acciones en beneficio de la sociedad	●				●		●			●	
Fomente el desarrollo del negocio local a través de su red de colaboradores						●				●	
<b>Compromiso con los empleados</b>											
Lleve a cabo acciones para la captación y el desarrollo del talento interno				●							●
Promueva la diversidad e igualdad de oportunidades entre sus empleados		●		●	●						
Facilite la conciliación laboral y la flexibilidad de sus empleados				●							
Vele por el bienestar y la satisfacción de los empleados	●			●							
<b>Compromiso con los clientes</b>											
Se preocupe por la satisfacción de sus clientes y la calidad de sus servicios				●							
Ofrezca información clara y transparente y realice un marketing responsable				●							
Esté a la vanguardia en digitalización				●							
Emprenda acciones para garantizar la ciberseguridad y la privacidad de datos				●				●			

● Contribución directa

● Contribución indirecta

## ODS prioritarios para el negocio de HomeServe Iberia

ODS	Meta a la que alinearnos	Indicadores	Riesgo asociado	Objetivos
 <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Empleados con seguro médico privado</li> <li>• % Empleados formados en PRL</li> <li>• % Empleados a los que se les ha ofrecido revisión médica</li> <li>• Total acciones HomeSaludable</li> <li>• Índice de gravedad de accidentes laborales</li> <li>• Tasa de incidencia enfermedades profesionales</li> </ul>	<p><b>Employees engagement</b></p>	<p>Cero accidentes de trabajo y enfermedades profesionales</p>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública</p> <p>5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Mujeres Total plantilla</li> <li>• % Mujeres Management teams</li> <li>• % Mujeres Comité de Dirección</li> <li>• Brecha salarial</li> <li>• Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral</li> <li>• Nº Denuncias en canal interno y externo relacionado con discriminación por genero / acoso sexual</li> <li>• % Horas formativas destinadas a Mujeres</li> </ul>	<p><b>Employees engagement</b></p>	<p>100% Cobertura por planes de igualdad en aquellas empresas que le sea de aplicación según RD 6/2019</p>
 <p><b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas</p> <p>7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Energía eléctrica de fuentes renovables.</li> <li>• % Vehículos eco del total de la flota de la Cía.</li> </ul>	<p><b>Climate Change</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% origen energía eléctrica renovable (NOTA: en oficinas de &gt;50 empleados)</li> <li>• 100% flota con etiqueta ECO o CERO</li> </ul>
 <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros</p> <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total Promociones internas</li> <li>• Antigüedad de la plantilla</li> <li>• % N1 y N2 por promoción interna</li> <li>• Horas formativas</li> <li>• Tasa de rotación</li> <li>• Total de contratación por edad</li> <li>• % empleados &lt;21 años</li> <li>• % empleados &gt;50 años</li> <li>• Tasa de regreso tras baja parental (Hombre/mujer)</li> <li>• Tasa de retención tras baja parental (Hombre/mujer)</li> <li>• % Empleados dentro del proyecto HomeServe Concilia (59,5%)</li> <li>• Valoración a la pregunta "Me siento orgulloso de trabajar en HomeServe".</li> <li>• Tasa de absentismo</li> <li>• Engagement</li> <li>• Total denuncias canal interno/externo</li> </ul>	<p><b>Employees engagement</b></p> <p><b>Acquisition of Customers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecución y mantenimiento de la certificación GPTW</li> <li>• Engagement &gt;79%</li> <li>• Retención de clientes</li> <li>• Alcanzar el valor del EBIT definido por HomeServe para el FY23.</li> </ul>
 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Personal con discapacidad</li> <li>• Cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LDG)</li> <li>• Valoración de esta cuestión en encuesta de clima laboral.</li> </ul>	<p><b>Employees engagement</b></p>	<p>Consecución y mantenimiento de la certificación GPTW</p>

## ODS secundarios para el negocio de HomeServe Iberia

ODS	Meta a la que alinearnos	Indicadores	Riesgo asociado	Objetivos
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales</p> <p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huella de carbono (Alcance 1 y 2)</li> </ul>	Climate Change	
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del plan de comunicación en materia medioambiental</li> </ul>	Climate Change	
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas</p> <p>16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</li> <li>Total Acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante 2020 y 2021 referentes a competencia desleal, infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.</li> <li>% Empleados formados en temas de Compliance</li> <li>% Empleados en temas de protección de datos</li> <li>Nº denuncias internas/externas corrupción/soborno</li> </ul>	Legal & Compliance	100% Cumplimiento de legislación vigente aplicable a nuestro negocio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº Brechas de seguridad</li> <li>Total Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</li> </ul>	Information Security and Cyber resilience	Asegurar que estamos capacitados para prevenir y resolver ciberataques que puedan amenazar a HomeServe Iberia.
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo</p> <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del plan de comunicación en materia medioambiental</li> <li>Total de premios y reconocimientos</li> <li>Total de ferias, jornadas, eventos y patrocinios</li> <li>Total de seguidores en RRSS</li> <li>Total de eventos externos en los que hemos participamos</li> <li>Total asociaciones a las que nos encontramos adheridos</li> <li>Total de acuerdos con universidades, FP y escuelas de negocio</li> </ul>		

## • Estrategia RSC

Conscientes del valor y la responsabilidad que tenemos como empresa, llevamos a cabo un proyecto de responsabilidad social con el que involucramos a nuestros empleados.

Con nuestro programa HomeServe Responde, trasladamos a la sociedad aquello que mejor sabemos hacer: cuidar el hogar de todos.

**Nuestro proyecto HomeServe Responde nos brinda la oportunidad de llevar a cabo iniciativas solidarias para dar respuesta a 4 propósitos:**

# 1

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

# 2

**Crear un entorno de trabajo agradable,** donde nuestro equipo se desarrolle y crezca, y promover acciones y hábitos saludables entre nuestros empleados.

# 3

**Comprometernos con los más desfavorecidos,** buscando la forma de mejorar sus condiciones de vida y ofreciendo nuestra experiencia en el cuidado del hogar.

# 4

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

Para atender estos objetivos, es fundamental implicar al equipo ofreciendo a todos ellos la oportunidad de participar en acciones sociales de forma voluntaria, creando así una línea de actuación constante y coherente con nuestro negocio.

A través del **Comité de RSC** de HomeServe Asistencia y HomeServe Membership, impulsamos el desarrollo de la responsabilidad social dentro de la compañía a través de acciones solidarias. Este Comité se reúne trimestralmente (aunque por la pandemia ha visto alterada su periodicidad) y está compuesto por el Consejero Delegado, el Secretario General, la Directora de RRHH, el CFO y los directores generales de la compañía.

# Llevando sonrisas



Además, para involucrar de una forma más directa a nuestros equipos en nuestros proyectos de RSC, en 2021 desarrollamos el programa **Llevando Sonrisas**, a través del cual cualquier persona del equipo de HomeServe en España que desee llevar a cabo alguna iniciativa solidaria, pueda hacerlo con el apoyo de HomeServe Iberia. Tras su lanzamiento, a lo largo del año se han puesto en marcha 7 proyectos.

