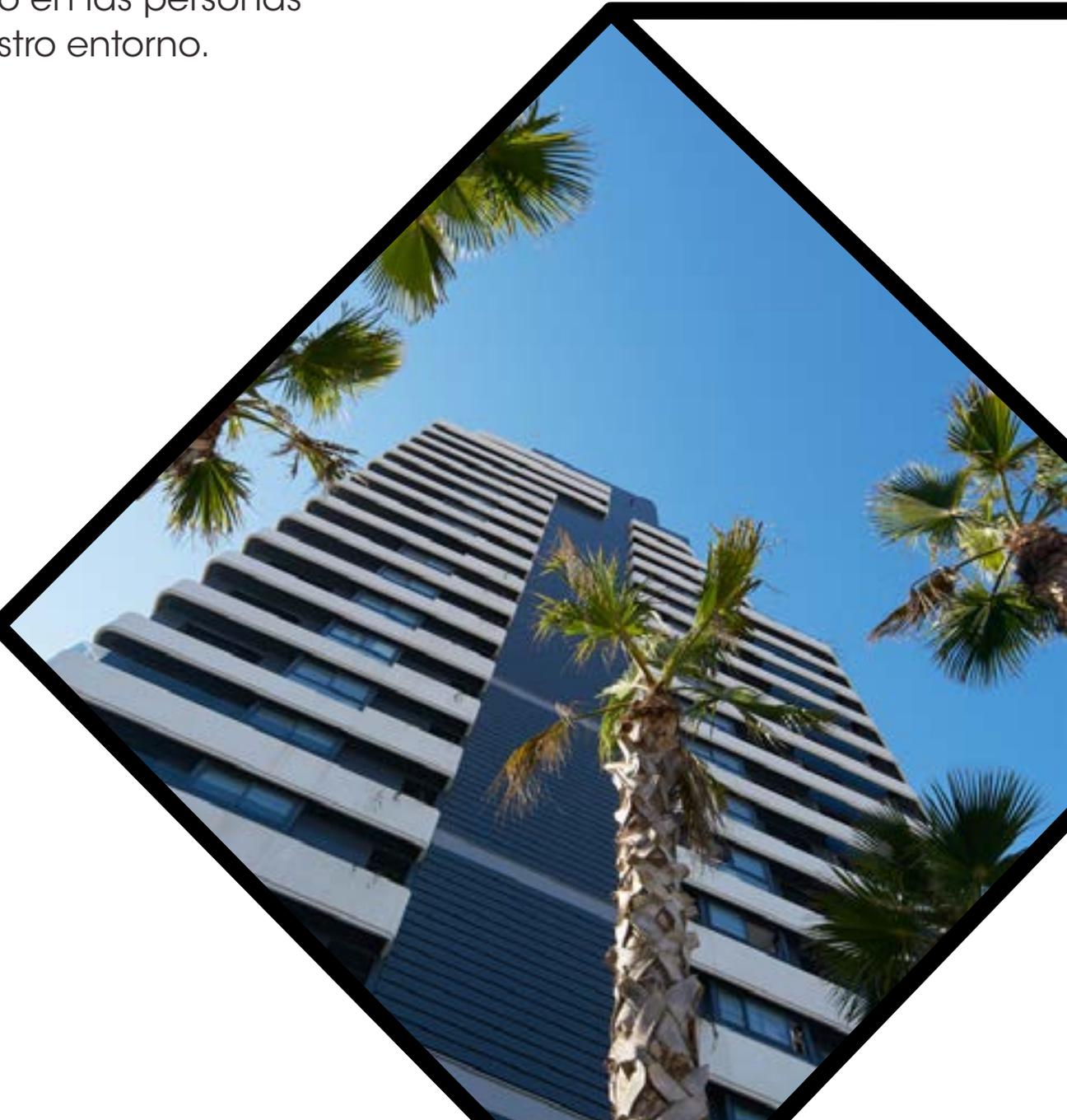


MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2020

Pensando en las personas
y en nuestro entorno.



CONTENIDO

01	Resumen ejecutivo	03			
02	Entrevista con el CEO	11			
03	Evolución de la RSC en Neinor Homes	14			
04	Neinor Homes, la promotora con la ambición de transformar el sector	17			
	4.1. Nuestra identidad	18			
	4.2. Una nueva trayectoria, un largo recorrido	19			
	4.3. Misión, visión y valores	19			
	4.4. Estructura de la propiedad	21			
05	Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable	22			
	5.1. Entorno económico y social	23			
	5.2. Evolución en la bolsa de valores	24			
	5.3. Modelo de negocio industrializado pensando en el cliente	26			
	5.4. La Sostenibilidad como marco de actuación interno	29			
	5.5. La importancia de la comunicación con nuestros grupos de interés	34			
06	Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable	36			
	6.1. Principios de Gobierno Corporativo	37			
	6.2. Junta General de Accionistas	39			
	6.3. Consejo de Administración	40			
	6.4. Un modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento	46			
07	Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente	59			
	7.1. Neinor Experience	61			
	7.2. Atención de quejas y reclamaciones	63			
08	Construimos viviendas con valor añadido	64			
	8.1. Gestión de la excelencia y la calidad de las viviendas	66			
	8.2. Personalización de las viviendas	68			
	8.3. Sostenibilidad ambiental y salud en las viviendas	69			
	8.4. La innovación como motor de la transformación	71			
09	Contamos con un equipo humano comprometido	75			
	9.1. Igualdad y diversidad	78			
	9.2. Desarrollo profesional y personal de los empleados	82			
	9.3. Formación	84			
	9.4. Bienestar y conciliación	84			
	9.5. Seguridad y salud	87			
	9.6. La seguridad de nuestros empleados durante la COVID-19	87			
	9.7. Comunicación con los empleados y satisfacción	89			
	9.8. Acciones Sociales	91			
10	Somos socios estratégicos de nuestros proveedores	94			
	10.1. Nuestra cadena de suministro	95			
	10.2. Gestión responsable de compras	96			
	10.3. Selección, homologación y evaluación de proveedores	98			
	10.4. Requisitos en materia de seguridad y salud y sensibilización	100			
	10.5. Comunicación, satisfacción y colaboración con proveedores	104			
11	Nuestros próximos pasos en Sostenibilidad	105			
12	Acerca de esta Memoria	107			
13	Contenidos GRI	112			

01

RESUMEN EJECUTIVO



¿QUIÉNES SOMOS?

Neinor Homes, la promotora con la ambición de transformar el sector.

PILARES ESTRATÉGICOS



VISIÓN

Ser la promotora residencial de **referencia**

MISIÓN

Generar un **valor sostenible** para los stakeholders

VALORES

Productos pensados para **nuestros clientes**

Talento **multidisciplinar**

Estrategia de **innovación permanente**

La **sostenibilidad**, clave de nuestro ADN

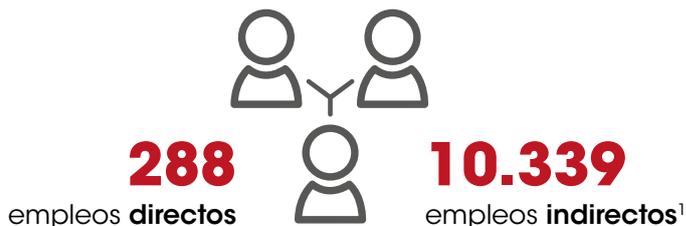
Responsabilidad con el sector

Buen **Gobierno**

¿CÓMO CREAMOS VALOR?

Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable.

GENERACIÓN DE EMPLEO



¹Según la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), se generan 2,4 empleos indirectos por cada vivienda.

VALOR
ECONÓMICO
GENERADO

574
millones de euros

EBITDA

101
millones de euros

MODELO INDUSTRIALIZADO

Promoción de primeras y segundas viviendas, construcción, gestión del alquiler de viviendas propias y de terceros, gestión de servicing.

Sistematización

Estandarización

Rigor

Entorno

Innovación

Tecnología

Gestión de **todas las fases de la cadena de valor** del proceso de promoción residencial.



1.1 millones de m²
en banco de suelo



169 promociones y más
de 9.700 viviendas en
capacidad de desarrollo



Más de 1.600 viviendas
entregadas en 2020

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE



Política de calidad
y medio ambiente



Certificado **ISO 14001**
de Gestión Medioambiental
Certificado **ISO 9001**
de Gestión de la Calidad



278.501 kWh
consumidos



1.860 kg
de papel
consumidos



39%
reducción
en el consumo
de papel

¿QUÉ ROL JUEGA LA SOSTENIBILIDAD EN NEINOR HOMES?

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO



Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa: Visión 2021



¿EN QUÉ SE BASA NUESTRO MODELO DE GOBIERNO?

Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable

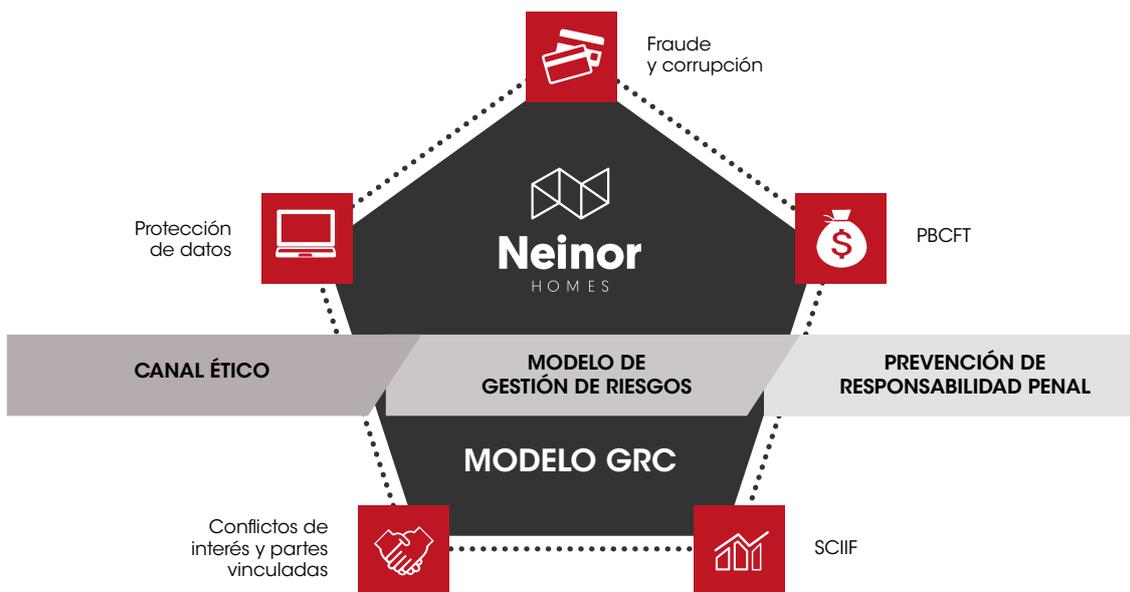


UN MODELO INTEGRAL DE CONTROL, COMPLIANCE Y ASEGURAMIENTO

MODELO DE GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO (GRC)

Basado en las mejores prácticas de compañías del sector y otros sectores

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GOBIERNO CORPORATIVO



Canal Ético y procedimiento de gestión

- Código Ético
- Código de Conducta para terceros
- Canal Ético
- Código de Buenas Prácticas de la intermediación inmobiliaria

Modelo de Gestión de Riesgos

- Sistema Integrado de Control Interno
- Mapa de Riesgos Corporativos actualizado
- Plan de Riesgos (Covid 19)

Prevención de responsabilidad penal

- Política de Riesgos Penales
- Manual de Prevención de Riesgos Penales

Tolerancia cero hacia la corrupción

- Política Anticorrupción, Fraude y Soborno
- Políticas de regalos e invitaciones
- Controles establecidos

Gestión de Conflictos de Interés

Política de Gestión de Conflictos de Interés y Transacciones con Partes Vinculadas

Protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información

- Política de Privacidad sobre Protección de Datos Personales
- Procedimiento para el cumplimiento de los derechos de los titulares y Lucha contra la Corrupción

Sistema de control interno de la información financiera

Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF)



Certificado ISO 27001 de Seguridad de la Información

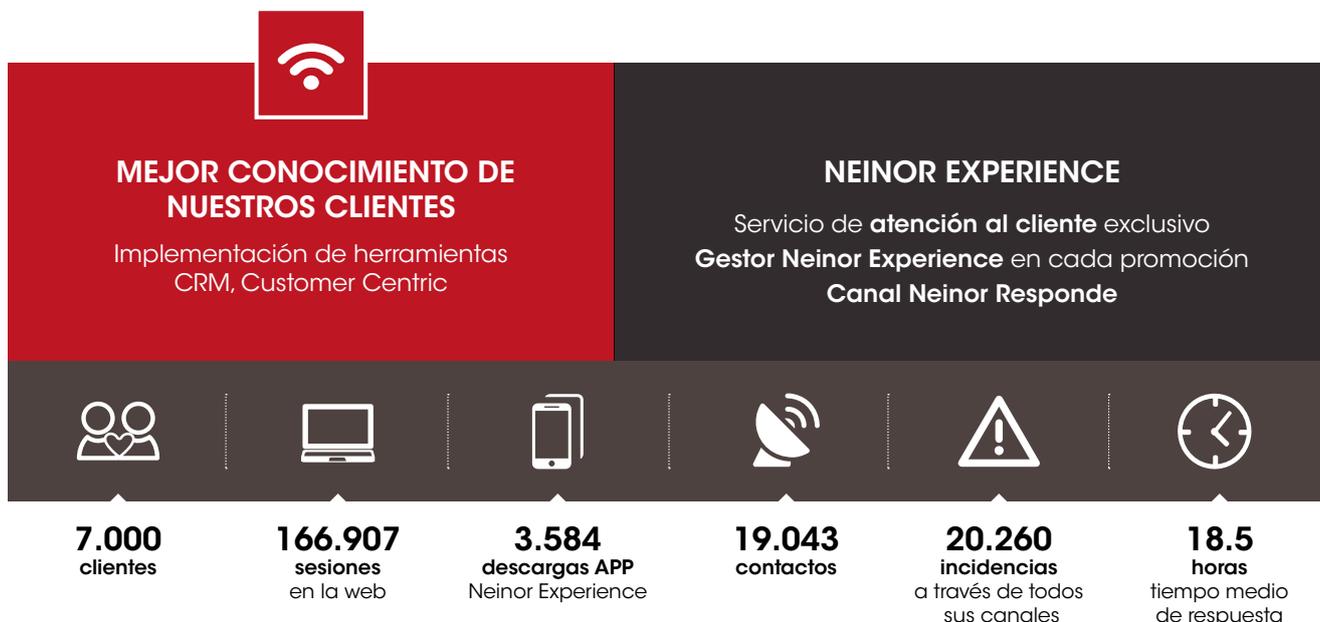
Certificado ISO 9001 de Gestión de Calidad

Certificado ISO 14001 de Gestión Medioambiental

Certificado de la UNE 166002 de gestión de la I+D+i

¿QUÉ VALOR AÑADIDO OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES?

Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente



CONSTRUIMOS VIVIENDAS CON VALOR AÑADIDO



**SEGURO
FAMILY HOMES
PROTECTION**



**GOOGLE
MINI**



**NEINOR
MOBILITY
PACK**

VIVIENDAS DE CALIDAD

- Proceso de **Investigación + Escucha + Desarrollo**
- Estandarización **Libro Blanco**
- Alternativas de **personalización**
- Sostenibilidad: **Certificado BREEAM®**

LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN

NEINOR TEXT

- Colaboración con startups en la evaluación y desarrollo de las mejoras de sus productos.

INNOVACIÓN EN PROCESOS

- Análisis de integración y optimización del libro blanco de construcción en la adaptación al código técnico.

INNOVACIÓN COLABORATIVA

- Participación en foros y grupos de trabajo: Clúster de la Construcción de Euskadi, Plataforma de la Industrialización de la Vivienda y Cemex.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Plan de Transformación Digital
- Iniciativas digitales que aportan valor añadido



95% más de uso del **Family Homes Protection** respecto a 2019



52,73% promociones lanzadas desde 2015 con requisitos **BREEAM®**



Participación en **pruebas piloto** de IA desarrolladas por startups



Participación en **foros y grupos de trabajo** del sector inmobiliario y de la construcción

¿QUIÉNES FORMAMOS PARTE DE NEINOR HOMES?