### Premios Solidarios del Seguro

HomeServe Asistencia participó un año más en los Premios Solidarios del Seguro organizados por INESE, mostrando su compromiso con la Fundación Dales la Palabra para mejorar y adecuar algunas de las aulas del centro de enseñanza Tres Olivos, que acoge a personas con discapacidad auditiva. A través de este proyecto, se realizó una jornada solidaria de voluntariado en la que empleados y reparadores de la empresa mejoraron el estado de las aulas.

Este proyecto está enmarcado dentro de la iniciativa "Llevando Sonrisas", puesta en marcha recientemente por HomeServe Iberia, enfocada a apoyar causas solidarias propuestas por los propios empleados.

Aunque la COVID-19 dificultó la realización de algunas de nuestras tradicionales jornadas solidarias de voluntariado, a lo largo de 2021 llevamos a cabo 12 iniciativas solidarias a las que dedicamos un total de 517 horas. Gracias a la participación de 439 voluntarios pudimos apoyar la labor de 12 asociaciones (355 voluntarios y 9 asociaciones en 2020).



## • Acciones Sociales

Nos centramos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas a la hora de planificar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, con la que, a través del voluntariado o las donaciones, intentamos canalizar las inquietudes de nuestros empleados y potenciar así nuestro impacto positivo en la sociedad:



### ODS 2. Hambre Cero

Tras la crisis sanitaria de la COVID-19, en 2020 los Bancos de Alimentos en España atendieron a medio millón de personas más que el año anterior. Desde HomeServe Iberia destinamos el 4% de nuestro presupuesto de RSC de 2021 a la **Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL)**.



### ODS 3. Salud y Bienestar

Destinamos un 12,8% de nuestro presupuesto de RSC de 2021 a distintas iniciativas dirigidas a la información y concienciación en distintos ámbitos de la salud.

En colaboración con la **Asociación Española Contra el Cáncer**, organizamos talleres preventivos y charlas informativas y subvencionamos dorsales en la Carrera de la Mujer y la Marcha contra el cáncer. Por otro lado, y dentro de nuestro programa HomeSaludable, se propuso al equipo mostrar cómo practicaban deporte en sus casas durante la pandemia.

Un total de 293 empleados participaron en alguna de estas acciones.

## ODS 10. Reducción de las desigualdades

Con una participación de 62 empleados, dirigimos el 71,7% de nuestro presupuesto a acciones de voluntariado y donaciones de diferentes asociaciones que trabajan por la inclusión y la lucha contra las desigualdades:

- **Fundación Down Madrid:** venta de flores artesanales, difusión de la campaña "Calcetines desaparejados" y apoyo en la organización y celebración del IV Congreso Por Ti Mismo, organizado por la Fundación Down Madrid. HomeServe Iberia colaboró con una donación para facilitar su organización y celebración. Bajo el lema 'Sostenibilidad para todos', la agenda del congreso estuvo centrada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible enfocados a fomentar y potenciar la diversidad, la inclusión y la igualdad de género, y donde los ponentes y protagonistas fueron chicos con discapacidad intelectual o diversidad funcional.
- **AECC Cantabria:** A través del proyecto Llevando Sonrisas, pusimos a punto uno de los pisos de acogida que la asociación pone a disposición de enfermos desplazados. Con este proyecto HomeServe Iberia pudo ofrecer su ayuda a 200 asociados de la AECC en Cantabria.
- **Aldeas Infantiles:** Gracias a nuestra campaña de "Opiniones solidarias", realizada en Google y a la difusión del vídeo de felicitación de Navidad, colaboramos a través de donaciones con la labor que Aldeas Infantiles desarrolla con niños y familias en riesgo de exclusión social.
- **Asociación Eslabón (Madrid):** Iniciativa propuesta por nuestros empleados a través del programa Llevando Sonrisas, colaboramos con la Asociación Eslabón en su labor de ayudar a personas desempleadas y especialmente vulnerables a acceder a un empleo.
- **Asociación Sanfilippo (Barcelona):** Dentro del programa Llevando Sonrisas, colaboramos económicamente con la Asociación Sanfilippo cuya labor consiste en facilitar que las familias vulnerables con niños que sufre el síndrome Sanfilippo puedan recibir las terapias que necesitan.
- **ASpanovas (Vizcaya):** A iniciativa de nuestros empleados a través del programa Llevando Sonrisas, colaboramos con la Asociación Aspanovas en su labor de acompañamiento y apoyo social y psicológico a niños y adolescentes oncológicos y sus progenitores. Con esta iniciativa se pudo llegar a 100 familias.
- **Asociación Casa Oberta (Alicante):** A través de Llevando Sonrisas colaboramos económicamente con Casa Oberta en su proyecto de acogida residencial e intervención integral a nivel biopsicosocial dirigido a jóvenes en riesgo de exclusión social.



- **Fundación Dales la Palabra (Madrid):** Dentro del proyecto Llevando Sonrisas, colaboramos con la Fundación Dales la Palabra a través del proyecto impulsado por el Centro "Tres Olivos" para lograr la inclusión social y escolar de los deficientes auditivos desde la enseñanza infantil hasta el Bachiller y la Formación Profesional.
- **Fundación Menudos Corazones (Madrid):** otra de las iniciativas propuestas por nuestros empleados a través del programa Llevando Sonrisas fue la colaboración con la Fundación Menudos Corazones en la mejora de los espacios de pediatría del Hospital Gregorio Marañón.
- **San Egidio:** Un año más, HomeServe Iberia realizó dos jornadas de voluntariado en el comedor social de San Egidio donde nuestros empleados ayudaron a preparar la comida para 1.000 personas sin hogar.

## ODS 12. Producción y Consumo Responsables

Desde HomeServe Iberia realizamos una labor de concienciación medioambiental con el lanzamiento de un reto en el que nuestros empleados debían compartir cómo contribuían con sus acciones a crear un entorno más sostenible.

## ODS 13. Acción por el clima

HomeServe Iberia celebró su VI Jornada de Reforestación desarrollada en colaboración con la asociación Reforesta, a la que destinamos el 11,5% de nuestro presupuesto en RSC. En ella, 75 empleados dedicaron una jornada a reforestar la Cañada Real Galiana a su paso por Alcalá-Meco para compensar nuestro consumo de papel en oficinas y nuestro impacto en el medioambiente.



- **Nuestros colaboradores**

**Tenemos más de 25 años de experiencia alcanzando acuerdos de colaboración con empresas con las que nos complementamos.**

A través de nuestra línea negocio de Membership ofrecemos nuestros productos y servicios mediante un sistema de suscripción que cubre aquellas incidencias que surgen en el hogar.