Contamos con un **equipo humano** comprometido



Neinor
HOMES

Gestión de personas

Plan Estratégico de Recursos Humanos
Plan de fidelización
Medidas específicas Covid 19

Desarrollo profesional y personal

Promoción Interna
Welcome Pack
Retribución atractiva y flexible

Bienestar y conciliación

Plan de Conciliación
Decálogo de medidas

Igualdad y diversidad

Política de Igualdad
Código de Conducta
Código Ético
Política de diversidad y no discriminación
Código de Conducta para terceros

Formación

Plataforma de formación
8,4h. de formación por empleado y 11 cursos de formación dados a los empleados

Seguridad y salud

Auditorías PRL
Seguro de vida
Seguridad en obra

Comunicación, satisfacción e iniciativas para involucrar a los empleados

Iniciativas sociales
Encuesta de clima laboral
Comunicaciones Dirección
Concursos en equipo



288
empleados
41,8
años edad media



44%
mujeres
56%
hombres



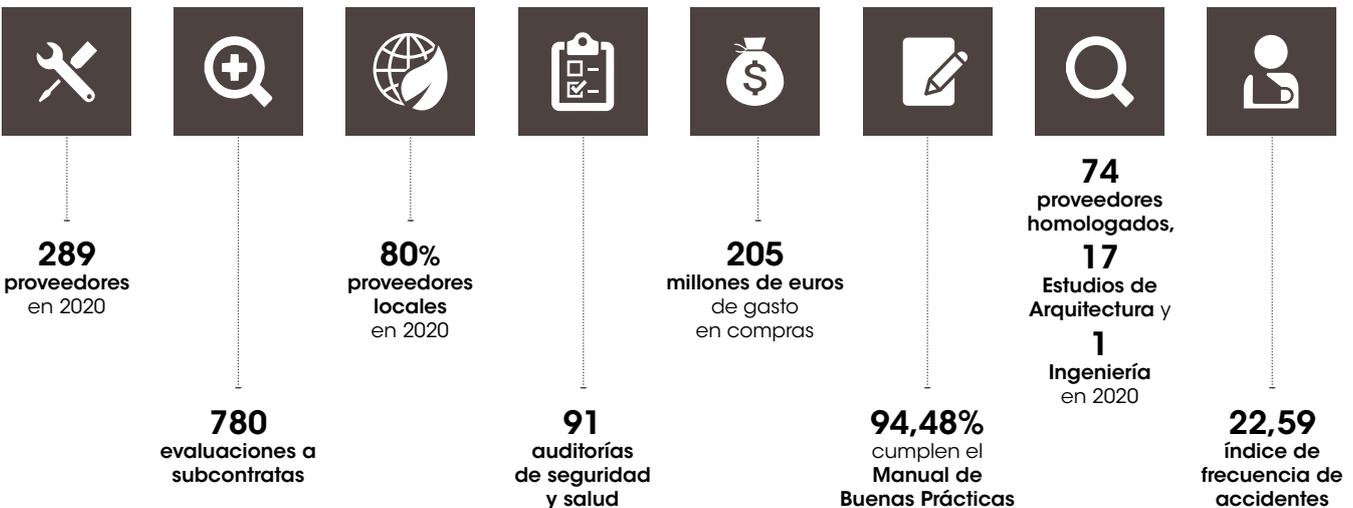
3,7%
tasa de absentismo



34
incorporaciones
5
empleados
promocionados

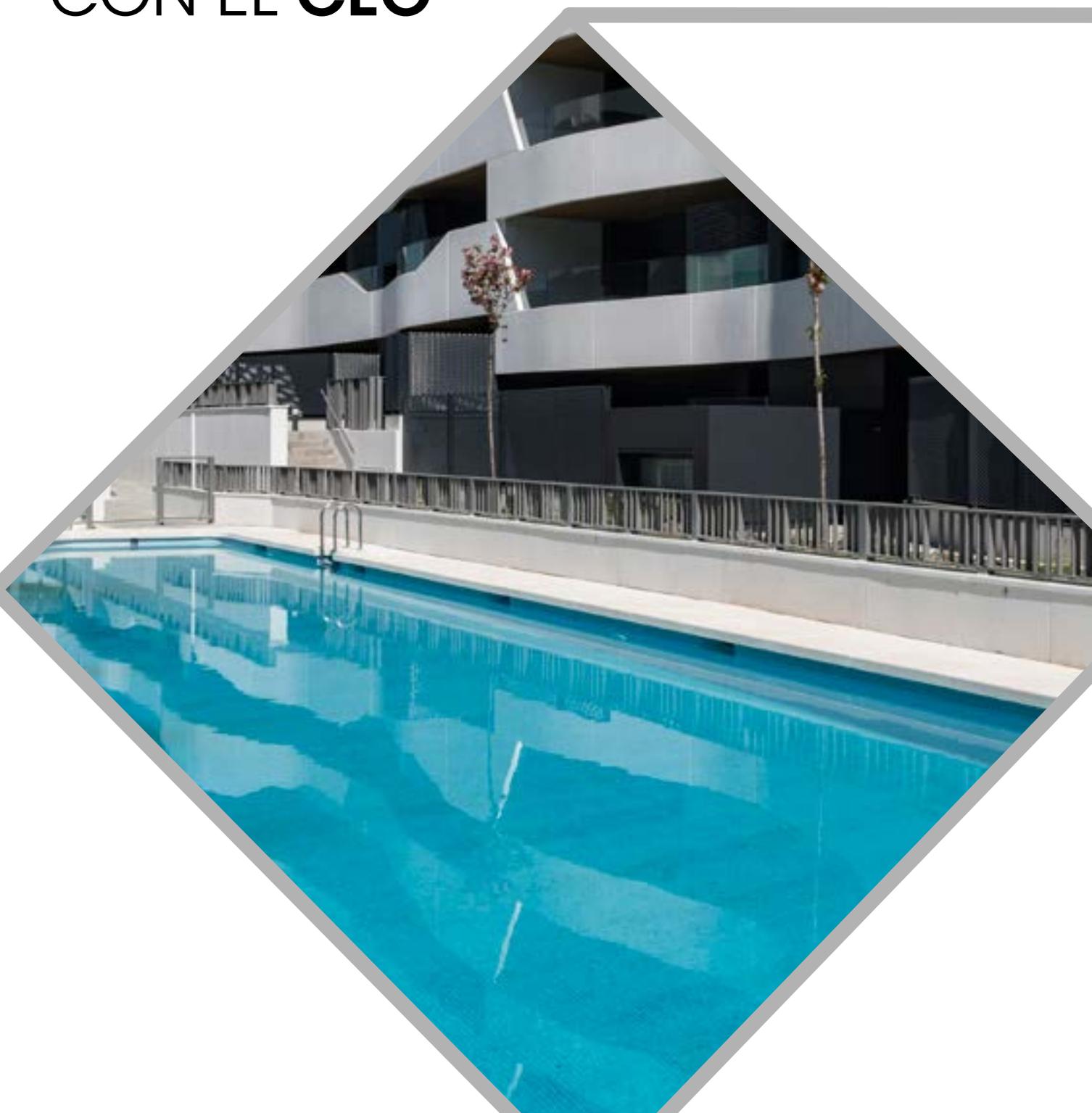
¿DE QUÉ FORMA COLABORAMOS CON NUESTROS PROVEEDORES?

Somos socios estratégicos de nuestros proveedores



02

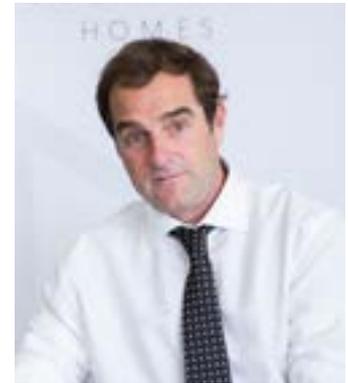
ENTREVISTA CON EL **CEO**



Somos una compañía que está inmersa en un periodo de **crecimiento continuo**, lo que exige gestionar nuestro equipo humano con la **máxima responsabilidad**.

Teniendo en cuenta la **crisis sanitaria acontecida este año**, ¿cómo se ha comportado el sector inmobiliario en este nuevo contexto?

La pandemia generada por el COVID ha marcado, sin duda, el contexto macroeconómico no sólo de España, sino a nivel mundial, afectando a todos los sectores en mayor o menor medida. Afortunadamente, en esta ocasión, a diferencia de la crisis de 2008, nos encontramos con un mercado inmobiliario saneado y un sector financiero que goza de buena salud, donde el crédito sigue fluyendo a intereses muy bajos, y es muy previsible que, tras la crisis del COVID-19, se mantenga a estos niveles durante mucho tiempo y por tanto haciendo de la compra una opción muy interesante. Además, no me cabe duda de que esta vez nuestro sector puede actuar como locomotora de la recuperación económica y, en un marco ágil de trabajo conjunto entre sector privado y Administración Pública, contribuir a la recuperación del empleo perdido estos meses y el que pueda seguir destruyendo en el futuro. Y aquí será de gran importancia poner el foco en la generación más joven, que no se quede atrás. Es necesario encontrar fórmulas para darles acceso a la vivienda y ahí, como decimos, será clave esa colaboración público-privada.



BORJA GARCÍA-EGOTXEAGA
CEO

Centrándonos en la **actividad de Neinor Homes**, ¿cómo ha afrontado la compañía esta situación?

La compañía dió comienzo a 2020 habiendo cumplido sus objetivos marcados para el ejercicio anterior en cuanto a EBITDA y objetivo de entregas, por lo que disponíamos de una situación muy saneada y de fortaleza en el sector. No obstante, una vez dió comienzo la crisis sanitaria, la compañía puso la responsabilidad y la prudencia como pilares, elaborando un plan de contingencia que nos permitiera afrontar la situación en las mejores circunstancias. La preservación de caja y una política comercial adaptada al momento, con la apuesta por visitas virtuales o pre-reservas online, dió excelentes resultados, que nos permitieron cerrar de nuevo el ejercicio cumpliendo los objetivos que teníamos para el año, así como con unas ventas anuales en línea con lo que nos habíamos marcado antes de la pandemia.

Como compañía líder hemos sido conscientes en todo momento de la importancia que nuestra labor tenía y tiene para el sector, motivo por el cual hemos trabajado con gran esfuerzo por mantener activas nuestras obras, cuidando por tanto a las compañías y los empleos de las empresas que trabajan con nosotros, y contribuyendo al mismo tiempo a construir un sector fuerte que, como decimos, pueda ser parte de la solución en esta crisis que también es económica.

A nivel interno, el objetivo de la compañía ha sido en todo momento el cuidado de su plantilla, mediante la conservación de todos los empleos y con políticas de prevención y cuidado de la salud siguiendo en todo momento las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

¿Qué papel juega la **sostenibilidad** en vuestra estrategia?

La sostenibilidad es uno de los pilares de la compañía desde su nacimiento. Nuestro compromiso es total no sólo en aspectos de sostenibilidad en nuestras edificaciones -donde, por ejemplo, somos líderes en certificaciones BREEAM de nuestras promociones dentro del sector- sino en una visión mucho más amplia. Estamos comprometidos con el cumplimiento de la Agenda 2030, apoyando la consecución de los ODS, para lo cual llevamos a cabo diferentes acciones tanto a nivel sectorial como interno dentro de la compañía que vamos incrementando cada año, además de tener una fuerte apuesta en materia de igualdad y diversidad dentro de la empresa. Creemos firmemente en que el compromiso social y ambiental es fundamental en toda compañía y queremos dar ejemplo en este aspecto. En este sentido, reflejo de ello es la Memoria de sostenibilidad que elaboramos por cuarto año consecutivo, que hemos realizado de forma voluntaria y que además sometemos a una auditoría, resultando siempre la misma favorable, aportando así un valor de fiabilidad y de integridad a dicho documento.

¿Qué **valores** definen entonces a la compañía en este nuevo contexto?

Nuestros valores son inamovibles desde el comienzo de esta compañía. Creemos firmemente en lo que hacemos y en que como sector podemos contribuir notablemente a construir una sociedad mejor, para lo cual nos apoyamos en unos pilares muy definidos.

Estamos comprometidos con nuestro equipo, su estabilidad y ambiente laboral, fomentando internamente los valores de la empresa de integridad, honradez, esfuerzo y compañerismo, máxime en un contexto social y de prevención de la salud como el actual.

Al mismo tiempo, estamos comprometidos con nuestros accionistas, -maximizando el valor de cada operación y actuando siempre en un estudio constante del mercado-, así como con nuestros clientes, esforzándonos por construir viviendas de calidad y poniendo a su disposición un equipo que esté a su lado en todo el proceso para acompañarles y ayudarles desde la reserva hasta la entrega de su nuevo hogar.

Por último, destacaría nuestro compromiso con la sociedad, analizando que todo paso dado por la compañía sea del máximo rigor, tanto a nivel legal, como de impacto medioambiental como de repercusión social, intentando contribuir en un mejor acceso a la vivienda, creando empleo, desarrollando el sector y, por tanto, contribuyendo a la generación de riqueza del país.

Neinor Homes es una **empresa de referencia**, tanto para los **propios trabajadores** como para el resto de las **compañías del sector**.

03

EVOLUCIÓN DE LA RSC EN NEINOR HOMES



El 2020 ha sido un año de la transformación de la Responsabilidad Social Corporativa en Neinor Homes, tras redefinir las principales líneas de creación de valor en la sociedad con el foco basado en la aportación que su negocio hace a la sociedad. De esta forma, el Plan Director de la compañía establece las principales líneas de acción para contribuir al compromiso de Neinor Homes con los demás.

En concreto, el principal avance de la estrategia de RSC se ha basado en la definición de prioridades y la vinculación de la RSC con el negocio, respaldados con un plan de comunicación interna y externa con diferentes líneas de actuación: sostenibilidad, transformación del sector y un eje de acción social vertebrado en torno a los empleados. De esta manera se da respuesta a los temas más relevantes para Neinor Homes y se canaliza su estrategia de RSC para lograr un mayor impacto.

Puesto que la estrategia de RSC pivota sobre el **Negocio**, desde Neinor Homes se busca generar un impacto o huella positiva en la sociedad contribuyendo a crear un entorno más sostenible, poniendo el foco en el medio ambiente, la sociedad, los accionistas, los clientes, los proveedores, los empleados y los organismos públicos. En definitiva, con este Plan Director se busca también dar respuesta a las expectativas de los Grupos de Interés en relación con la RSC.



SOSTENIBILIDAD

La primera línea de actuación se enfoca en la contribución de la compañía al medio ambiente y la construcción sostenible, conscientes de que su objetivo empresarial pasa por la construcción de viviendas, un bien de primera necesidad que debe contribuir a construir la ciudad del presente y del futuro. Por este motivo, la compañía ha adquirido el compromiso voluntario de considerar los requisitos de la certificación BREEAM® en la mayor parte de sus promociones, de modo que desde su fundación el **52,73% de las promociones lanzadas (165 promociones)** han incluido los requisitos para obtener la certificación BREEAM® de sostenibilidad en nivel Bueno o Muy Bueno desde la fase de diseño, lo que supone más de **7.700 viviendas**. Y del total de promociones finalizadas, 32 promociones han conseguido el certificado final en BREEAM®, lo que suponen **2.225 viviendas certificadas**. En 2020 hemos avanzado en el cumplimiento de nuestro compromiso: del total de las construcciones completadas, el 76% tienen la certificación BREEAM®.



TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR

Desde su fundación, Neinor Homes ha actuado como punta de lanza del sector, liderando un proceso de transformación necesario dentro de un mercado eminentemente tradicional. Con el objetivo de contribuir en el desarrollo social y económico de los lugares donde se encuentra, junto a sus 288 empleados, la compañía ha generado empleo indirecto en 2020 a alrededor de 10.339 profesionales. Asimismo, en su apuesta por la transformación del sector, el Plan Director recoge el apoyo a start-ups de innovación, impulsa el foco en el cliente y la digitalización, y contempla el *assurance* y el *compliance* a través de la colaboración con otras empresas y reforzando el Buen Gobierno Corporativo, respectivamente.

Otra de las grandes líneas del Plan Director se basa en los **empleados**. A través de la RSC, Neinor Homes busca mejorar la satisfacción y el bienestar de sus profesionales por medio de la conciliación, la formación, la compensación y el plan de carrera.