Comercializamos estos productos y servicios a través de canales propios y mediante la asociación con empresas interesadas en ofrecer productos de valor añadido para sus clientes, principalmente del sector de utilities, inmobiliario, financiero y de seguros.

Alcanzamos alianzas con compañías que ven en HomeServe Iberia el socio idóneo para incrementar sus índices de satisfacción y de retención e invertimos en tecnología para automatizar y digitalizar la experiencia de nuestros clientes.

Contamos con una potente estructura que nos permite diseñar productos adaptados a las necesidades específicas de cada partner y con un equipo comercial que está en contacto permanente con las empresas con las que tenemos acuerdos de colaboración para analizar el volumen de servicios y el rendimiento de las campañas de marketing y la satisfacción del cliente emprendidas.





## • Seguridad de la Información

**HomeServe Asistencia y HomeServe Membership han mantenido la certificación ISO27001, garantizando un año más que nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información es eficiente.**

La información, en sus múltiples formatos, es un activo crítico para el desarrollo de nuestra actividad de negocio y para ofrecer el adecuado nivel de servicio a nuestros clientes y colaboradores.

Un fallo en la protección de la información puede suponer en pérdidas económicas, incluyendo multas, daños a la imagen y reputación de la compañía y la consiguiente pérdida de negocio. Es por ello que, en un mundo cada vez más digitalizado y en un contexto de pandemia que nos ha llevado a extender el trabajo en remoto, la protección ante las amenazas cibernéticas es un elemento prioritario para HomeServe Iberia, con el objetivo de:

- Proteger la información de clientes, colaboradores y de la compañía, de daños (internos o externos) ocasionados de forma accidental o deliberada.
- Permitir el intercambio seguro de la información, interna y externamente.
- Proteger a la compañía de los daños derivados de un uso inapropiado de la información.

Como parte de las medidas implantadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de Seguridad de la Información, en HomeServe Iberia se ha procedido a:

- Constitución en 2021 de un Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información.

- Revisión periódica de las políticas de Seguridad de la Información y protección de datos implantadas.
- Evaluar nuestros mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques, así como los de protección de los sistemas de información y telecomunicaciones.
- Revisar nuestro Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de Recuperación ante Desastres.
- Organizar cursos online de carácter obligatorio para todos los empleados sobre ciberseguridad y protección de datos (este último curso lo realizó el 59,4% de los empleados obligados a realizar esta formación).
- Envío de comunicados de concienciación focalizados en ciberseguridad (ransomware, phishing, seguridad física, protección de datos y contraseñas seguras).
- Realizar un simulacro de un ataque de phishing entre todos los empleados.

### Nuestros tres objetivos principales de negocio para la Seguridad de la Información son:

- **Confidencialidad:** la política de control de acceso a la información en HomeServe Iberia se basa en el principio de la "need-to-know", por el que cada uno de los empleados de cada compañía tiene acceso única y exclusivamente a los recursos e información que requiere para el correcto desempeño de sus funciones.
- **Integridad:** la información está protegida contra cambios no autorizados, ya sean accidentales o deliberados.
- **Disponibilidad:** la información está disponible para los usuarios autorizados cuando sea necesario.

En el año 2020 no hubo brechas de seguridad en ninguna de las compañías de HomeServe Iberia. Durante el ejercicio 2021, no se han registrado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente y se identificaron tres casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes que afectaron a los datos de cinco compañías (0 en 2020).

Estas brechas de seguridad fueron del tipo ransomware, afectando al normal funcionamiento de la operativa de negocio en las empresas afectadas. Todas ellas fueron reportadas a la Agencia Española de Protección de Datos y se denunciaron a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. En todos los casos se reestableció el servicio dentro de los plazos previstos y se procedió a reforzar las protecciones de ciberseguridad.

El objetivo definido para HomeServe Iberia es asegurar que estamos capacitados para prevenir y resolver ciberataques que puedan amenazar a las compañías.

A continuación, se muestran los principales riesgos asociados a la ciberseguridad y privacidad de los datos y los controles y las acciones establecidas para mitigarlos y poder asegurar nuestra capacidad para prevenir y resolver ciberataques que puedan amenazar a HomeServe Iberia:

Tema material	Riesgo	Impacto (consecuencias)	Controles / planes de acción
Ciberseguridad y privacidad de los datos	Information security and cyber resilience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de datos o interrupción del servicio (clientes, personal...).</li> <li>• Posibles multas derivadas de procedimientos regulatorios y legales.</li> <li>• Pérdida de reputación.</li> <li>• Pérdida de confianza de las partes interesadas (accionistas, partners...).</li> <li>• Desviación de los plazos establecidos para el desarrollo de los proyectos, objetivos estratégicos, impacto negativo en el negocio mientras se investigan y solucionan los incidentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorización 24/7 de eventos de seguridad.</li> <li>• Medidas técnicas y tecnológicas para la prevención, detección y erradicación de ciberataques y amenazas.</li> <li>• Gestión integral y regular del ciclo de vida de las vulnerabilidades técnicas.</li> <li>• Implementación de las actualizaciones de seguridad para todos los dispositivos.</li> <li>• Gobierno de la seguridad basada en normas del sector ISO 27001.</li> <li>• Gestión del riesgo derivado de la externalización de procesos y servicios.</li> </ul>



## > Compromiso con el medioambiente

En el Informe anual de Naciones Unidas sobre el avance de los ODS de 2021 se pone de manifiesto cómo la COVID-19 ha hecho retroceder décadas de progreso en materia de desarrollo, evidenciando e intensificando las desigualdades en y entre los países, trastocando las vidas y los medios de subsistencia de las personas, originando importantes desafíos financieros y propiciando un aumento considerable de la deuda de los países.

A pesar de este contexto en el que la pandemia sigue estando presente en nuestras vidas, el informe de la ONU destaca los esfuerzos realizados a favor de la Agenda 2030 y el progreso en los ODS y pide a todos los países seguir avanzando en la transformación necesaria para alcanzar los ODS y la protección del medioambiente.

En este sentido, el papel de las empresas es fundamental para alcanzar dichos objetivos y generar un impacto positivo en las personas y en el medioambiente. Por eso, desde HomeServe nos comprometemos a abordar las cuestiones ambientales que son importantes para nosotros y para nuestros grupos de interés y, si bien el desarrollo responsable de nuestro negocio siempre ha formado parte de nuestra cultura, en los últimos años hemos reforzado aún más nuestro compromiso por reducir nuestro impacto ambiental, convirtiéndolo en un aspecto material para nosotros.

En enero de 2021 se creó el **Comité de Responsabilidad Corporativa** del Grupo, donde se aprobó una nueva Política Medioambiental y se establecieron los objetivos medioambientales globales y los planes para desarrollarlos. Además, formalizamos nuestra **Política de Negocio Responsable** y actualizamos nuestro **Código de Conducta Empresarial**.