De este modo, el Plan desarrolla una línea específica de **acción social**. El compromiso con la sociedad en esta materia se desarrolla a través de la participación activa de los empleados, teniendo a los profesionales como embajadores de la firma y fomentado el sentimiento de pertenencia con la compañía. Como resultado, se han desarrollado las herramientas y medios necesarios para canalizar el deseo de la plantilla de ayudar a los demás a través de diferentes tipos de actuaciones.

En este sentido, junto a acciones deportivas ligadas a acciones sociales que fomenten el equipo, la salud y el deporte (carreras, participación en ligas o campeonatos de oficinas), se ha puesto el foco en desarrollar acciones con compromiso social, que pasarán tanto por iniciativas *outside* (pasar una jornada de colegio con personas discapacitadas, ayudar en orfanatos para cubrir necesidades básicas, formar y apoyar a desempleados para la búsqueda de empleo y vivienda, o ayudar para replantar zonas forestales o parques urbanos, entre otras); a acciones *inside*, que permitan a toda la plantilla aunar esfuerzos con objetivos comunes de concienciación (reducción del uso del plástico en la oficina, acciones por días conmemorativos, página web accesible a personas discapacitadas, etc.).

04

TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR



Somos una **promotora residencial** en la que, a través de la aplicación de mejores prácticas en los diferentes ámbitos de nuestra actividad, buscamos **acompañar a nuestros clientes** de un **modo cercano y responsable** en una de las decisiones más importantes de sus vidas, la **selección de su vivienda**.

4.1. NUESTRA IDENTIDAD

Neinor Homes es una compañía cotizada dedicada a la **promoción residencial** en España de primeras y segundas viviendas para clientes de segmento medio o medio-alto. Uno de nuestros pilares es el cliente, desde el convencimiento profundo de que **el cliente debe estar en el centro** de todas y cada una de las decisiones.

Neinor Homes tiene el objetivo y la ambición de apostar por una cultura de innovación permanente y pragmática en todos los ámbitos de la compañía. Además, cuenta con una visión orientada hacia un **nuevo modelo de negocio** más profesional, basado en el cliente, el rigor, la ética, la transparencia y con una clara apuesta por la industrialización.

La razón de ser de la compañía se sustenta sobre **tres pilares estratégicos**:



CLIENTE

En Neinor Homes creamos nuevas viviendas pensando en las **necesidades reales** de las personas, por lo que escuchamos sus necesidades y sus demandas. Nuestros **clientes** son el núcleo de la estrategia, por lo que les acompañamos de manera proactiva durante todo el proceso de venta y también después de la entrega de las llaves.



PRODUCTO

En Neinor Homes cuidamos el **diseño y la distribución** de nuestras viviendas de obra nueva, adquiriendo un fuerte compromiso con la **calidad**, la **innovación** y la **edificación sostenible**, y ofreciendo la máxima eficiencia energética y confort. Todo ello avalado por calificaciones energéticas A o B y la Certificación BREEAM®.



INSTITUCIONALIZACIÓN

Replanteamos y optimizamos continuamente nuestros procesos con un modelo de negocio basado en la **sistematización de procesos**, el **rigor** y la **transparencia**. Esto nos permite evolucionar y ser más eficientes ofreciendo siempre el mejor producto a nuestros clientes.

4.2. UNA NUEVA TRAYECTORIA, UN LARGO RECORRIDO

Neinor Homes S.A. empezó a operar en **mayo de 2015** con el claro objetivo de liderar la **transformación del sector inmobiliario** y convertirse en **referencia en calidad y servicio al cliente**. Además, la firma cuenta con los casi 30 años de experiencia de su predecesora, filial inmobiliaria de Kutxabank, de la cual Neinor Homes se escinde para convertirse en una **firma de promoción inmobiliaria independiente**. Actualmente, se mantiene una colaboración estratégica con la entidad financiera, ya que Neinor Homes actúa como Servicer.

Neinor Homes alcanzó una nueva dimensión el 29 de marzo de 2017 con su **entrada en el Mercado de Valores español**, siendo admitida para cotizar en los mercados secundarios de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia. Se convirtió así en la primera salida al mercado bursátil que realiza una promotora residencial en Europa en la última década.

Los **logros alcanzados** hasta el momento y el **rápido crecimiento** que ha experimentado la compañía desde su creación (más de 1.600 viviendas entregadas en el último año) se deben a una estrategia firme, a la fuerte inversión realizada en innovación y tecnología y al talento de sus profesionales, convirtiéndola en una **compañía de referencia en el sector**. De esta forma, ha logrado aumentar 3,6 veces su plantilla pasando de 80 a 288 empleados.

Neinor se ha convertido en la promotora inmobiliaria de referencia.

4.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Neinor Homes desarrolla su actividad en un entorno altamente competitivo en base a una misión y una visión que marca sus **aspiraciones** y sus **objetivos**, que tienen como fundamento unos **valores** íntimamente ligados a los 3 pilares estratégicos de cliente, producto e institucionalización.



VISIÓN

Ser el **líder residencial en España**, integrando toda la cadena de valor del negocio fijando las reglas de una radical transformación del sector hacia un nuevo modelo más institucional, basado en el cliente, el rigor, la ética, la transparencia; y con una clara apuesta por un modelo industrial.



MISIÓN

Capturar la inmensa oportunidad que supone la transformación y consolidación del sector inmobiliario para **generar un valor sostenible para todos nuestros stakeholders**, con márgenes y retornos acordes al riesgo del negocio promotor, construyendo casas pensando en las personas, estableciendo relaciones estables con los proveedores e incrementando el valor de los empleados.



PRODUCTOS PENSADOS PARA NUESTROS CLIENTES

Neinor Homes **sitúa al cliente en el centro de su actividad**, respondiendo a las necesidades actuales de la sociedad y tratando de escuchar atentamente para detectar sus intereses.



TALENTO MULTIDISCIPLINAR

Neinor Homes apuesta por la diversidad de perfiles profesionales y fomenta el trabajo en equipo de talentos diferentes para **desarrollar el potencial de sus empleados.**



INNOVACIÓN PERMANENTE

Neinor Homes tiene la convicción de **impulsar la innovación en un sector tradicionalmente resistente al cambio**, apostando por una cultura de innovación permanente y promoviendo el intercambio de conocimiento, experiencias y tecnologías con otros actores del sector y otros sectores.



LA SOSTENIBILIDAD, CLAVE DE NUESTRO ADN

Neinor Homes desarrolla un producto vinculado a las necesidades del cliente y la sociedad, trabajando en **proyectos sostenibles, accesibles y eficientes energéticamente.**



RESPONSABILIDAD CON EL SECTOR

Neinor Homes asume con muchísima humildad la **responsabilidad de ser una de las compañías impulsoras del nuevo sector inmobiliario residencial español**, aprovechando la oportunidad para fijar nuevos valores en el sector, siendo el motor de su reactivación y exponente de la vuelta al mercado de capitales.



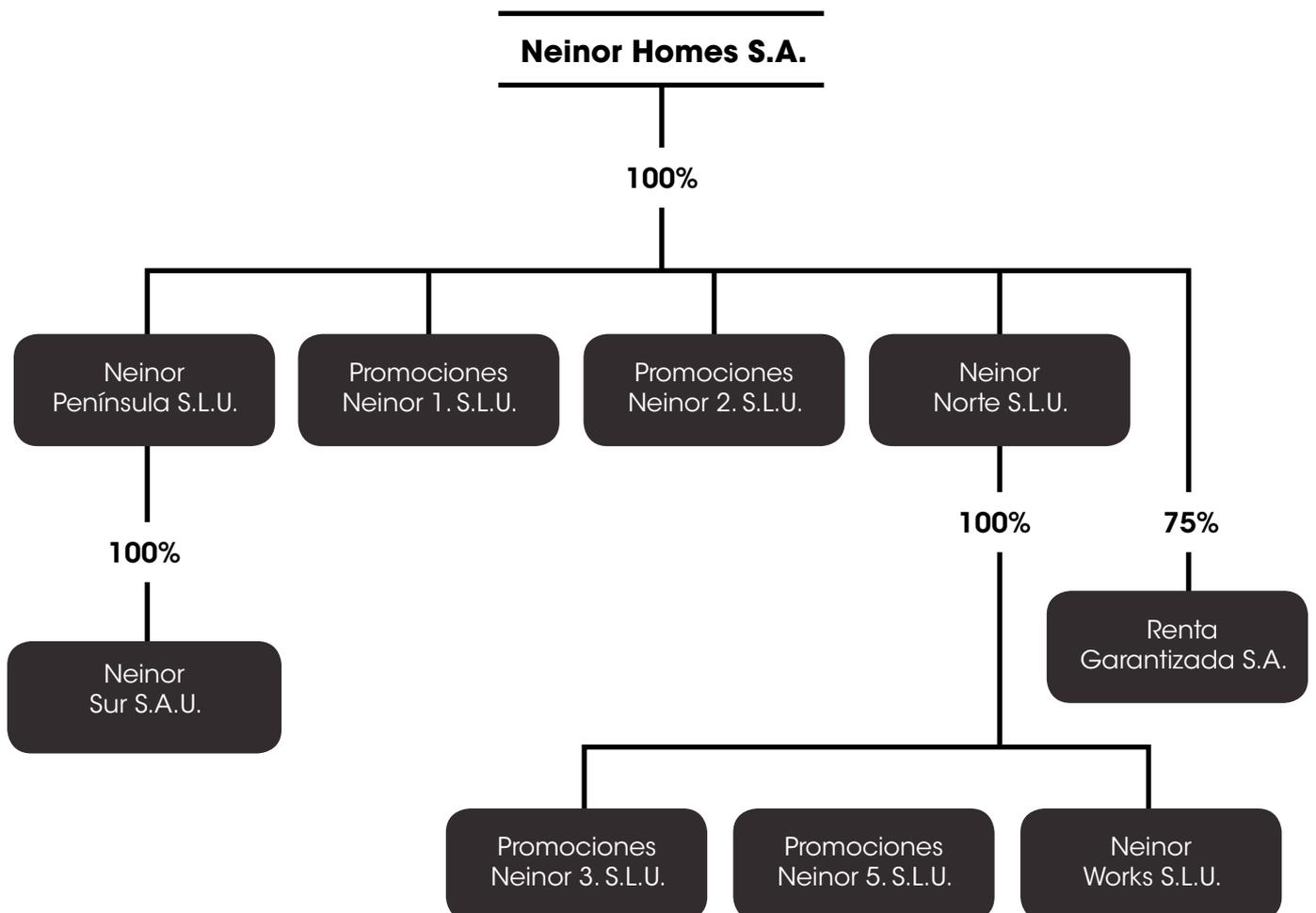
BUEN GOBIERNO

Neinor Homes está convencida de la creación de valor a través de unos principios institucionales innegociables como **son las transparencia, la ética, la integridad y el buen gobierno.**

4.4. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

Neinor Homes tiene su base principal en el **País Vasco**, desde donde ha extendido su actividad por el **resto de la Península**, concentrándose en los mercados de mayor demanda y menor stock, con especial presencia en Madrid, País Vasco, Cataluña, Andalucía, Comunidad Valenciana y Baleares. Tiene **oficinas** en Bilbao, Barcelona, Madrid, Córdoba, Málaga y Valencia.

A continuación, se incluye el esquema de **sociedades dependientes** de Neinor Homes S.A.:



05

CREAMOS VALOR
A TRAVÉS DE UN
**MODELO DE
NEGOCIO
RESPONSABLE**



La prioridad de nuestro **modelo de negocio** es satisfacer las necesidades de nuestros clientes basándonos en la responsabilidad en el **ejercicio de nuestras actividades** y los **compromisos** que hemos adquirido con nuestros grupos de interés.

5.1. ENTORNO ECONÓMICO Y SOCIAL

En Neinor Homes estamos focalizados en satisfacer las necesidades, el apetito cambiante y las aspiraciones de nuestros clientes. Contamos un producto superior de primera residencia, las mejores ubicaciones de España y un banco de suelo adquirido por los mejores precios. En un entorno de incertidumbre, Neinor Homes se encuentra preparado para afrontar los cambios del mundo post Covid. Nunca hemos estado mejor posicionados financiera, operativa y tecnológicamente para afrontar este desafío.

Por otro lado, los **tipos de interés han seguido en niveles bajos**, lo que incrementa el grado de accesibilidad de los españoles a una vivienda en propiedad. Además, las entidades financieras continúan ofreciendo **facilidades para acceder a un crédito hipotecario**. Todo ello ha repercutido en que los datos fundamentales de compraventa de vivienda se mantengan sólidos en la coyuntura actual.

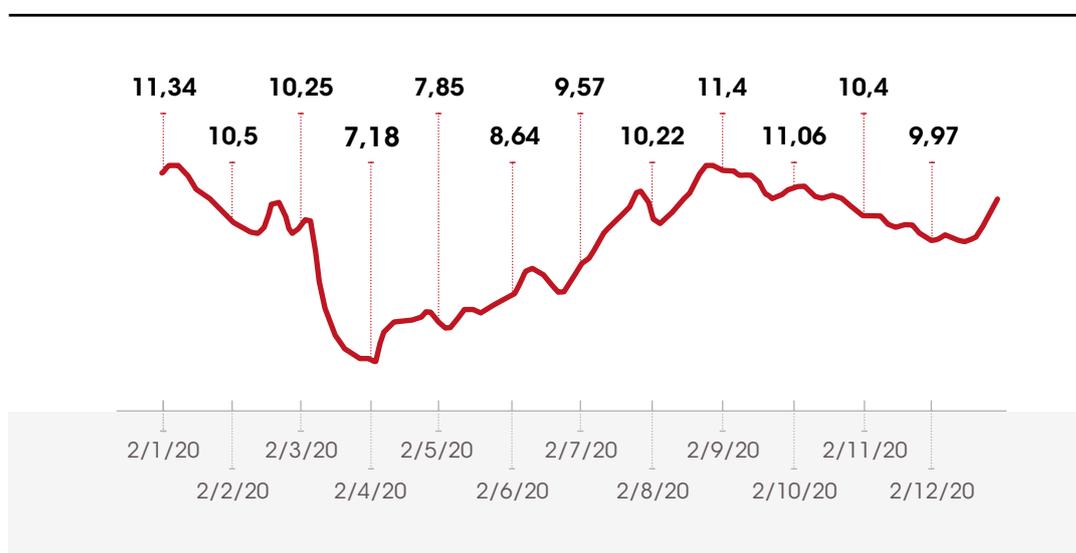
Bajo este **contexto de cierta estabilidad económica** y teniendo en cuenta que la promoción residencial es un sector con una compleja cadena de valor en la que intervienen numerosos agentes, Neinor Homes hace frente a todos esos factores a través de un análisis crítico que se apoya principalmente en las **nuevas tecnologías**, la **innovación** y la **sostenibilidad**. La mejora de la **escucha continua de sus clientes** actuales y potenciales, las visitas virtuales, las preservas "on line" son otros de los factores que permiten entender mejor la dirección que toma el mercado. **En 2020 Neinor Homes ha entregado 2.320 viviendas** (entre las más de 1.600 viviendas de obra nueva y las de retail de servicing).

Nunca hemos estado mejor posicionados financiera, operativa y tecnológicamente para afrontar el desafío post Covid.

5.2. EVOLUCIÓN EN LA BOLSA DE VALORES

Neinor Homes salió a Bolsa el 29 de marzo de 2017 **con un valor de 16,46 euros por acción**. Tras un 2018 complicado para los mercados financieros y un 2019 marcado por la incertidumbre política y económica del país, 2020 ha sido un año afectado por la crisis del COVID-19, cuya emergencia sanitaria ha tenido un impacto social y económico que se ha visto reflejado en los mercados. Tras la súbita caída de marzo, durante la segunda mitad del año se ha producido una fuerte recuperación a medida que se controlaba el virus y se progresaba con el desarrollo de las vacunas, que han soportado el retorno de la confianza de los inversores.

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN



En este contexto, el comportamiento de Neinor durante 2020 ha sido mejor que el del índice el Ibex 35 por 7 puntos porcentuales y que el de sus principales competidores por entre 7 y 22 puntos porcentuales, debido a la mayor visibilidad, credibilidad y estabilidad de flujos de caja para los próximos años.

Los descuentos del sector respecto al valor de sus activos han variado notablemente a lo largo del año, de la misma forma que lo han hecho las cotizaciones de las diferentes empresas. En el caso de Neinor, la situación actual es similar a la del fin de 2019 al haber recuperado gran parte de su valor en bolsa desde los mínimos de junio, y en este momento se sitúa cerca del 33%.