Derivado de la gestión de nuestro impacto ambiental se ha identificado como riesgo el desarrollado en la tabla "Identificación y análisis del riesgo medioambiental", junto con los controles y las acciones establecidas para mitigarlo, con el fin de asegurar que tenemos en cuenta el cambio climático a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero derivados del desarrollo de nuestro negocio.



### Identificación y análisis del riesgo medioambiental

Tema material	Riesgo	Impacto (consecuencias)	Controles / planes de acción
<b>Gestión del impacto ambiental</b>	<b>Cambio climático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen de marca y reputación (a nivel de Grupo y local).</li> <li>• Menor atracción del talento para trabajar en la empresa.</li> <li>• Incumplimiento de la legislación ambiental.</li> <li>• Nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático.</li> <li>• No conocer la nueva tecnología de bajo impacto de carbono del mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISO 14001 (Gestión Ambiental) para HomeServe Membership, HomeServe Asistencia y Servitis.</li> <li>• Iniciativas de concienciación ambiental implantadas a través de comunicaciones internas y externas.</li> <li>• Iniciativas de RSC en temas medioambientales que incluyen al menos una actividad de reforestación anual.</li> <li>• Medición de la huella de carbono a nivel de Grupo.</li> <li>• Informes no financieros donde se muestran los KPI ambientales (consumo de energía/gas/combustible, medición de huella de carbono, etc.).</li> <li>• Modelo de trabajo híbrido (teletrabajo y asistencia a la oficina).</li> <li>• Cambio del origen de energía en las oficinas a renovable.</li> <li>• Cambio en la flota de vehículos de etiqueta C a etiqueta ECO o CERO.</li> <li>• Desarrollos de productos para reducir el cambio climático en nuevos mercados.</li> </ul>

### 101 Iniciativas por el Clima

La estrategia de sostenibilidad de HomeServe Iberia "Objetivo 2030: cuidar nuestro hogar, cuidar nuestro planeta" ha sido reconocida como uno de los 101 ejemplos de acciones empresariales por el clima.

Esta iniciativa, promovida por La Comunidad #PorElClima, es una alianza de entidades de diversa índole que busca contribuir decisivamente a la implementación ambiciosa del Acuerdo de París en España.

## > Política medioambiental

En HomeServe centramos nuestros esfuerzos en reducir el impacto medioambiental de nuestro negocio, aplicando el principio de precaución e involucrando a nuestros empleados y nuestra red de profesionales para que tomen decisiones más sostenibles.

La política y los objetivos medioambientales de HomeServe Membership y HomeServe Asistencia se revisan anualmente (año fiscal inglés) por el Comité de Dirección.

Somos conscientes de que nuestra actividad impacta directa e indirectamente en el medioambiente y por ello estamos comprometidos a reducir este impacto:

- Asegurando el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable (hasta la fecha no se han identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medioambiente).
- Apoyando los esfuerzos internacionales hacia la sostenibilidad, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.
- Adoptando las mejores prácticas en materia ambiental.
- Identificando los posibles riesgos ambientales y llevando a cabo los controles oportunos para su tratamiento.
- Trabajando con nuestros principales grupos de interés para gestionar el impacto ambiental.
- Involucrando a nuestros empleados y a su entorno cercano mediante iniciativas por el medioambiente.
- Estableciendo objetivos para asegurar la mejora continua de nuestra gestión ambiental.
- Estableciendo y manteniendo sistemas de gestión adecuados para alcanzar nuestros objetivos.
- Buscando oportunidades para desarrollar productos y servicios que ayuden a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental.



## > Objetivo 2030: cuidar nuestro hogar, cuidar nuestro planeta

HomeServe se ha adherido a los objetivos de cero emisiones netas de carbono.

HomeServe tiene mucho que aportar a este objetivo de descarbonización dentro del mercado en el que desarrollamos nuestra actividad. En los últimos años, los hogares han adoptado soluciones enfocadas a reducir su consumo energético y sus emisiones de carbono, desde vehículos eléctricos hasta energías de fuentes renovables, pasando por la gestión inteligente de la energía en el hogar o la instalación de paneles solares para el autoconsumo.

Queremos ofrecer a los hogares las soluciones que necesitan para facilitarles esta transición al mismo tiempo que reducimos nuestro impacto:

- Haciendo que nuestra propia casa sea más ecológica: queremos reducir el impacto de nuestras operaciones, cadena de suministro y servicios a clientes a través de una operativa eficaz, la colaboración y la innovación.
- Ayudando a nuestros clientes a hacer que sus hogares sean más ecológicos y a reducir su impacto ambiental mediante soluciones atractivas.

Para respaldar nuestras ambiciones de reducción de carbono, el Grupo HomeServe ha firmado un compromiso con Science Based Targets initiative (SBTi) y ha definido, para nuestras operaciones (Alcance 1 y 2) y nuestra cadena de valor (Alcance 3), unos objetivos validados científicamente basados en los requerimientos y guías de esta iniciativa para limitar el calentamiento global a 1,5°C.

Business Ambition for 1.5°C es una llamada urgente a la acción de una coalición global de agencias de la ONU, líderes empresariales y de la industria, en asociación con Race to Zero.

Para ayudarnos a alcanzar los objetivos validados científicamente, **nos hemos comprometido a que el 100 % de la energía que consumimos provenga de fuentes renovables** (siempre que el mercado lo permita y como mínimo para las oficinas con más de 50 empleados) para 2030 y adherirnos a la iniciativa RE100 de Climate Group para grandes empresas comprometidas con la electricidad 100% renovable. Además, nos hemos comprometido a acelerar la transición a vehículos eléctricos y a adherirnos a la iniciativa EV100 de Climate Group de empresas comprometidas la transición a los vehículos eléctricos.





En España y Portugal\*, nuestro principal impacto ambiental es el agotamiento de recursos naturales y, por ello, se han adoptado las siguientes medidas:

- **Campañas de concienciación dirigidas a toda la plantilla:** periódicamente realizamos campañas de concienciación sobre consumo responsable de recursos (agua, luz, papel y tóner), mediante comunicados informativos, jornadas de sensibilización o la instalación de cartelería en puntos clave con recordatorios de uso responsable de recursos.
- **Fomento del teletrabajo,** reduciendo principalmente, emisiones asociadas a los desplazamientos del domicilio a la oficina.
- **Guía de Buenas Prácticas Ambientales para subcontratas y proveedores.** Incluye indicaciones sobre conducción de vehículos responsables ambientalmente. Además, con la implantación del nuevo CRM esperamos optimizar aún más las rutas de los profesionales para reducir el consumo de combustible.
- **Gestión de renting de flota de vehículos más eficientes ambientalmente,** aprobando una nueva política que obliga a los empleados de HomeServe Iberia a solicitar vehículos con etiqueta ECO y, en el caso de profesionales de empresas de HomeServe HVAC y MESOS, a solicitar vehículos utilitarios (furgonetas) también con la etiqueta ECO y tecnología GLP. Actualmente el porcentaje de la flota de vehículos ECO y CERO es 10,8%, **el objetivo es alcanzar el 100%.**
- HomeServe Iberia, junto con otras organizaciones de distintos sectores, conforma la alianza **"Stepbywater"**, que recoge el mandato de Naciones Unidas y del ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos; y se convierten en impulsoras de la primera gran alianza en España en torno al Decenio Internacional para la Acción de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible (2018-2028).
- **Control de residuos peligrosos y no peligrosos** generados y gestión a través de gestores autorizados para ellos según normativa vigente.
- **Mantenimiento eficiente de instalaciones** (equipos de climatización y contraincendios) a través de empresas con las homologaciones correspondientes.
- **Fomento del uso de transporte público.**
- **Alcanzar el objetivo de 100% de fuentes de energía de origen renovables en oficinas que cumplan el criterio definido.**