A inicios de 2020, Neinor presentó sus resultados anuales y anunció su entrada en el mercado residencial del alquiler, una nueva línea de negocio que le permite participar en uno de los sectores inmobiliarios con mayor atractivo del momento. Esta decisión ha sido bien recibida tanto por analistas como por inversores, que entienden el valor que aporta una línea que reduzca la ciclicidad de los resultados de una promotora mediante los ingresos recurrentes de tener un porfolio de viviendas en alquiler.

El número de analistas cubriendo la compañía se ha aumentado a 13. Credit Suisse ha iniciado la cobertura de Neinor con una recomendación de "Mantener" y un precio objetivo un 10% por encima de la media. El precio medio objetivo se sitúa hoy en los 10,81 euros por acción. En total, la acción de Neinor tiene 3 recomendaciones de "Comprar", 6 de "Mantener" y 4 de "Vender".

Neinor Homes realizó en marzo de 2020 un estudio del libro de registro de accionistas, encargado a CMI2I, para analizar la composición estimada del accionariado de la sociedad. Este estudio fue complementario al que se hizo previo a la presentación anual de resultados. El siguiente se realizará previo a la presentación del año fiscal de 2020, en febrero de 2021.

La distribución del accionariado se estima como sigue:

PRINCIPALES ACCIONISTAS A MARZO DE 2020

Nombre o denominación social del accionista	% total de derechos de voto
Orion European Real Estate Fund IV, SLP	28,01%
Adar Capital Partners LTD	19,34%
Bank of Montreal	5,21%

5.3. MODELO DE NEGOCIO INDUSTRIALIZADO PENSANDO EN EL CLIENTE

Neinor Homes se dedica a la **promoción residencial en España de primeras y segundas viviendas**. A diferencia de otras compañías del sector, **compra suelo finalista** a su valor de mercado y **suelo estratégico en un grado muy desarrollado de urbanización**, sin correr riesgos financieros en caso de que éste no llegue a finalista, obteniendo margen de beneficio de la transformación de ese suelo en viviendas. Además, Neinor Homes **gestiona todas las fases de la cadena de valor del proceso de promoción residencial**, incluyendo la adquisición de suelo y gestión, el diseño, la construcción y comercialización del producto y el servicio posventa. Su modelo de negocio está basado en la industrialización y sistematización de los procesos, haciendo partícipe a toda la compañía de los objetivos y la estrategia de negocio. De esta forma, **todos los empleados se implican en el propósito de crear una promotora diferente**.

Neinor Homes aplica un **modelo industrializado que se basa en 6 pilares principales**:

Neinor Homes gestiona todas las fases de la cadena de valor del proceso de promoción residencial.

SISTEMATIZACIÓN

La sistematización de los procesos de la compañía permite **trabajar con unas reglas definidas** en todas las promociones.

ESTANDARIZACIÓN

Neinor Homes ha desarrollado el **Libro Blanco de la construcción**, en el que establece los criterios de diseño y atributos del producto propios de la compañía que se adaptan y aplican en todos los productos.

RIGOR

El rigor en el **cumplimiento de los plazos** de desarrollo y la orientación al margen son principios claros del modelo industrial de la compañía, que le permite cumplir con el compromiso con los clientes y accionistas.

ENTORNO

El equipo de Neinor Homes forma parte de la misma **cadena productiva**, compuesta por diferentes roles y procesos.

INNOVACIÓN

A través de la **innovación**, Neinor Homes **optimiza** el desarrollo de los diferentes procesos, incorpora nuevos servicios, sistemas constructivos, tecnologías y materiales.

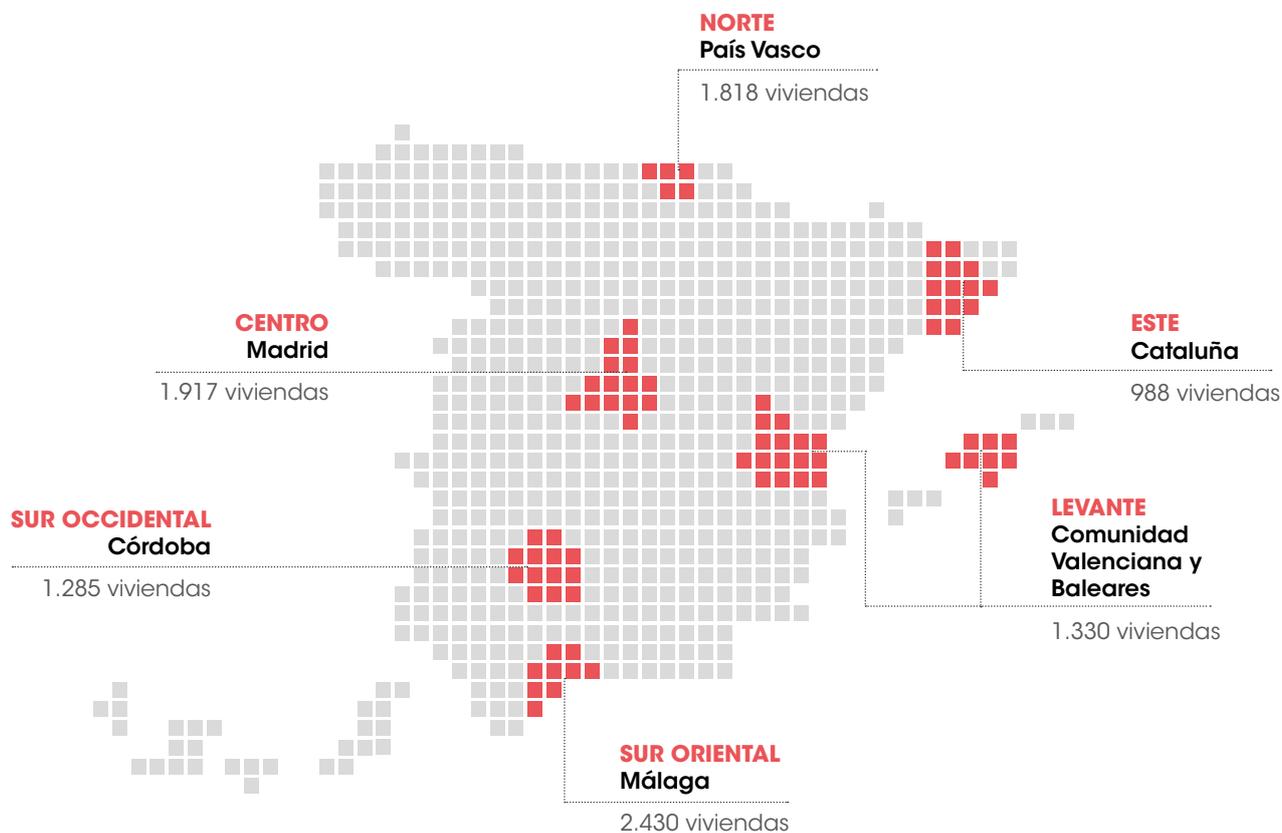
TECNOLOGÍA

Integración de toda la cadena de valor en un **entorno digital**, con el objetivo de incrementar la productividad, fomentar el trabajo colaborativo y la toma de decisiones.

Por otro lado, Neinor Homes es una empresa **responsable con el medio ambiente** que cuenta con un fuerte compromiso con la **edificación sostenible**, siendo todas sus viviendas **ecoeficientes** y ofreciendo así a sus clientes la máxima eficiencia energética y confort de usuario.

> LAS PRINCIPALES CIFRAS DE NEINOR HOMES

Neinor Homes actualmente tiene **uno de los mayores bancos de suelo finalista de calidad en España**, con una superficie de **1,1 mill. de m²**



El otro componente fundamental del modelo de negocio de Neinor Homes y de su cadena de valor es el **lanzamiento de promociones residenciales**. El año 2020 ha sido un año de profundo desarrollo institucional con la consolidación de Neinor Homes como promotora de referencia gracias a la **entrega de más de 1.600 viviendas y al tener en producción 1.522 viviendas en fase de lanzamiento y 4.324 viviendas en producción**.

> CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



VALOR ECONÓMICO

Neinor Homes es un motor de progreso económico del sector inmobiliario en España. En 2020 no ha realizado compras de suelo significativas, al tener un banco de suelo suficiente. El total de ingresos del ejercicio ha sido de 573 millones de euros, alcanzando un beneficio neto de 70 millones de euros. Asimismo, el EBITDA ha ascendido a 101 millones de euros. Adicionalmente, el valor neto contable del stock de Neinor Homes a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 1.208 millones de euros, en línea con 2019*.

En el ejercicio 2019, el valor económico generado fue de **489 millones de euros** y el valor económico distribuido de **409 millones de euros**, con un resultado neto de **80 millones de euros**.

*Para más información ver Cuentas Anuales.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

574 M€

(Ingresos ordinarios + otros ingresos
+ resultado por enajenación de
inmovilizado)

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

497 M€

(costes de existencias + costes operativos
+ costes financieros + costes de personal)

VALOR ECONÓMICO RETENIDO

77 M€



VALOR SOCIAL

Neinor Homes busca vender hogares para responder a las **necesidades de sus clientes** y para contribuir en el **desarrollo social y económico** de los lugares donde se encuentren.

Desde sus orígenes, Neinor Homes mantiene una fuerte apuesta por la externalización. Sus **288 empleados** conviven con los **mejores profesionales externos del sector**, desde los arquitectos a los project managers, pasando por empresas constructoras, control de calidad, geólogos, etc. Por tanto, Neinor Homes ejerce como compañía tractora en el sector, con una fuerte implantación a nivel nacional y en la actualidad ha generado empleo indirecto para **10.339 profesionales**.

¹Según la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), se generan 2,4 empleos indirectos por cada vivienda



288

EMPLEOS DIRECTOS

10.339

EMPLEOS INDIRECTOS¹

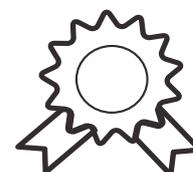


VALOR AMBIENTAL

Neinor Homes es una empresa comprometida con el entorno que le rodea y promueve la **preservación y el respeto por el medio ambiente**, marcándose retos exigentes para trabajar de manera más sostenible y encontrar soluciones que le permitan reducir el impacto ambiental de toda su actividad corporativa. Este compromiso se refleja en que la mayor parte de sus viviendas consideran los requisitos del prestigioso **certificado de sostenibilidad BREEAM®**. De las 70 promociones que han obtenido el certificado final de BREEAM® en España, el 40 % son de Neinor .

Neinor Homes cuenta con una **Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación** y con el certificado ISO 14001 por promover el uso de técnicas sostenibles en el diseño de edificios energéticamente eficientes. Además, se realizan campañas de sensibilización ambiental para reducir el consumo energético y de papel, estableciendo una política de *paperless* desde 2017 con recomendaciones para disminuir el consumo. **En este año tan atípico de pandemia en el que se ha implantado de forma continuada el teletrabajo, hemos podido interiorizar aún mas la política de paperless vigente en la compañía.**

*Para más información ver páginas 32 y 33.



POLÍTICA DE
CALIDAD,
MEDIO AMBIENTE
E INNOVACIÓN

CERTIFICADO
ISO 14001
DE GESTIÓN
MEDIOAMBIENTAL

5.4. LA SOSTENIBILIDAD COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO

> GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

La gestión en materia de Sostenibilidad en Neinor Homes se lleva a cabo desde el **Comité de Sostenibilidad** que lidera la dirección de GRC que depende de la Comisión de Auditoría y Control como órgano supervisor de esta materia, en línea con los principios establecidos en la **Política General de Responsabilidad Social Corporativa**.

Neinor Homes cuenta con una Política General de Responsabilidad Social Corporativa que establece los **principios generales y el marco de actuación interno** para la integración y la gestión de la responsabilidad social respecto de las personas, las operaciones y los grupos de interés, pivotando sobre los pilares estratégicos de la compañía: cliente, producto e institucionalización. La supervisión y seguimiento de la aplicación de la Política corresponde a la Comisión de Auditoría y Control.

> PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD: VISIÓN 2030

Neinor Homes definió en octubre 2016 su estrategia a 2020 en materia de sostenibilidad, mediante el **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa**. El objetivo del Plan es crear un **marco único transversal** que permita la **gestión integrada de todas las iniciativas** en materia social, ambiental y de buen gobierno, identificar objetivos concretos y diseñar acciones específicas a corto, medio y largo plazo. Para cada uno de los pilares estratégicos de la compañía se establecen un **conjunto de líneas de actuación e indicadores operativos de seguimiento**.

En el ejercicio 2021, la compañía, sin perder las premisas y objetivos del Plan estratégico anterior, procederá a la construcción de un nuevo Plan Estratégico de "Negocio Responsable", en el que incorporará al análisis las distintas actuaciones, líneas de negocio, operaciones corporativas, acuerdos público-privados y otros ámbitos de actuación que está realizando (línea de negocio de alquiler, acuerdo con instituciones para el desarrollo del alquiler social, nuevos servicios en Servicing, integración de parte de la construcción en la cadena de valor, adquisición de otras compañías...)

PLANES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES
 <p>CLIENTE</p> <hr/> <p>El cliente en el centro de la toma de decisiones de la compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Experiencia • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Perseguir de forma continua la satisfacción del cliente, alineando sus expectativas con la rentabilidad de los proyectos. • Realizar un seguimiento continuo de la calidad del servicio prestado mediante encuestas que midan la satisfacción y proporcionando un servicio de atención al cliente excelente. • Desarrollar una estrategia de comunicación continua, transparente y bidireccional con el cliente durante todo el ciclo de vida de adquisición de la vivienda.
 <p>PRODUCTO</p> <hr/> <p>Viviendas eficientes y sostenibles, donde la innovación forma parte de la esencia de Neinor Homes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia de productos • Sostenibilidad de producto • Contribución social y económica 	<ul style="list-style-type: none"> • Imponer los máximos estándares de calidad y excelencia en todas las promociones para garantizar el reconocimiento de la sostenibilidad. • Seguir construyendo casas con el menor impacto ambiental y de la manera más sostenible posible. • Crear hogares que ayuden a desarrollar un entorno más sostenible, fomentando la cohesión social y mejorando la calidad de vida de las personas.
 <p>INSTITUCIONALIZACIÓN</p> <hr/> <p>Modelo de negocio basado en la sistematización de los procesos, el rigor y la transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Innovación • Inversores y grupos de interés • Gobierno, transparencia e integridad • Riesgo ESG • Personas como activo estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un sistema de gestión y control interno de los servicios externalizados y establecer relaciones estrechas con los proveedores. • Apostar por el desarrollo y la innovación, contando con los mejores medios técnicos, humanos y mediante el intercambio de experiencias con otras empresas y entidades. • Impulsar un modelo de gestión empresarial transparente, consultando a los grupos de interés, manteniéndolos convenientemente informados y situándolos en el centro de las decisiones corporativas. • Asegurar una gestión diligente, íntegra y transparente de la empresa, fomentando la difusión de una conducta ética e íntegra para todos los empleados, clientes y proveedores. • Identificar, analizar y mitigar posibles eventos que puedan afectar a la empresa e integrar dicha gestión del riesgo dentro de su propia estrategia de negocio. • Dotar a los empleados de las competencias necesarias para un entorno cada vez más exigente e innovador.

Neinor Homes, como promotora inmobiliaria, participa en varias asociaciones vinculadas al sector de la construcción dentro de su ámbito de actuación. Asimismo, consciente de la importancia de la sostenibilidad y el medio ambiente, es miembro del Consejo Asesor de BREEAM® y participa en varias asociaciones, siguiendo su política de Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento.

ALIANZAS SECTORIALES Y ADHESIÓN A ASOCIACIONES

Asociación de Constructores y Promotores de **Bizkaia** (ASCOBI)

Asociación de Promotores Inmobiliarios de **Madrid** (ASPRIMA)

Cluster de la Construcción de **Euskadi** (ERAIKUNE)

Asociación Provincial de Promotores Inmobiliarios
y Agentes de la Edificación y Rehabilitación de **Valencia**

Asociación Provincial de Constructores y Promotores de **Málaga**

Asociación de Empresarios de la Construcción de **Córdoba**

Asociación de Promotores y Constructores de Edificios de **Barcelona**

ASCOM

Asociación de **Audidores Internos**

Instituto de Oficiales de Cumplimiento (**IOC**)

Miembros del **Consejo Asesor de BREEAM®**

Green Building Council España

Pacto Mundial (Objetivos de desarrollo Sostenible)

ASVAL (Asociación de Propietarios de viviendas en alquiler)

> GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

La aplicación de los principios establecidos en materia de RSC junto a su compromiso de ofrecer a los grupos de interés la máxima excelencia en calidad en sus productos y sus acciones, llevan a Neinor Homes a realizar una gestión eficiente de la calidad y el medio ambiente en su actividad diaria. La Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación está enfocada a alcanzar la excelencia en la gestión para satisfacer dichas expectativas.