\*Ninguno de los centros de trabajo de HomeServe Iberia se encuentra en las proximidades de áreas protegidas, como tampoco se llevan a cabo actividades que las puedan afectar en tal grado que nos haga considerarlo un aspecto material para HomeServe Iberia. Independientemente, dentro de nuestro compromiso de respeto al medioambiente y en la puesta en marcha de acciones y medidas antes mencionadas para minimizar las emisiones de GEI, uso responsable de recursos y correcta gestión de residuos, favorecemos también la preservación de la biodiversidad.

## > Certificaciones y controles ambientales

La mayor parte de procesos y empleados de HomeServe Iberia se encuentran incluido dentro del alcance de un Sistema de gestión ambiental en base a la norma ISO 14001:2015 certificado por una entidad acreditada, cuyo mantenimiento, entre otros aspectos, conlleva la determinación y planificación de riesgos relacionados con:

- Los aspectos ambientales identificados de nuestras actividades, productos y servicios que podemos controlar (directos) y aquellos sobre los que podemos influir (indirectos).
- Determinación y evaluación periódica de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con nuestros aspectos ambientales.
- Condiciones ambientales que pueden afectar o verse afectadas por nuestra organización.
- Otras necesidades y expectativas de las partes interesadas en materia ambiental.



## > Datos de consumos

En HomeServe Iberia hemos establecido indicadores ambientales cuyo seguimiento se realiza periódicamente.

Por otro lado, anualmente, en aquellas empresas que disponen de un Sistema de gestión ambiental, evaluamos los aspectos ambientales directos (sobre los que la organización tiene control total) e indirectos (aquellos sobre los que la organización sólo puede influir, sin control total) en base a criterios de valoración establecidos dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, que tiene en cuenta factores de frecuencia, severidad, magnitud y capacidad de actuación:

- consumos de recursos naturales (electricidad, agua, gas, papel y tóner).
- vertidos de agua sanitaria.
- residuos no peligrosos (papel y cartón, residuos orgánicos, tóner gastados,...).
- residuos peligrosos (RAEE's, baterías,...).
- emisiones atmosféricas.
- ruido y aspectos ambientales derivados de situaciones de emergencia (vertidos aguas contaminadas, exceso consumo de agua, emisiones y residuos peligrosos).

Como resultado de la evaluación anual en España del mes de abril de 2022, se obtuvo que los aspectos significativos han sido:

- **Directos:** Consumo de combustible.
- **Indirectos:** Consumo de electricidad (derivado de la actividad del empleado en teletrabajo), gas natural y combustible (derivado de la actividad llevada a cabo por los profesionales subcontratados).

### Datos de indicadores directos de HomeServe Iberia

Tipo de consumo	Unidad	Total consumo		Total consumo/empleado		Total consumo x10 <sup>-3</sup> /servicios(*)		
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Electricidad	kWh	590.227	779.117	350,70	429,11	2.205.072	1.218.282	
Calefacción /ASC	Gas Propano	kg	883	729	0,87	0,72	3,30	1,14
	Gas Natural	kWh	677.474	842.912	669	831	2.531	1.316
Combustible	Gasolina (E5)	GJ	546	1.732	0,32	0,95	2,04	2,71
	Gasóleo (B7)	GJ	8.681	17.536	5,16	9,65	32,43	27,39
	GLP (LPG)	GJ	492	1.078	0,29	0,59	1,84	1,68
Agua	ML	1,65	3,78	0,001	0,002	N/C	N/C	
Papel	kg	2.292	2.752	1,36	1,51	N/C	N/C	

Para la conversión de consumo de combustible en GJ se ha utilizado el valor de densidad y PCI facilitado por el [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#).

(\*) Total de Servicios/trabajos llevados a cabo por empresas del consolidado del EINF con personal de plantilla técnico instalador y reparador.

Total Emisiones CO2 (Alcance 1+2)			
	t eq CO2	t eq CO2 /empleados	t eq CO2 x10 <sup>-3</sup> /servicios(*)
2020	870	0,57	3,25
2021	1.662	0,98	2,59

Fuente de los factores de conversión utilizados: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

(\*) Total de Servicios/trabajos llevados a cabo por empresas del consolidado del EINF con personal de plantilla técnico instalador y reparador.

No disponemos del dato de consumo de electricidad, gas y agua de todas las oficinas de HomeServe Iberia, ya que en algunas de ellas los consumos se encuentran incluidos dentro de los gastos de arrendamiento del inmueble. Por ello, para poder ofrecer los datos totales se ha calculado el valor por empleado de aquellas oficinas que cuentan con información, y el valor resultante:

- en el caso de la electricidad y el agua, se ha multiplicado por el total de empleados de HomeServe Iberia a cierre de año.
- en el caso del gas, se ha multiplicado por el total de empleados a cierre de año de aquellas oficinas de HomeServe Iberia que disponen de sistema de calefacción/acs a través de caldera. De cara a que los totales relativos a este aspecto de 2020 y 2021 siguieran el mismo criterio de estimación, se han recalculado, según lo aquí indicado, los de 2020 publicados en la memoria del año pasado.

Hemos experimentado un aumento de emisiones de CO2 en 2021 debido al consumo de combustible, que ha aumentado un 109%, derivado de la adquisición de empresas con técnicos instaladores y reparadores en plantilla que disponen de flota de vehículos propia, aumentando, a su vez, el número de servicios prestados. Por ello, al calcular las emisiones por total de servicios asociados a dichas empresas, la variación entre 2020 y 2021 supone un descenso del 16%.

Respecto al aumento de consumos de electricidad, gas, agua y papel se entiende justificado por el aumento de oficinas derivado de la adquisición de nuevas empresas y porque a lo largo de 2020, motivado por la pandemia, un mayor número de trabajadores se encontraban en situación de 100% de teletrabajo en comparación con 2021.