Neinor Homes cuenta con un **Comité de Calidad** que, desde 2016, se encarga de fijar los objetivos anuales de Calidad, Medio Ambiente e Innovación, para avanzar hacia la excelencia y de realizar el seguimiento de esos objetivos, reuniéndose según necesidades. Además de la aprobación de los procedimientos de la compañía, manteniéndose actualizados y en un proceso de mejora continua. En el Comité participan las direcciones generales, directores territoriales y el CEO de la compañía.

En 2019 el área de Calidad pasó de la Dirección General de Operaciones a la Dirección General Corporativa, dentro del departamento de GRC, teniendo así una posición más aséptica que facilita la toma de decisiones sin verse influenciada por la dirección general a la que pertenece. Entre las labores realizadas, se ha dado prioridad a la actualización y mejora de los procesos de la compañía, y los procedimientos que los soportan, en búsqueda de la mejora continua y de mejorar la eficiencia de todas las áreas. Se ha realizado con éxito la recertificación del Sistema integrado de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente e Innovación, según las normas de referencia ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y UNE 166002.

La actividad de Neinor implica a un gran número de proveedores y contratistas que colaboran en el desarrollo de los proyectos. Para asegurar los **máximos estándares de calidad** todos ellos tienen la obligación de cumplir con lo firmado en los contratos y con las implicaciones incluidas en el Libro Blanco. De las promociones que actualmente están en construcción el 71,43% incluye los requisitos para obtener la certificación **BREEAM® de sostenibilidad**. En la actualidad, 54% de nuestras promociones tiene Certificado Energético BB. El 29,5% de nuestras promociones tiene el Certificado Energético AA+BA.

Reducir el **impacto ambiental en todas sus oficinas** es otro de los puntos clave para Neinor Homes, por lo que se realizan importantes esfuerzos para minimizar los consumos energéticos y el consumo de materiales como papel o tóner.

CERTIFICACIONES

Gestión de la Calidad
(ISO 9001)

Gestión Medioambiental
(ISO 14001)

Gestión de la I+D+i
(UNE 166002)

Gestión de la Seguridad de la Información
(ISO 27001)



CONTRATACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Actualmente cuentan con energía verde las **oficinas de Bilbao, Barcelona, Córdoba, Valencia y Málaga**.

Apostando por la energía verde, ha intentado homogeneizar el proveedor de ésta a todas las delegaciones posibles.



MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO

En la sustitución de luminarias se tiene en cuenta la instalación de **nuevas luminarias con tecnología LED**.

Además, en la oficina de Bilbao se han instalado **sensores de movimiento**.



PUESTOS CON DOBLE PANTALLA

La incorporación de más puestos con doble pantalla **evita impresiones innecesarias**.



POLÍTICA DE PAPERLESS

En 2017 se estableció una política paperless en toda la compañía, con recomendaciones para **disminuir el consumo de papel**.

Doble pantalla en cada puesto de trabajo

Compartir documentos en formato digital

Posibilidad de presentar la documentación de los Consejos mediante tablets, evitando imprimir toda la documentación

Opción predeterminada en los ordenadores de impresión a doble cara

Utilización de papel reciclado en determinados documentos

La aplicación de todas estas medidas se ha traducido en una mejora continua de los **indicadores ambientales** de las oficinas de Neinor Homes. El **consumo energético** de las oficinas ha disminuido en 2020 un **2,5%** respecto a 2019 aun habiendo aumentado la plantilla en un 5,5% y con un consumo de **278.501 KWh** totales. Por su parte, el **consumo de papel** se ha reducido en 2020 en un 39% respecto a 2019, con un consumo total de **1.860 kg**, 775 paquetes y un consumo medio por persona de 2,7 paquetes (1.269 paquetes en 2019).

Neinor Homes está muy concienciado con el medioambiente y la sostenibilidad y por ello, ha adaptado todos sus centros de trabajo para poder reciclar cualquier tipo de residuos. Además, Neinor Homes aplica la legislación aplicable a la recogida y tratamiento de papel confidencial, fluorescentes, tóner, pilas e higiénicos sanitarios, acudiendo una empresa de tratamiento externa para recoger cada residuo en las oficinas. En 2020 se han generado **2.460 kg de papel confidencial, 78 kg de tóners, 23,5 kg de metal de llaves, 26 kg de pilas y 111,5 kg de higiénicos sanitarios**.

5.5. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación en Neinor Homes constituye la cara visible del trabajo que lleva a cabo la compañía, tanto a nivel de negocio, como corporativo y profesional. En este sentido, la comunicación adquiere un papel protagonista, centrándose especialmente en la contribución que realiza la compañía a la mejora y profesionalización del sector. Neinor Homes centra sus esfuerzos en realizar una **comunicación eficaz que ensalce sus atributos de marca** con el objetivo final de **generar un cambio en el sector y generar confianza y cercanía a los clientes**.

Para ello, se construye una **estrategia de comunicación 360°**, con la **implicación de diferentes áreas corporativas**, para fomentar una comunicación abierta y bilateral con los principales grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	¿POR QUÉ ES RELEVANTE?	CANALES DE COMUNICACIÓN
 <p>INVERSORES Y ACCIONISTAS</p>	<p>Los accionistas son un excelente termómetro de la confianza que tiene una compañía y de su salud financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Día del accionista • Junta General de Accionistas • Página web de Relación con Inversores • Comunicaciones vía email • Comunicados de prensa • Presentaciones corporativas y de producto
 <p>CLIENTES</p>	<p>Los clientes son la razón de ser de Neinor Homes, esforzándose en ofrecerles el mejor servicio y la mayor calidad posible para lograr su máxima satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Puertas Abiertas • Página web Neinor Experience • App Neinor Experience • Puntos de venta • Newsletters • Encuestas de satisfacción • Atención directa gestor Neinor Experience
 <p>EMPLEADOS</p>	<p>Los empleados son los que hacen Neinor Homes por lo que es clave lograr su satisfacción y su orgullo de pertenencia a la compañía, para poder lograr así la máxima eficiencia y ser competitivos en el mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el CEO • Encuesta de clima laboral • Canal Ético • Newsletter corporativa • Evaluaciones del desempeño 360° • Canal de ineficiencias

 <p>PROVEEDORES</p>	<p>Neinor Homes trabaja con gran cantidad de proveedores y son los encargados de llevar a cabo la edificación de las viviendas y un elemento clave para mantener los altos estándares de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo continuo • Reuniones periódicas • Aplicación para evaluar a Neinor Homes • Comités de construcción • Evaluación de proveedores • Código de conducta de terceros
 <p>SOCIEDAD</p>	<p>La actividad de Neinor Homes tiene una repercusión importante en la sociedad, creando empleos indirectos y contribuyendo al desarrollo social y económico de los lugares donde se encuentran las promociones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página web corporativa • Participación en foros sectoriales y asociaciones • Colaboración con universidades y asociaciones • Redes sociales

Además, se ha impulsado la comunicación a través de las **redes sociales** generando contenidos de mayor calidad y con una periodicidad fija y habitual, lanzando el canal corporativo de Instagram, además de haber puesto en marcha un canal de comunicación interna con los empleados. Por último, se ha incrementado la presencia de diferentes portavoces de la compañía en **eventos y foros del sector**, reforzando de esta manera la posición de liderazgo de Neinor Homes en el mercado.



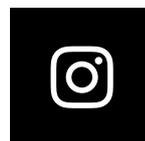
EN LAS REDES SOCIALES



LINKEDIN
28.237
seguidores



FACEBOOK
7.437
seguidores



INSTAGRAM
5.454
seguidores



TWITTER
3.111
seguidores

06

NUESTRA ACTIVIDAD
SE BASA EN UN
**MODELO DE
GOBIERNO
RESPONSABLE**



En Neinor Homes cuando hablamos de **Gobierno Corporativo hablamos de personas y de decisiones**, entendiendo que estas personas sean las adecuadas y que tomen las decisiones correctas. Creemos firmemente que no solo es importante hacer las cosas correctas, sino también hacerlas correctamente y ser consecuente con tus palabras, ya que éstas deben estar alineadas con tus acciones y hechos.

6.1. PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

La compañía entiende por gobierno corporativo el conjunto de mecanismos al servicio de la generación de valor de manera simultánea y sostenida para todos los grupos de interés de la organización. Por ello, Neinor Homes desarrolla su actividad de forma **transparente y responsable**, con el **buen gobierno corporativo** como uno de los objetivos de su Política de Responsabilidad Social Corporativa.

Se intenta así dar una respuesta eficiente a uno de los aspectos que más interés suscita entre inversores, accionistas y otras empresas del sector. El buen gobierno corporativo es una tendencia clave hoy en día, y los **grupos de interés demandan cada vez más información** sobre diferentes aspectos relacionados, a los que Neinor Homes **responde de diferentes maneras**:

Neinor Homes es la referencia del sector inmobiliario en temas de buen gobierno y gestión.



Además, Neinor Homes realiza seguimiento de todas las recomendaciones y tendencias de buen gobierno, orientando sus prácticas a alcanzar los máximos estándares de cumplimiento y competitividad. Se realiza también regularmente un **diagnóstico en materia de gobierno corporativo** analizando, entre otros aspectos, el cumplimiento del **Código Unificado de Buen Gobierno** de la CNMV. El último diagnóstico realizado ha confirmado que Neinor Homes cumple con las recomendaciones que le son de aplicación, propuestas por la CNMV en dicho código.

NORMATIVAS Y POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

- Estatutos Sociales
- Estatuto de la Función de Auditoría Interna
- Código Ético
- Código de Conducta de Terceros
- Código de Buenas Prácticas de Intermediación Inmobiliaria
- Política Anticorrupción Fraude y Soborno
- Política de diversidad y no discriminación
- Libro de buenas prácticas en Seguridad y Salud en obra
- Política de Seguridad y Salud en el trabajo
- Reglamento de la Junta General de Accionistas
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores
- Reglamento de la Función de Cumplimiento
- Normas de funcionamiento del Foro Electrónico de Accionistas
- Política de Gobierno Corporativo
- Política Corporativa de Gestión de Riesgos
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Política de Comunicación y Contacto con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto
- Política General de comunicación económico-financiera y corporativa
- Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales. Adhesión al Código de Buenas Prácticas de la Agencia Tributaria
- Política de Selección de Consejeros
- Política de Remuneración de Consejeros y de reembolso de gastos
- Política de Remuneración de empleados
- Política de Inversiones y Financiación
- Política de Autocartera
- Política de Dividendos
- Política de Incentivos
- Política Fiscal y buenas prácticas tributarias
- Política de Comunicación con Inversores
- Política de servicios a prestar por el auditor distintos de auditoría
- Política de empleo para antiguos auditores
- Política de Igualdad
- Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación

6.2. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el **máximo órgano de decisión y control** de Neinor Homes en las materias propias de su competencia, a través de la que se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones.

La convocatoria, preparación y desarrollo de la Junta General de Accionistas está regulada por el **Reglamento de la Junta General de Accionistas**. Todo ello a su vez está sujeto a lo previsto en la normativa vigente y en los **Estatutos Sociales**. Todos los accionistas tienen **derecho de asistencia** a la Junta General de Accionistas cualquiera que sea el número de acciones y todos tienen **derecho a ejercitar su voto**.

El 1 de abril de 2020 fue realizada **la tercera Junta General de Accionistas** de Neinor Homes con un **quórum del 54,61 % del capital social** (6,63% presente y 47,98% representado). La Junta fue retransmitida en directo por la web corporativa, pudiendo ser seguida posteriormente en streaming en diferido. Además, todos los documentos generados a partir de ella han sido colgados de forma pública en la web.

Neinor Homes dispone también de un **Foro Electrónico de Accionistas** en el que se pueden **publicar propuestas** para incluir en el orden del día u **ofertas o peticiones de representación voluntaria**.

COMPETENCIAS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Aprobación de la gestión social

Aprobación de las cuentas anuales tanto individuales como consolidadas

Nombramiento y destitución de los miembros del Consejo de Administración y ratificación o de sus nombramientos

Nombramiento y destitución de los auditores de cuentas de la sociedad

Acuerdo sobre el aumento y la reducción del capital social

6.3. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno dentro de la compañía y le corresponden los **más amplios poderes y facultades para gestionar, dirigir, administrar y representar** a Neinor Homes. De esta forma, aprueba la estrategia de la sociedad y sus políticas generales. Su funcionamiento está regulado en el **Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales**. El Consejo de Administración **se reúne con la frecuencia que resulte conveniente** para el buen desarrollo de sus funciones, como mínimo cada tres meses. En 2020 se ha reunido en 8 ocasiones, y en 3 de ellas se han tratado temas en relación con la Responsabilidad Social Corporativa.

A cierre de 2020 la **composición del Consejo** es la siguiente:

44%
CONSEJEROS
INDEPENDIENTES

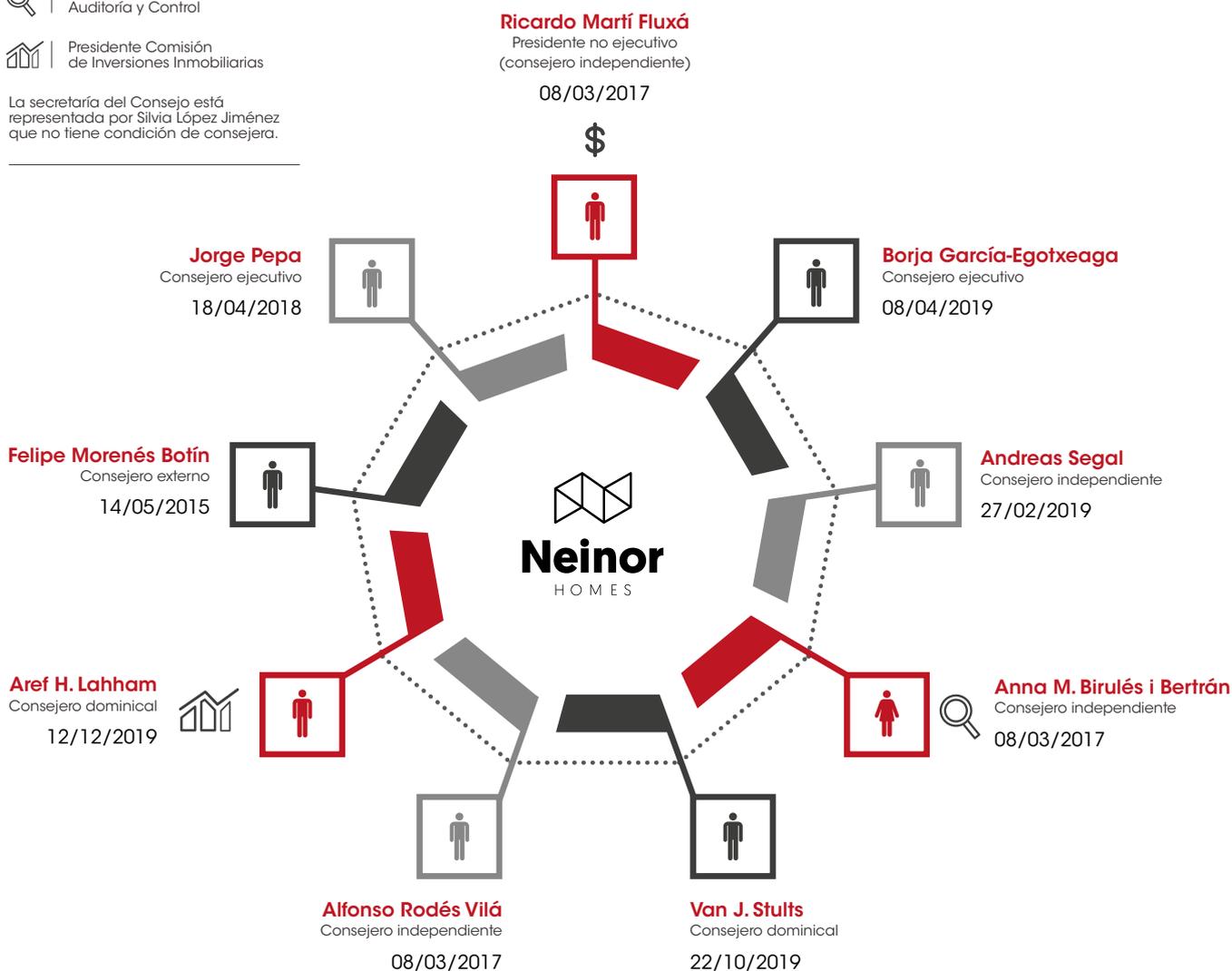
11%
MUJERES

\$ | Presidente Comisión de Nominamientos y Retribuciones

Q | Presidente Comisión Auditoría y Control

🏠 | Presidente Comisión de Inversiones Inmobiliarias

La secretaría del Consejo está representada por Silvia López Jiménez que no tiene condición de consejera.



En 2020 Neinor Homes ha efectuado la tercera **evaluación de la calidad y la eficiencia en el funcionamiento y desempeño** de su Consejo de Administración y de sus Comisiones. El proceso de evaluación se ha realizado con la asistencia de un tercero independiente, que ha seguido en su revisión, cuatro enfoques de trabajo para intentar obtener una mayor visibilidad y objetividad:

1

Realización de una **evaluación**: Revisión por parte de auditoría interna de la documentación y del **funcionamiento interno**, así como medición del nivel de dedicación, compromiso, involucración y conocimiento por parte de los consejeros y análisis del cumplimiento de responsabilidades.

2

Realización de una **autoevaluación**: Evaluación y visión de la **eficacia del desempeño y el funcionamiento por parte de los propios consejeros**, a través de cuestionarios de preguntas y entrevistas personales que se tratarán respetando el anonimato de las respuestas. Finalmente, con los datos obtenidos se realizaron diferentes talleres de trabajo.

3

Comparación con empresas del sector (Benchmarking): Análisis comparativo de las prácticas de Gobierno Corporativo de Neinor Homes frente a las actuaciones de compañías comparables y del sector y otras considerados estándares nacionales / internacionales de referencia y mejores prácticas en la materia.

4

Diagnóstico de la situación de la compañía en materia de Buen Gobierno Corporativo considerando prácticas referentes nacionales e internacionales: CNMV, IC-A, EBA, KING IV, etc.

Los ámbitos de revisión que se han considerado han sido:

Cumplimiento de buenas prácticas

○ Análisis del "tone at the top", conciencia e interés por parte del Consejo y sus Comisiones en materia de ética, cumplimiento, transparencia y mejora continua para la implantación de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

Diversidad

Análisis del número de mujeres en el Consejo y sus Comisiones. Número de miembros extranjeros en el Consejo y sus Comisiones.

Experiencia y conocimientos de los consejeros

- Análisis de la experiencia en el sector de los consejeros en base a la información recogida en sus CV.
- Análisis de la experiencia en Gobierno Corporativo en base al número y tipología de Consejos en los que participan distintos al de Neinor Homes.
- Análisis de la formación impartida a los consejeros, en el marco de su pertenencia al Consejo y sus Comisiones, en aspectos sectoriales y de Gobierno Corporativo.

Sucesión de consejeros

Análisis de la existencia de un plan de sucesión del primer ejecutivo (CEO) y del resto de consejeros.

Calidad y disponibilidad de la información

- Análisis del nivel de adecuación y calidad de la información suministrada a los consejeros para la toma de decisiones.
- Análisis de la disponibilidad, en tiempo y forma, de la información suministrada a los consejeros para la toma de decisiones.

Funcionamiento

- Análisis de la planificación del calendario de sesiones y de las reuniones efectivas.
- Análisis del tiempo de antelación en el envío de las convocatorias de reunión, así como del orden del día de las sesiones.
- Análisis del tiempo de duración de las reuniones del Consejo y sus Comisiones.

Composición

- Análisis del número de miembros que conforman el Consejo y sus Comisiones.
- Análisis del número de consejeros por tipología: ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos.
- Análisis del número de años en el mandato de cada consejero.

Conexión con la Alta Dirección y/o externos

Análisis en base a la información de las actas del Consejo y sus Comisiones de la participación de Direcciones Generales y/o auditores externos en las sesiones del Consejo y sus Comisiones sin la presencia del CEO.

Dedicación / involucración de consejeros

Análisis del número de ausencias por parte de los consejeros a las reuniones del Consejo y sus Comisiones, considerando asimismo el análisis sobre los Consejeros no ejecutivos conforme al art. 11 a) del Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Remuneración de consejeros

Análisis del uso de estudios comparativos de mercado efectuados por expertos externos sobre las remuneraciones de consejeros.

Las Fortalezas en dicha evaluación identificadas por el experto externo han sido:

1

Tanto en referencia a las valoraciones de los consejeros como derivado del análisis realizado por el asesor externo, el Consejo de Administración de Neinor Homes presenta una estructura alineada con las buenas prácticas, en cuanto a su tamaño actual, destacando un alto grado de diversidad, en términos de perfil, experiencia, conocimientos y nacionalidades. En este sentido, la diversidad internacional con la que cuenta el Consejo de Administración de Neinor Homes se sitúa por encima de la media del sector a nivel nacional, y muy próxima a compañías de referencia del Ibex 35.

2

Correcto funcionamiento interno del Consejo de Administración respecto a la frecuencia de las reuniones, el plazo de antelación de las convocatorias y el nivel de asistencia por parte de los consejeros. En este sentido, diversos miembros del Consejo de Administración han destacado el adecuado funcionamiento del Órgano de Administración más aun considerando las restricciones derivadas del COVID-19.

3

Desarrollo eficaz y satisfactorio del proceso de toma de decisiones del Consejo de Administración, resolviendo de manera fluida y ordenada las diferencias de criterio dentro del mismo.

4

Buen nivel de interacción mantenido entre el Consejo de Administración y la Alta Dirección, destacando la disponibilidad de los ejecutivos de la compañía, el rigor y preparación de sus comparecencias y por la buena aceptación del rol de orientación y supervisión del Consejo de Administración.

5

A través del análisis de la documentación facilitada al asesor externo, así como de la información disponible en la página web de Neinor Homes, destaca muy positivamente la existencia de una Política relativa a la comunicación de información económico financiera, no financiera y corporativa, un Procedimiento para conflicto de interés y operaciones vinculadas así como un Modelo de prevención de la responsabilidad penal corporativa. En relación con las citadas políticas y procedimientos y considerando los resultados del benchmark realizado, Neinor Homes es una de las compañías cotizadas pioneras en dar cumplimiento a las recomendaciones 2, 4 y 22 del CBGSC, habiendo definido y comunicado mecanismos o estableciendo reglas para evitar que posibles acciones o actitudes negativas realizadas por los consejeros, afecten o puedan perjudicar el crédito y reputación de la Sociedad.

6

Pese a que el Consejo de Neinor Homes no ha necesitado del asesoramiento / colaboración de numerosos asesores o consultores externos en el ejercicio evaluado, la percepción de los consejeros en cuanto a la disposición de los mismos es muy adecuada, destacando la accesibilidad del Consejo a este tipo de servicios cuando así se ha requerido. En este sentido, y como muestra de esta accesibilidad, el presente ejercicio de autoevaluación del Consejo de Administración de Neinor Homes y sus Comisiones ha sido desarrollado con el apoyo de un consultor externo, cumpliendo así con la recomendación 36 del CBGSC, que indica que cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos. Adicionalmente, y como ejemplo ilustrativo de la accesibilidad del Consejo de Administración a asesores externos, durante el ejercicio 2020 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones contó con el apoyo de una firma especializada para el desarrollo de análisis sobre la idoneidad y perfil de los consejeros y sobre el plan de incentivos de la entidad.

7

Valoración muy positiva de los consejeros respecto a la actuación de las Comisiones del Consejo de Administración de Neinor Homes.

8

Valoración muy positiva de la actuación del presidente respecto al desarrollo de las áreas de responsabilidad que tiene encomendadas, destacando de forma generalizada la convocatoria y presidencia de las reuniones, coordinación de la evaluación periódica del Consejo y sus Comisiones y la preservación de la independencia del Consejo.

9

Valoración muy positiva de la actuación del Consejero Delegado respecto al desarrollo de sus áreas de responsabilidad, destacando aspectos relacionados con su actuación en eventos extraordinarios / urgentes, implantación de sistemas de control y el reporte al Consejo.

10

Valoración muy positiva de la actuación de la Secretaría del Consejo respecto al desarrollo de las áreas de responsabilidad que tiene encomendadas, destacando su apoyo al Presidente, el asesoramiento al Consejo, documentación en Actas y velar por el seguimiento de las recomendaciones de la CNMV.

11

Valoración muy positiva en términos generales respecto de la calidad y nivel de detalle de la información y documentación puesta a disposición de los consejeros para su análisis y toma de decisiones en el ejercicio de sus funciones.

12

Valoración muy positiva y de forma unánime sobre el desempeño el responsable del Departamento de GRC y Auditoría Interna de Neinor Homes, como dirección dependiente de la CAC, en relación con las funciones de apoyo y aseguramiento razonable desarrolladas respecto al seguimiento de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, cumplimiento, gestión de riesgos, control interno, auditoría interna y RSC. Tanto desde la perspectiva de los consejeros, como a través del análisis de la documentación y reglamentación interna de Neinor Homes.

13

Derivado del análisis de la documentación y reglamentación interna de Neinor Homes, se observa un elevado grado de cumplimiento con las recomendaciones del CBGSC (54 cumple, 3 cumple parcialmente y 7 no son aplicables debido a la estructura de la compañía)

Adicionalmente, fruto de esta revisión se han detectado **oportunidades de mejora** en aspectos como:

- Continuar trabajando para favorecer la diversidad de género.
- Incrementar el detalle y profundidad del Plan de sucesión.
- Incrementar el nivel de información sobre la retribución variable de los consejeros ejecutivos en el Informe anual de remuneraciones.
- Asegurarse que las reuniones de las comisiones tengan los suficientes espacios para asegurar su independencia.

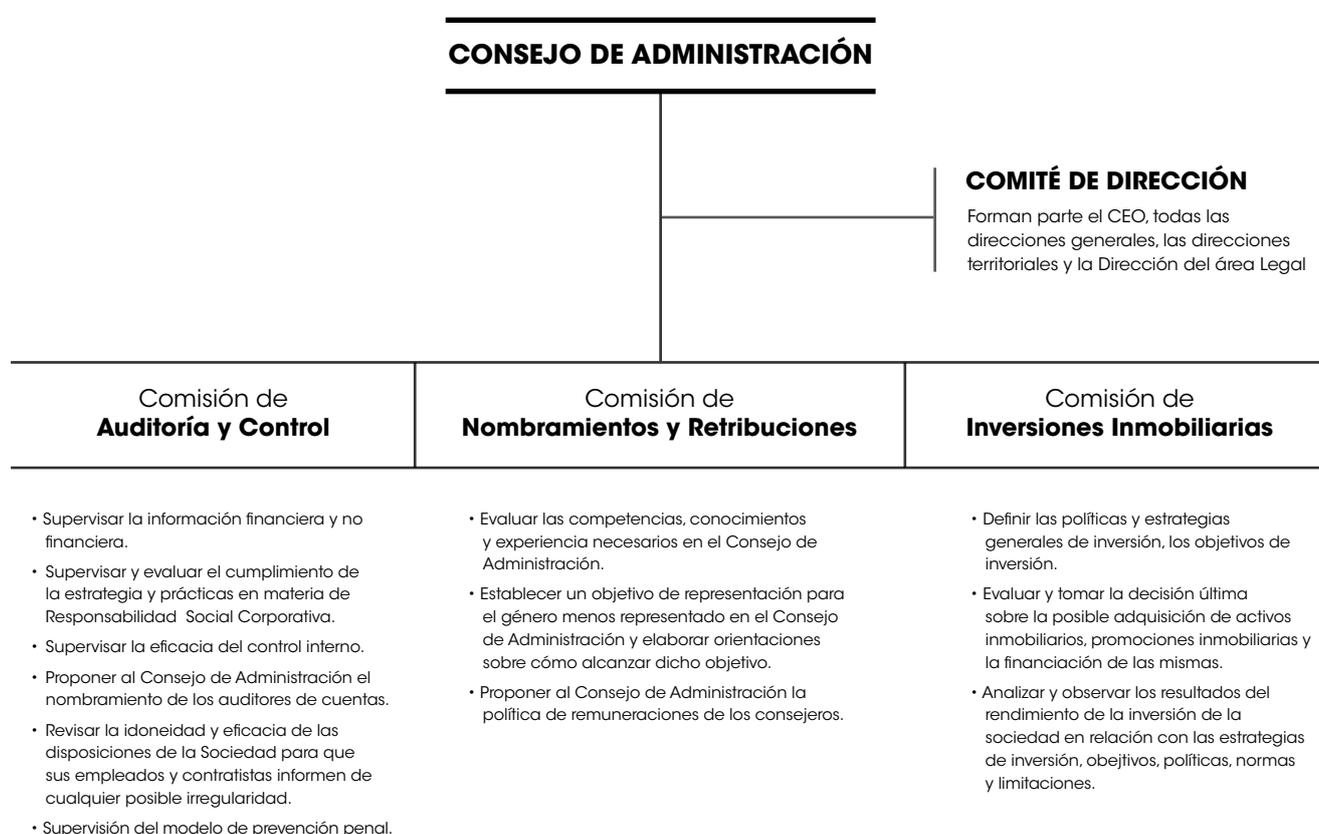
FORMACIÓN EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Neinor Homes tiene definido un **plan de formación para su Consejo de Administración y sus Comisiones**, en el que ofrece un programa de actualización de conocimientos a los consejeros. Durante el ejercicio 2020 los consejeros han recibido formación sobre las siguientes materias:

- Gobierno Corporativo: Modificaciones en las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo y cambios en la denominación y gestión de la información privilegiada
- Riesgos en el sector inmobiliario
- Situación macroeconómica del mercado Residencial
- Relevancia, responsabilidades y Riesgos en supervisión de la información no financiera

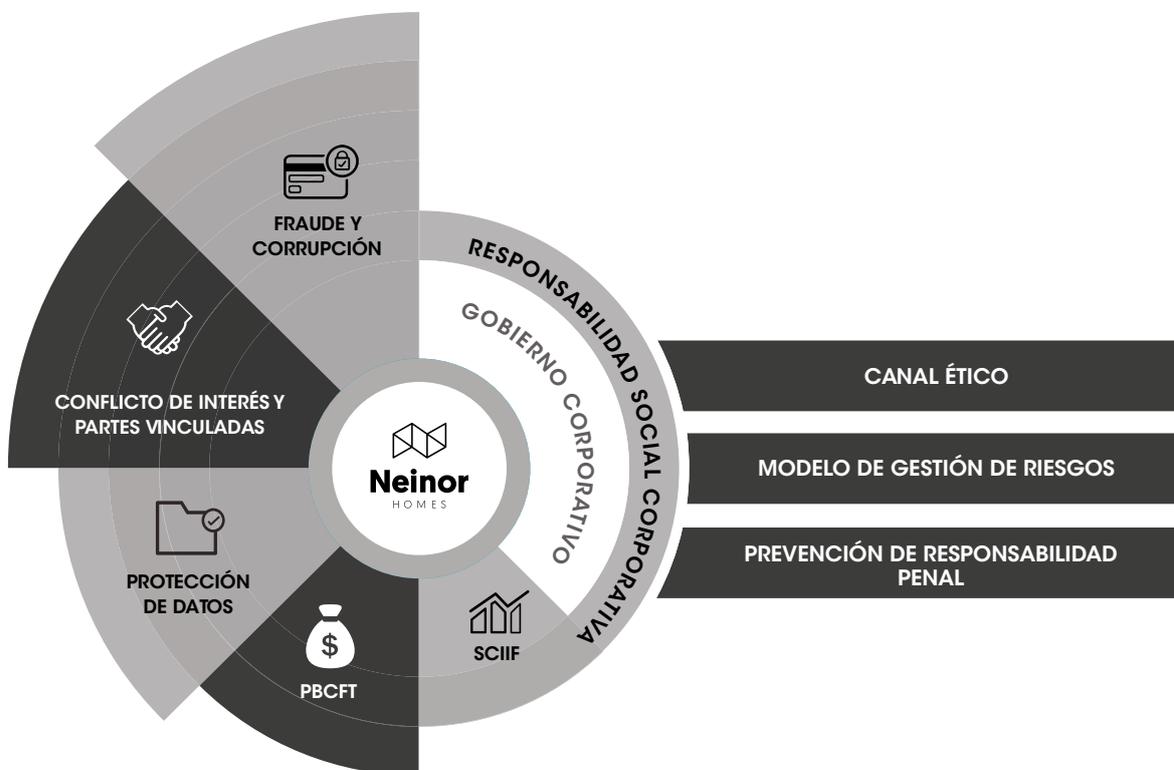
> COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para una **mayor eficacia del ejercicio de sus funciones** el Consejo cuenta con las siguientes comisiones delegadas, cuyo funcionamiento está regulado en el Reglamento del Consejo:



6.4. UN MODELO INTEGRAL DE CONTROL, COMPLIANCE Y ASEGURAMIENTO

Neinor Homes ha desarrollado un **modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento**, también llamado **Combined Assurance**, basado en las mejores prácticas del sector y otros sectores, y que es un sistema que permite **integrar y alinear los procesos de aseguramiento** para que la alta dirección y los comités de auditoría y supervisión obtengan una **visión integral y holística de la eficacia de la gobernanza, los riesgos y los controles** de su organización. Al mismo tiempo permite **establecer prioridades y determinar las medidas necesarias**.