## > Gestión de residuos y economía circular

Derivado de las actividades de HomeServe Iberia se generan los siguientes tipos de residuos:

- No peligrosos asimilables a domésticos, que en su mayoría son gestionados por empresas municipales de recogida de residuos, por lo que no se dispone de información sobre el total generado.
- Peligrosos, entre los que se encuentra fluorescentes para iluminación (COD. LER: 20 01 21\*), baterías (COD. LER: 16 06 01\*) y RAEE's informáticos (COD. LER: 20 01 35\*). Las empresas de HomeServe Iberia con sistema de gestión ambiental certificado, disponen de un control operacional que asegura la correcta gestión de estos, en cumplimiento con la normativa vigente. En dichas empresas, en 2021 (al igual que en 2020) no se han producido residuos peligrosos, ya que los aparatos electrónicos informáticos en desuso, motivado por el cumplimiento de nuestra política ambiental y nuestra estrategia de fomentar la economía circular, se vendieron a un tercero para su reutilización y no fueron gestionados como residuos. Para el resto de las empresas se está trabajando en implantar tales controles operacionales.

## > Canales de relación con los grupos de interés

Mantenemos un diálogo continuo y abierto con todos nuestros grupos de interés y ponemos a su disposición distintos canales para facilitar la comunicación bidireccional con cada uno de ellos.

Grupo de interés	Canal de comunicación
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Página web corporativa y específicas de cada país</li> <li>• Intranet</li> <li>• Sistema de mensajería interno (Teams)</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Eventos y reuniones</li> <li>• Conferencias</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Órganos de representación</li> <li>• Encuestas y sondeos (compromiso del empleado, materialidad, seguridad en el trabajo...)</li> <li>• Canal de denuncias</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Amplio programa de encuentros virtuales</li> <li>• Junta General de Accionistas</li> <li>• Comunicaciones digitales</li> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Web corporativa y espacios online específicos</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>

Grupo de interés	Canal de comunicación
<b>Colaboradores</b> (red de profesionales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Encuesta de materialidad</li> <li>• Revistas y boletines informativos</li> <li>• Equipo dedicado</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Encuestas (satisfacción, materialidad...)</li> <li>• Workshops y focus group</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Zona de clientes</li> <li>• Canales y buzones de quejas y reclamaciones</li> <li>• Autogestión</li> </ul>
<b>Partners</b> (alianzas comerciales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Equipo dedicado</li> <li>• Encuesta de materialidad</li> <li>• Reuniones periódicas</li> </ul>

Grupo de interés	Canal de comunicación
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Encuesta de materialidad</li> <li>• Evaluaciones</li> <li>• Equipo dedicado</li> </ul>
<b>Asociaciones profesionales y sectoriales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Encuesta de materialidad</li> <li>• Equipo dedicado</li> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
<b>Sociedad</b> (Administraciones Públicas, asociaciones sin ánimo de lucro y fundaciones)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de correo electrónico y teléfonos específicos</li> <li>• Encuesta de materialidad</li> <li>• Equipo dedicado</li> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>



6

# Información complementaria





## > Bases para la preparación y presentación del informe

### • Acerca de esta memoria

El presente estado de información no financiera y diversidad consolidado se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative).

Este informe da respuesta a los requerimientos derivados de la Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad, así como a sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre).

El objetivo de este informe, de elaboración anual, es el de obtener una visión completa del modelo de negocio de HomeServe Iberia, su evolución, los riesgos a los que debe enfrentarse y su desempeño económico, social, medioambiental y de gobierno.

El informe ha sido presentado al Comité de Dirección de HomeServe Iberia, para su conocimiento previa publicación del mismo, en su reunión celebrada el 30 de junio de 2022.

### • Bases para la formulación de la memoria:

El estado de información no financiera y diversidad consolidado incluye toda aquella información relevante para HomeServe Iberia y sus grupos de interés, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2021 y el 31 de diciembre del 2021, para todas las actividades y servicios prestados por HomeServe Iberia S.L.U., HomeServe Asistencia Spain S.A.U., Somgas Hogar S.L., Linacal S.L., Oscagas Hogar S.L., Servicios Técnicos Sate S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Servicio Técnico Urueña S.L., Mesos Gestión y Servicios S.L., MesosPortugal Unipessoal LDA, Seguragua S.A.U., Técnica del Frío Landaluce S.L., Mantenimientos Holguín S.L., Ifoncale Navarra S.L., Esven Servicio Técnico S.L.U., Vimar Logroño S.L., Servitis Unipessoal LDA y Homeserve Iberia Sucursal en Portugal, tal y como se describe en el apartado 2 de la presente memoria.

A lo largo de la memoria se ha utilizado:

- “Grupo HomeServe” o “Grupo” o “HomeServe”: Homeserve PLC.
- “HomeServe Iberia” o “la compañía”: Todas las empresas del alcance de la memoria.
- “HomeServe Membership”: HomeServe Iberia S.L.U., Seguragua S.A.U. y HomeServe Iberia Sucursal en Portugal.
- “HomeServe HVAC”: Somgas Hogar S.L., Linacal S.L., Oscagas Hogar S.L., Servicios Técnicos Sate S.L., Solusat Asistencia Técnica S.L., Aragonesa de Postventa S.L., Servicio Técnico Urueña S.L., Técnica del Frío Landaluce S.L., Mantenimientos Holguín S.L., Ifoncale Navarra S.L., Esven Servicio Técnico S.L.U. y Vimar Logroño S.L.
- “HEA (Home Emergency Assistance)”: HomeServe Asistencia S.A.U., Mesos Gestión y Servicios S.L., Mesos Portugal Unipessoal LDA y Servitis Unipessoal LDA.
- “HomeServe Asistencia”: HomeServe Asistencia S.A.U.
- “HomeServe Iberia en España”: todas las empresas en España.
- “HEA (Home Emergency Assistance) en Portugal”: Mesos Portugal Unipessoal LDA y Servitis Unipessoal LDA.

Algunas de las cifras incluidas en este Informe se han redondeado, por lo que podría haber discrepancias entre los totales y las cantidades reflejadas de los datos mostrados en tablas.

## • Respuesta:

Este informe ofrece información relevante para los grupos de interés de HomeServe Iberia y responde a las cuestiones y opiniones planteadas por estos a lo largo de 2021.

Para cualquier consulta o información que desee aportar para completar la información de este informe, o compartir sus sugerencias y comentarios sobre el mismo, puede contactarnos a través de [comunicacion@homeserve.es](mailto:comunicacion@homeserve.es).

---

## • Verificación externa:

La información incluida en el presente informe ha sido verificada por un prestador independiente de servicios de verificación, en base al cumplimiento de los criterios establecidos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE, la Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 y, por último, los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI por la que la organización ha optado como marco para la divulgación de la información aquí publicada.





## > Análisis de materialidad

El proceso de materialidad de 2021 se ha revisado para dar cabida a todas las empresas comprendidas en el alcance de esta memoria, así como sus respectivas líneas de negocio, y para analizar el posible impacto de la pandemia en los retos globales de la compañía y sus grupos de interés.