Con este sistema se desarrolla un nuevo organigrama integrado para las funciones de Auditoría, Riesgos y Compliance. De esta forma, todo depende de una misma Dirección de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) y se logra como prioridad principal la **integración de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa** en el negocio, consiguiendo así un incremento de su exposición y difusión. Con todo este sistema se consigue **responder a las expectativas de los grupos de interés**, a las exigencias de la legislación en materia de políticas de buen gobierno y a la necesidad de basarse en un sistema de gestión de riesgos eficaz y dinámico.

Además, Neinor Homes cuenta con un **Modelo de asesoramiento** alineado con estándares nacionales e internacionales de control interno y compliance, que ha sido implantado y trasladado a toda la organización.

El Modelo de asesoramiento es un **modelo dinámico y permanentemente actualizado** que se articula en base a **dos ejes transversales**, el de **Gobierno Corporativo** y el de **Responsabilidad Social Corporativa** y **tres pilares fundamentales**: el **canal ético**, el **modelo de gestión de riesgos** y la **prevención de la responsabilidad penal**. A su alrededor confluyen **5 elementos clave o temáticas de gestión**, de los cuales surgen una serie de políticas y responsabilidades:

MODELO	POLÍTICAS/RESPONSABILIDADES	
MODELO DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Política de gastos y reporte • Política de selección, homologación y evaluación de proveedores • Código de buenas prácticas de intermediación inmobiliaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Código Ético • Código de Conducta para Terceros • Canal de denuncias y registro • Política de regalos y registro • Comisión de Seguimiento y Control
MODELO DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de PBCFT • Órgano Control Interno • Unidad específica PBC • Guía práctica de PBC • Fichas KYC persona física y jurídica • Formulario y cuestionario de conformidad comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de PBC de gestión de activos singulares y retail • Procedimiento de PBC de gestión de obra nueva • Auditoría externa
SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA	<p>Adecuación de la información a los contenidos requeridos por la CNMV (matriz de riesgos y controles de los procesos en funcionamiento y responsabilidades asignadas, manual de políticas contables, repositorio de evidencias, entre otros.)</p>	
MODELO DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y PARTES VINCULADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de operaciones de conflictos de interés y partes vinculadas • Revisión y aprobación de operaciones vinculadas • Reporting al Consejo y a la Comisión de Auditoría y ratificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de conflictos de interés y partes vinculadas • Canal de comunicación de operaciones
MODELO DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Privacidad • Procedimiento de Gestión de Incidencias • Procedimiento de Derechos de los interesados • Procedimiento de SGSI • Procedimiento de Gestión del Sistema de Datos Personales • Reglamento y Política de Protección de Datos Personales 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento del Ciclo de Vida del tratamiento de datos personales • Procedimiento de consulta al regulador • Procedimiento del PIAC • Comité de Seguridad de la Información • Canal de Comunicación

> CANAL ÉTICO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Uno de los compromisos y valores esenciales para Neinor Homes en el ámbito del buen gobierno corporativo es **actuar bajo las más estrictas normas corporativas con relación a la ética y la transparencia**, asegurando y exigiendo que todo el personal, los miembros de los órganos de administración y las entidades relacionadas con ellos, actúen conforme a los principios éticos de la compañía y bajo un criterio moral.

Neinor Homes aprobó en 2015 el **Código Ético** que establece los principios éticos, valores y normas de conducta que deben guiar la actuación de todas las sociedades y personas que forman parte de la compañía y de sus terceros colaboradores. Por ello todos los empleados reciben formación periódica presencial y online sobre él, al igual que algunos proveedores.

Además, en 2017 se aprobó el **Código de Conducta para terceros** que define los más altos estándares éticos que deben cumplir todos aquellos **terceros que presten algún tipo de servicio a Neinor Homes**, comprometiéndose la compañía a dar a conocer este Código. Los **principios y valores** que recoge están basados en las **mejores prácticas** de mercado y en los **principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

CÓDIGO ÉTICO

Neinor Homes tiene en funcionamiento desde 2015 un Canal Ético a través del cual todas las partes interesadas tienen la obligación de reportar cualquier hecho que pueda constituir un incumplimiento del Código Ético o del Código de Conducta para terceros. El Canal Ético está disponible en la web corporativa (canal.etico@neinorhomes.com). En las formaciones internas y en los contratos con proveedores y clientes.

Toda denuncia es tratada de forma anónima y confidencial y no existe ningún tipo de represalia contra el denunciante por el hecho de la denuncia. En junio de 2017 la Comisión de Seguimiento y Control aprobó el Procedimiento de Gestión de Denuncias: una vez la denuncia es recibida comienza su gestión y si deriva en un comportamiento ilegal o contrario al Código Ético, la Comisión de Seguimiento y Control procede a reunirse para establecer los protocolos adecuados.

La **Dirección de Cumplimiento** tiene la responsabilidad de velar por el estricto cumplimiento del Código Ético y se encarga de promoverlo y difundirlo, así como tramitar las denuncias recibidas. Además, informa periódicamente al Consejo sobre la gestión de denuncias.

Por otro lado, la **Comisión de Seguimiento y Control** es el órgano encargado de estudiar, tramitar y resolver las denuncias recibidas, formada por la Dirección de Auditoría Interna, Cumplimiento, Legal y Recursos Humanos. En **2020** se han recibido **2 denuncias** en el Canal Ético que han sido investigadas y resueltas sin sanción. No ha habido ningún caso de discriminación reportado.

Neinor Homes se abstiene de trabajar con aquellos terceros que no cumplen con lo establecido en el Código de Conducta, reservándose el derecho de poner fin a la relación comercial con los que incumplan alguno de los puntos estipulados.

Anualmente se imparten **formaciones** para garantizar el **conocimiento** y favorecer la **aplicación** de toda la normativa y herramientas internas vigentes en materia de ética y transparencia. En 2020, 259 empleados han recibido formación sobre temas de gobierno corporativo, riesgos empresariales, cumplimiento, protección de datos y prevención de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo, entre otros. Adicionalmente, en esta última materia han recibido formación 12 empleados de Back Office, 42 comerciales de Neinor Homes y 119 comerciales externos.

> MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

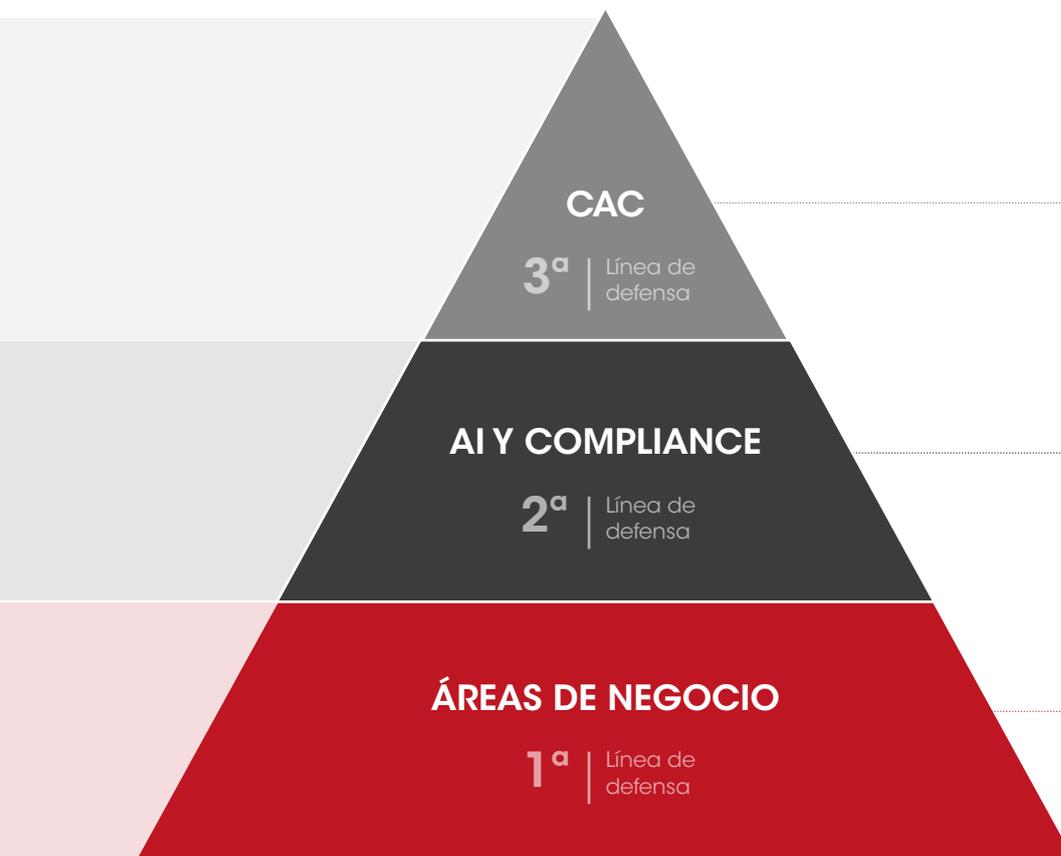
Neinor Homes realiza una gestión continua de sus riesgos bajo un **Sistema Integrado de Control interno (SIC)**. Este **cuadro de mando integral** asocia los **riesgos** con los **objetivos estratégicos**, los **procesos** y las **actividades de control** en las que se incorporan los responsables de su ejecución y supervisión, así como las evidencias que sustentan el sistema. Los **objetivos** del SIC son:



Para que el SIC esté **permanentemente actualizado**, es clave contar con canales de comunicación internos y externos y con el compromiso de todos los que forman Neinor Homes. Las **actualizaciones externas** vienen aportadas principalmente por expertos en materia legal, asesores, foros, redes o proveedores.

La supervisión del modelo se resume en **tres líneas de defensa**:

Neinor Homes dispone de un modelo de gestión de riesgos dinámico y permanente.



La **Comisión de Auditoría y Control (CAC)** supervisa que las 1ª y 2ª líneas de defensa cumplen con sus funciones de ejecución y supervisión y realizan la última validación.

La **Dirección de Compliance** y la **Dirección de Auditoría Interna** supervisan periódicamente que la 1ª línea de defensa cumple con sus funciones de ejecución y supervisión.

Los controles clave integrados en el SIC son revisados por el **responsable de la supervisión en las diferentes áreas de negocio** para verificar que el ejecutor del control ha realizado con la periodicidad establecida la actividad asignada.

Los **principales inputs** del SIC son los **riesgos y controles de cumplimiento, corporativos y de negocio.**

Neinor Homes ha llevado a cabo la **identificación de sus riesgos corporativos** a través de un análisis de la compañía y del sector inmobiliario y teniendo en cuenta las experiencias de los directivos de Neinor Homes y otros expertos externos del sector. En la fase de identificación de riesgos participa la Dirección de Auditoría Interna junto a la Dirección de Compliance y todas las personas responsables de riesgos y controles de las diferentes áreas de la compañía. De esta forma Neinor Homes ha clasificado los diversos riesgos a los que está expuesta en **5 categorías:**

1

RIESGOS DEL ENTORNO

Relacionados con el sector inmobiliario y la ciclicidad del negocio. Correlación de nuestro sector muy vinculada al ciclo económico. Estructura de negocio/recursos no alineada a los cambios de ciclo / diversificación de actividad Servicing / Patrimonial / Alquiler. Incidencia administrativa del sector. Nuevas políticas fiscales y regulatorias del sector, políticas de suelo, gestión y plazos de concesión de licencias. Incremento de costes de construcción y de adquisición de suelo, al no ser homogénea la demanda y oferta existentes en el mercado y entorno competitivo: asociados a la competitividad de los diversos agentes involucrados en el sector inmobiliario. Incremento de la competencia. Competencia no homogénea. Impacto ambiental como consecuencia del cambio climático.

2

RIESGOS OPERACIONALES

Gestión de las expectativas y satisfacción de los clientes. Excesiva dependencia de proveedores y en ocasiones limitada capacidad de ejecución en tiempo y forma de estos. Pérdida de conocimiento de negocio producida por la externalización de servicios esenciales en la cadena de valor. Retención y sucesión de personas clave. Inadecuada adaptación al modelo industrial. Estar ajenos a la transformación y digitalización del sector. Paralización del Negocio debido a agentes externos.

3

RIESGOS DE CUMPLIMIENTO Y ÉTICA

No cumplimiento en plazo y calidad de las viviendas entregadas. Actos ilícitos / delitos penales establecidos por normativa realizados por la compañía o por sus empleados. No cumplimiento con las normativas y regulaciones a las que está sujeta la compañía.

4

RIESGOS FINANCIEROS Y DE MERCADO

Gestión del mercado de capitales y todos aquellos relativos al cumplimiento de las expectativas acordadas con el accionista / mercado. Excesiva vinculación al sector financiero. Incumplimiento de los márgenes y beneficio esperado por inversores y mercado.

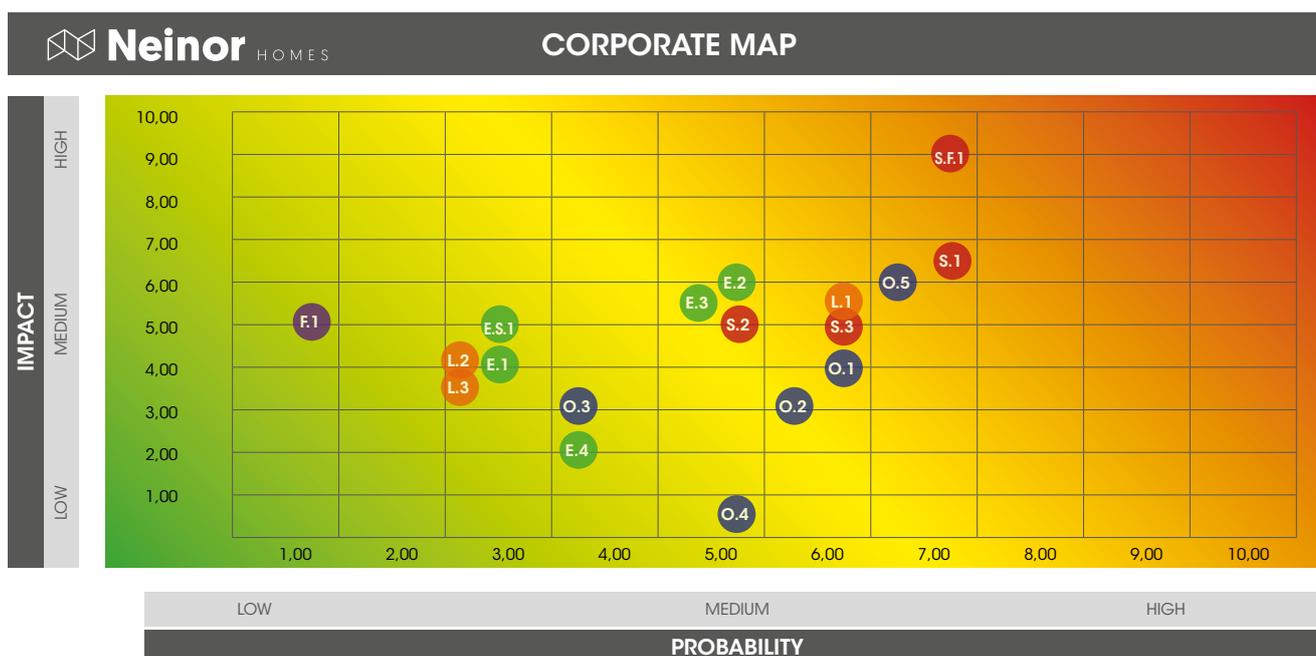
5

RIESGOS ESTRATÉGICOS

Incumplimiento de los plazos o del coste previsto para el desarrollo de suelo estratégico (no finalista) / y en la adquisición de suelo. Valoración de activos y falta de disciplina, coherencia y razonabilidad en la adquisición de suelos. Incumplimiento de las ventas previstas en el plan de negocio. Conflictos de interés en el desarrollo estratégico y viabilidad de la compañía a largo plazo versus expectativas de inversores y mercado con visión más cortoplacista. Incumplimiento o bajo desempeño en la gestión del contrato de Servicing.