El estudio de materialidad se ha desarrollado siguiendo las siguientes fases:

### • Fase 1: Identificación de los grupos de interés

Como resultado de este análisis se han identificado los siguientes grupos de interés:



## • Fase 2: Análisis e identificación de asuntos relevantes:

Una vez definidos los grupos de interés, se procedió a detectar y validar los aspectos materiales prioritarios para HomeServe Iberia y sus distintos grupos de interés, mediante los siguientes pasos:

1. Identificación de los aspectos más relevantes que afectan al sector seguros y de asistencia en el hogar utilizando las siguientes fuentes:

### o Fuentes externas:

- Estudio de las mejores prácticas de las compañías del sector (principales partners) y de la competencia.
- Análisis de como HomeServe Iberia puede alinear sus estrategias y medir y gestionar su contribución a los ODS, en base a lo indicado en la guía para la acción empresarial SDG Compass.
- Análisis del contexto global para detectar aquellos aspectos que pudieran tener impactos, tanto positivos como negativos, en la actividad de HomeServe Iberia o en sus grupos de interés, desde el punto de vista económico, social, ambiental y de buen Gobierno Corporativo a través de noticias del sector en medios de comunicación y de informes económicos y sectoriales como: UNESPA "aftermask: ocho factores de relevancia social para guiar a la industria aseguradora tras la pandemia"; PWC "The global consumer: Consumer trends accelerated by the COVID-19 pandemic are sticking"; Accenture "Insurance Experience Reimagined"; Capgemini "Property & casualty insurance: drivers, opportunities and risks shaping financial services"; EY "2022 Global Insurance Outlook".

o Fuentes internas: Análisis de la competencia desarrollada por las diferentes líneas de negocio, Plan estratégico de la compañía y objetivos a corto y medio plazo para España y Portugal, Plan de RSC, Proyecto "Good to Great" de gestión del talento, Informe de Gestión de riesgos,...

2. Validación de estos temas relevantes: Una vez identificados los temas de interés, se pidió la validación de estos a distintos directivos pertenecientes al Comité de Dirección de la compañía.

## Tras este análisis, hemos establecido 17 aspectos relevantes:

### Temas relacionados con Gobierno corporativo

- Relación con los grupos de interés
- Adaptación a los nuevos riesgos/oportunidades
- Incremento del valor para el accionista
- Conducta ética y cumplimiento normativo
- Gestión sostenible y solvente del negocio

### Temas relacionados con el Medioambiente y Sociedad

- Proveedores responsables social y ambientalmente
- Gestión del impacto ambiental
- Acciones en beneficio de la sociedad
- Desarrollo de negocio local con red de colaboradores

### Temas relacionados con los empleados

- Captación y desarrollo del talento
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Conciliación laboral y flexibilidad
- Bienestar y satisfacción de los empleados

### Temas relacionados con los clientes

- Satisfacción del cliente y calidad
- Información clara y transparente y marketing responsable
- Digitalización
- Ciberseguridad y privacidad de datos

• **Fase 3: Consulta a los grupos de interés y análisis de conclusiones:**

Verificados los aspectos materiales con la dirección, se procedió a consultar a cada uno de los grupos de interés a través de una encuesta online anónima realizada entre los meses de febrero y marzo de 2022.

Del análisis de las encuestas, en cuanto a la importancia de los distintos aspectos, se obtuvo la siguiente matriz:



Atendiendo a los resultados obtenidos en la encuesta, se identificaron los siguientes aspectos como materiales:

- **Conciliación y flexibilidad**
- **Bienestar y satisfacción**
- **Talento**
- **Diversidad e igualdad**
- **Satisfacción y calidad**
- **Ética y normativa**
- **Gestión del impacto medioambiental**
- **Gestión sostenible y solvente del negocio**
- **Ciberseguridad y privacidad de los datos**

Se incluyeron además los tres últimos asuntos materiales de "gestión del impacto medioambiental", "gestión sostenible y solvente del negocio" y la "ciberseguridad y privacidad de los datos" por la importancia estratégica que tiene para el Grupo HomeServe.

Los aspectos materiales según los grupos de interés sobre los que impacta son:

Gobierno corporativo		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Relación con los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección e inversores</li> <li>Clientes</li> <li>Partners (Alianzas comerciales)</li> <li>Asociaciones profesionales y sectoriales</li> <li>Sociedad</li> </ul>	Indirecto
Adaptación a los nuevos riesgos/oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados</li> <li>Alta dirección e inversores</li> <li>Colaboradores (profesionales)</li> <li>Competencia</li> </ul>	Directo
Incremento del valor para el accionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados</li> <li>Alta dirección e inversores</li> <li>Colaboradores (profesionales)</li> <li>Sociedad</li> </ul>	Directo
Conducta ética y cumplimiento normativo	Todos	Directo
Gestión sostenible y solvente del negocio	Todos	Directo

Medioambiente y sociedad		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Proveedores responsables social y ambientalmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (profesionales)</li> <li>Partners (Alianzas comerciales)</li> <li>Proveedores</li> <li>Sociedad</li> </ul>	Directo
Gestión del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (profesionales)</li> <li>Proveedores</li> <li>Sociedad</li> </ul>	Directo
Acciones en beneficio de la sociedad	Sociedad	Directo
Desarrollo de negocio local con red de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (profesionales)</li> <li>Proveedores</li> <li>Sociedad</li> </ul>	Directo

Empleados		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Captación y desarrollo del talento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Partners (Alianzas comerciales)</li> <li>• Asociaciones profesionales y sectoriales</li> <li>• Sociedad</li> <li>• Competencia</li> </ul>	Directo
Diversidad e igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Sociedad</li> </ul>	Directo
Conciliación laboral y flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Sociedad</li> </ul>	Directo
Bienestar y satisfacción de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Sociedad</li> </ul>	Directo

Clientes		
Aspectos relevantes	Grupos de interés sobre los que impacta	Impacto directo / indirecto
Satisfacción del cliente y calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Colaboradores (profesionales)</li> <li>• Clientes</li> <li>• Partners (Alianzas comerciales)</li> </ul>	Directo
Información clara y transparente y marketing responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Clientes</li> <li>• Partners (Alianzas comerciales)</li> <li>• Sociedad</li> </ul>	Directo
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Colaboradores (profesionales)</li> <li>• Clientes</li> <li>• Partners (Alianzas comerciales)</li> </ul>	Directo
Ciberseguridad y privacidad de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Alta dirección e inversores</li> <li>• Colaboradores (profesionales)</li> <li>• Clientes</li> <li>• Partners (Alianzas comerciales)</li> </ul>	Directo

Los temas relevantes en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en esta memoria.

Existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en esta memoria y que pueden encontrarse desarrollados en:

- Informe de Cuentas Anuales Consolidadas publicadas en el registro mercantil.
- [Governance framework](#)
- [Status and progress of our Responsible business initiatives](#)
- [Code of Business Conduct](#)

#### Board

- Chair's role
- CEO's role
- Senior Independent Director's role
- Board diversity policy

#### Financial

- Tax strategy
- Financial crimes and sanctions policy
- Corporate Responsibility
- Health and Safety policy
- Responsible Business policy
- Environment policy

#### People

- Diversity and Inclusion Policy
- Modern Slavery Statement
- Whistleblowing Policy



### Indice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.	MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	Breve descripción del modelo de negocio, que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-7 GRI 102-18 GRI 102-45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del CEO.</li> <li>• Principales resultados.</li> <li>• Estructura organizativa.</li> <li>• Modelo de Negocio.</li> <li>• Bases para la formulación de la memoria.</li> </ul>	3 a 5 8 11 17 86
	Mercados en los que opera.	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del CEO.</li> <li>• HomeServe en el mundo.</li> <li>• Modelo de negocio.</li> <li>• Nuestras oficinas.</li> <li>• Volumen de negocio y distribución de profesionales por comunidad autónoma.</li> </ul>	3 a 5 9 17 20 64
	Objetivos y estrategias de la organización.	GRI 102-10 GRI 102-14 GRI 102-16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del CEO.</li> <li>• Nuestros valores y cultura.</li> <li>• Principales magnitudes económicas.</li> <li>• Modelo de Negocio y estrategia.</li> <li>• Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</li> </ul>	3 a 5 10 13 16 a 26 67 a 70
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-14 GRI 102-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del CEO.</li> <li>• Principales magnitudes económicas.</li> <li>• Estrategia frente al COVID.</li> <li>• Tablas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ODS prioritarios para el negocio de HomeServe Iberia.</li> <li>- ODS secundarios para el negocio de HomeServe Iberia.</li> </ul> </li> </ul>	3 a 5 13 34 69 70
	Principio de Materialidad y marco de reporting.	GRI 101 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 102-48 GRI 102-49 GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-53 GRI 102-54 GRI 102-55 GRI 102-56 GRI 103-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases para la preparación y presentación del informe.</li> <li>• Análisis de materialidad.</li> <li>• Tabla: Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI.</li> </ul>	86 y 87 88 a 93 94 a 98

### Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.	MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 307-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso con el medioambiente.</li> </ul>	77 a 82
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	GRI 102-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabla: Identificación y análisis del riesgo medioambiental.</li> </ul>	77
	Procedimiento de evaluación o certificación ambiental.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones y controles medioambientales.</li> </ul>	81
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabla: Identificación y análisis del riesgo medioambiental.</li> </ul>	77
	Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política medioambiental.</li> </ul>	78
	Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo 2030: cuidar nuestro hogar, cuidar nuestro planeta.</li> </ul>	79 y 80
	Economía circular y prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso con el medioambiente.</li> <li>Gestión de residuos y economía circular.</li> </ul>	77 a 82
	Uso sostenible de los recursos.	GRI 303-5 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos de consumos.</li> </ul>	81 y 82
	Cambio Climático.	GRI 103-2 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso con el medioambiente.</li> </ul>	77 a 82
	Protección de la biodiversidad.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo 2030: cuidar nuestro hogar, cuidar nuestro planeta.</li> </ul>	79 y 80

### Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-3	• Compromiso con nuestros empleados.	35 a 57	
	<b>EMPLEO</b>	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	GRI 405-1	• Tabla: Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	38 y 39
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 102-8 GRI 405-1	• Tablas: - Distribución de los contratos por tipología de contrato y sexo. - Distribución de contratos por tipología de contrato y edad. - Distribución de contratos por tipología de contrato y clasificación profesional.	40 y 41
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	• Tablas: - Número de despidos por sexo. - Número de despidos por edad. - Número de despidos por clasificación profesional.	56
		Brecha salarial.	GRI 405-2	• Tabla: Brecha salarial en HomeServe Membership y HomeServe Asistencia.	50
		Implantación de políticas de desconexión laboral.	GRI 103-2	• Desconexión laboral.	46
		Empleados con discapacidad.	-	• Igualdad y diversidad.	49 a 53
	<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 103-2	• Conciliación laboral y flexibilidad.	44 a 46
		Número de horas de absentismo.	GRI 403-9	• Prevención de Riesgos Laborales.	43
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2 GRI 401-3	• Conciliación laboral y flexibilidad.	44 a 46
	<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6	• Seguridad y salud laboral.	42 a 44
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-9 GRI 403-10	• Prevención de Riesgos Laborales.	42 y 43

### Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 103-2	• Relaciones Laborales.	55
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 102-41	• Relaciones Laborales.	55
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4	• Relaciones Laborales.	55
	<b>FORMACIÓN</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 103-2 GRI 404-2 (en lo relativo al apartado a)	• Formación y desarrollo del talento.	47 y 48
		Cantidad total de horas de formación por categoría profesional.	GRI 404-1	• Formación y desarrollo del talento.	47 y 48
	<b>ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</b>	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad.	49 a 53
	<b>IGUALDAD</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad.	49 a 53
		Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad. • Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	49 a 53 30
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 103-2	• Igualdad y diversidad.	49 a 53
	<b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.		GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	• Gobierno Corporativo.
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		GRI 102-17	• Gobierno Corporativo.	28, 31 y 32	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.		GRI 103-2 GRI 406-1	• Datos relativos a la gestión del Canal de denuncias.	30	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		GRI 103-2	• Código ético.	31 y 32	

**Índice de correspondencia de requisitos exigidos en estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) con contenidos GRI**

Información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.		MARCO DE REPORTING	Sección del Informe	Páginas	
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	• Gobierno Corporativo.	27 a 32	
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, y luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2 GRI 102-17 GRI 205-2	• Medidas de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.	30	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a- ii)	• Afiliación a asociaciones.	26	
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	GRI 102-15 GRI 103-2 GRI 103-3	• Compromiso con la sociedad.	66 a 76	
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>	<b>COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, el desarrollo local, en las poblaciones locales y en el territorio.	GRI 103-2 GRI 206-1	• Volumen de negocio y distribución de profesionales por comunidad autónoma.	64
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	GRI 102-43	• Canales de relación con los grupos de interés.	83 y 84
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a- ii)	• Afiliación a asociaciones. • Estrategia RSC. • Acciones sociales.	26 71 72 y 73
	<b>SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 103-2	• Cadena de suministro. • Compromiso con nuestros proveedores.	24 y 25 65
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9 GRI 103-2	• Cadena de suministro. • Objetivo 2030: cuidar nuestro hogar, cuidar nuestro planeta.	24 y 25 79 y 80
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 102-9 GRI 103-2	• Evaluación de proveedores críticos. • Compromiso con nuestra red de profesionales.	25 63 y 64
	<b>CONSUMIDORES</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 103-2	• Compromiso con nuestros clientes.	58 a 62
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	• Gestión de las reclamaciones.	62
	<b>INFORMACIÓN FISCAL</b>	Beneficios obtenidos país por país, impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	GRI 103-2 GRI 201-1 (en lo relativo al apartado a)	• Principales magnitudes económicas.	13