Dado que el Sistema Integrado de Control (SIC) implantado es una herramienta dinámica, que pretende proporcionar información actualizada y continua de los posibles riesgos a los que se enfrenta la compañía Neinor Homes recopila periódicamente de las diversas fuentes de detección de riesgos definidas, los sucesos / eventos que podrían convertirse en un riesgo, con el fin de facilitar su análisis y seguimiento continuo y tomar medidas para su remediación, así como si procede la incorporación de un control / actividad de mitigación, o el análisis sobre la eficacia y eficiencia de uno ya existente dentro del SIC.

El **Mapa de Riesgos Corporativo** se revisa por lo menos una vez al año por lo que es un modelo totalmente dinámico cuya monitorización es continua.



Neinor Homes tras el análisis periódico ha clasificado los diversos riesgos a los que está expuesto en 5 categorías globales, que se recogen en el Apartado E.3 del IAGC.

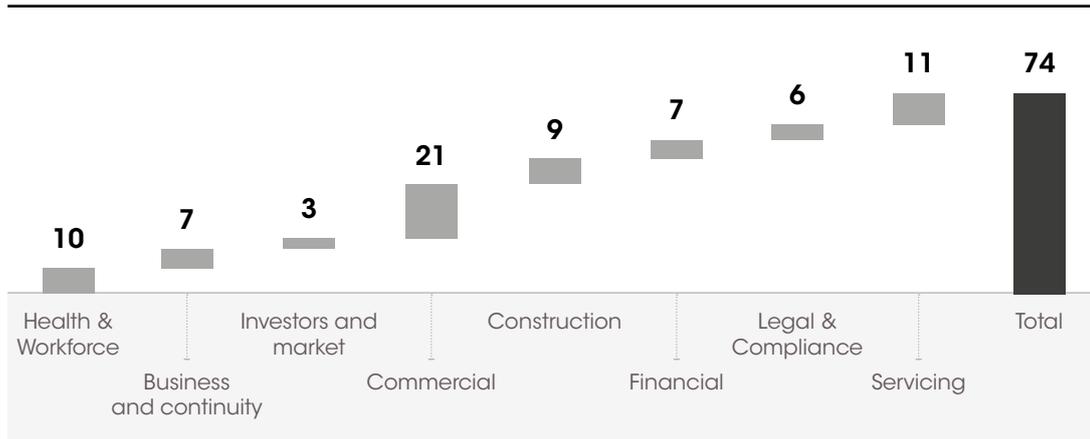
La metodología de Gestión de Riesgos utilizada por Neinor Homes está basada en la última versión de **"Enterprise Risk Management"** (también conocido como COSO III), que permite la aportación de valor añadido mediante la identificación, gestión y monitorización de la gestión del riesgo de negocio.

En el ejercicio 2020, tras la irrupción de la pandemia, la compañía, dentro de su Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos, ha definido desde el comienzo del estado de alarma un modelo específico para tratar los riesgos que se pudieran materializar por esta situación (Proyecto Escipión), que se ha trasladado a toda la organización, que se encuentra asociado a objetivos estratégicos, a los procesos y a actividades de control y que se monitoriza periódicamente reportando sus resultados a la alta dirección y al Comité de Auditoría.

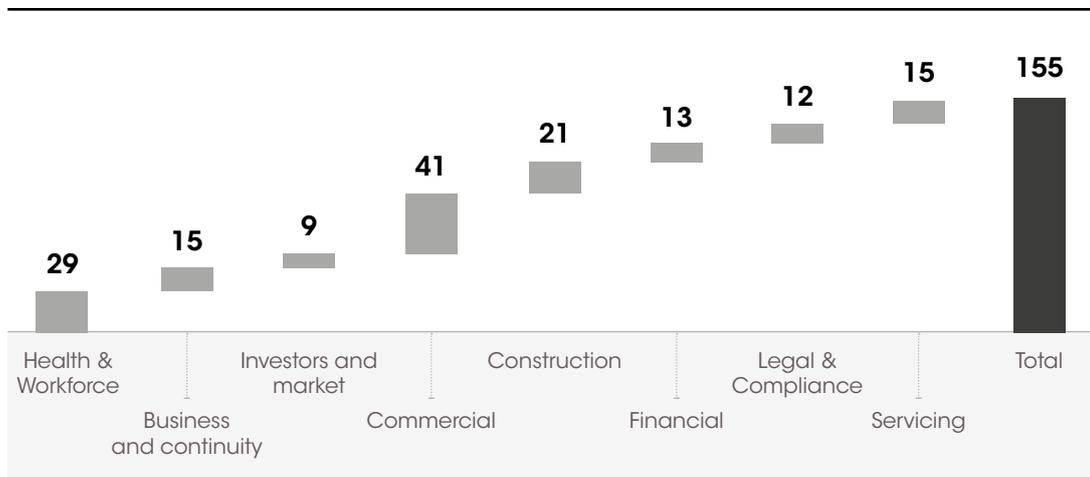


En este sentido, se identificaron 9 grandes riesgos, 25 escenarios de materialización de dichos riesgos, 74 causas que podían derivar en dichos escenarios de riesgos, 75 consecuencias directas y 155 acciones para ser tomadas y evitar y mitigar las consecuencias de la materialización de los riesgos.

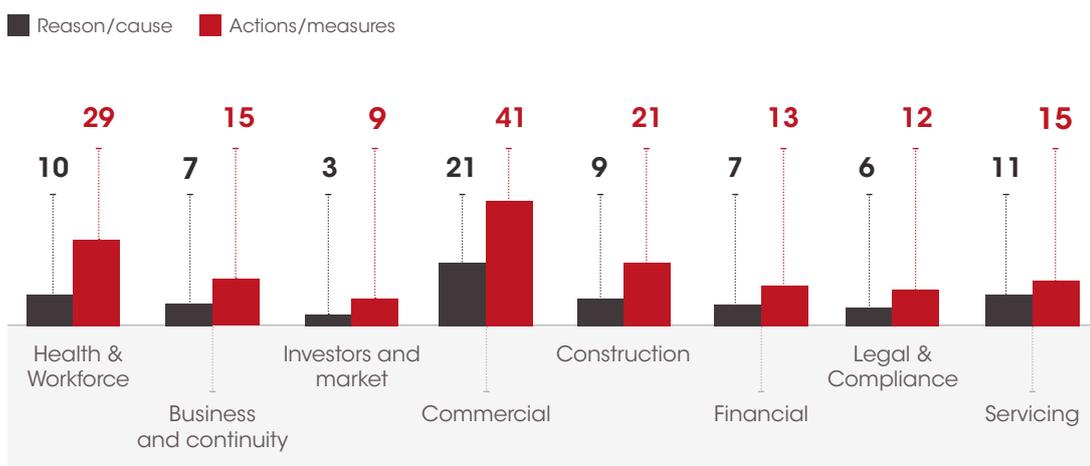
REASONS/CAUSE SUMMARY



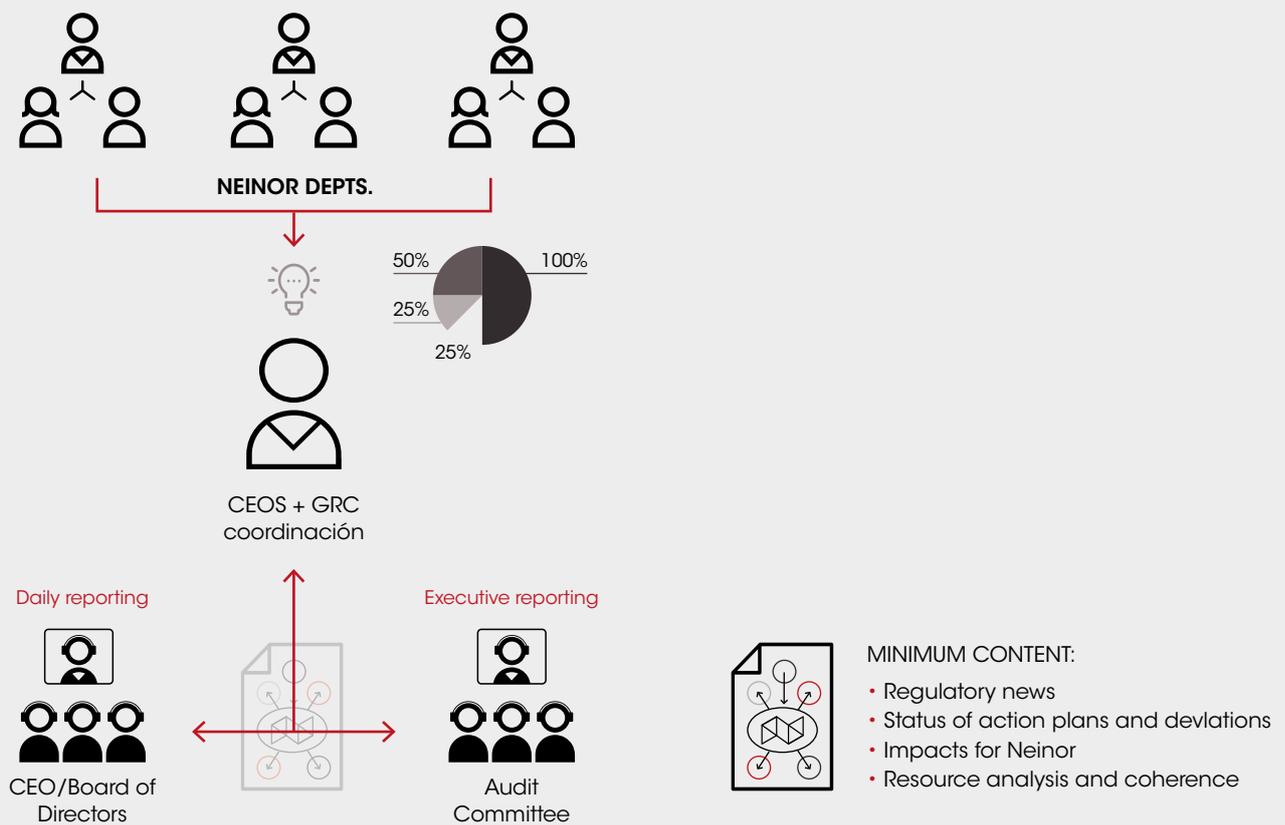
ACTIONS SUMMARY



REASONS & ACTIONS BY AREA



El modelo operativo para el control de la evolución y cumplimiento de las medidas propuestas se centralizó en los CEOs y GRC, quienes controlaban, recibían y emitían reportes con las actualizaciones de cada medida propuesta y adoptada.



En este sentido, esta estructura de riesgos de la compañía junto con determinadas medidas de carácter conservador y prudente tomadas previamente a la declaración del estado de alarma, por las respectivas Direcciones Generales en el negocio de la compañía, han situado a la misma en una situación ventajosa de cara a afrontar el periodo de incertidumbre al que nos enfrentamos.

Una de las fortalezas que de manera recurrente figura en el informe de auditoría de la certificación ISO 9001, es el sistema de gestión de riesgos implantado por la compañía, en el presente ejercicio el plan de acción basado en riesgos preparado para responder a las consecuencias del impacto de la pandemia "Escipión" ha sido destacado por los auditores como una de las dos fortalezas más significativas de la compañía

> PREVENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PENAL

Todas las personas que forman parte de Neinor Homes han de mantener una estricta observancia de la normativa legal vigente. En ese sentido la compañía desarrolla las políticas y procedimientos internos necesarios para cumplir con este principio y pone todos los esfuerzos en **prevenir la comisión de delitos penales** a los que está expuesta en el desarrollo de sus actividades. En el caso de que alguno de esos delitos tenga lugar, Neinor Homes investiga la autoría, colabora con la reparación de los daños producidos y denuncia a sus autores, cooperadores o encubridores.

El **Manual de Prevención de Riesgos Penales** es el marco en el que se detallan los principios de gestión y prevención de delitos en el seno de Neinor Homes y su objetivo principal es definir las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de la compañía, así como los sistemas de control que tiene implantados con el propósito de prevenir la comisión de los delitos tipificados en el Código Penal.

En caso de detectarse que se está cometiendo un delito por parte de alguno de los directivos, empleados o dependientes de Neinor Homes, existe un **protocolo que marca las directrices de actuación**.

La **difusión del Manual** y de sus principios se realiza a través de la web y a través de correo electrónico a todo el personal. Asimismo, las nuevas incorporaciones lo reciben junto al Código Ético en el pack de bienvenida. Por último, Neinor Homes cuenta con un **plan específico de formación** en materia de Prevención de Riesgos Penales, asegurando el conocimiento y divulgación de las reglas de conducta con formación periódica y una prueba de aptitud sobre su contenido.

> TOLERANCIA CERO HACIA LA CORRUPCIÓN

En Neinor Homes se aplica el principio de "tolerancia cero" hacia la corrupción. El compromiso de la compañía contra la corrupción y el soborno se materializa a través de lo establecido en el Código Ético y a través de la **Política de Anticorrupción, Fraude y Soborno**, ambos documentos publicados en la web.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, FRAUDE Y SOBORNO

Regula y prohíbe los siguientes supuestos:

- Realización y ofrecimiento de regalos, favores y servicios en condiciones ventajosas.
- Recepción y solicitud de regalos, favores o servicios en condiciones ventajosas.
- Donaciones, patrocinios y demás contribuciones sin ánimo de lucro: las donaciones que se realicen deben tener una finalidad social y deben ser destinadas a entidades con trayectoria reconocida. Todas las donaciones deben comunicarse a la Dirección de Cumplimiento.
- Reuniones profesionales, congresos, convenciones, seminarios y otros eventos: la asistencia a los mismos debe ser autorizada por la Dirección de Cumplimiento, que lleva un registro de los gastos derivados.
- Tráfico de influencias: está prohibido ejercer cualquier tipo de influencia sobre un funcionario público con la finalidad de prevalerse del ejercicio de las facultades de su cargo.
- Contratación de asesores, agentes, intermediarios y proveedores: debe someterse a un procedimiento de comprobación y valoración y su remuneración debe ser acorde al mercado.

Los empleados y miembros del órgano de gobierno han recibido y confirmado el compromiso de cumplir el Código Ético y las políticas del grupo, habiéndose impartido formación específica en 2020 para los empleados y para los Consejeros.

> GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

En Neinor Homes existe una **Política de Gestión de Conflictos de Interés y Transacciones con Partes Vinculadas** que es aplicable a todas las partes responsables y que establece los criterios y procedimientos para aprobar las operaciones en la que participen partes vinculadas, entendiéndose por ello cuando una de las partes tiene influencia importante en la toma de decisiones financieras u operativas de la otra.

La Dirección de GRC llevará un **registro de las operaciones vinculadas y los conflictos de intereses** y se informará anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de las operaciones realizadas bajo los términos establecidos, solicitando explicaciones los consejeros, en caso de que lo estimen necesario.

Adicionalmente a todos los análisis que se realizan por conflictos de interés y partes vinculadas, en el presente ejercicio se han realizado dos informes completos de investigación sobre dos operaciones de conflictos de interés.

Por último, internamente se chequean las operaciones que existen entre empresas vinculadas con administradores y alta dirección con la compañía por parte de la Dirección de Auditoría interna y dichas personas adicionalmente confirman en una declaración dichas operaciones.

> PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Neinor Homes mantiene un firme compromiso con la legislación en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo (PBC/FT), con un **Manual de PBC/FT** que establece unas normas que todos los miembros de Neinor Homes y sus agentes comercializadores externos deben conocer y cumplir de forma estricta, puesto que su incumplimiento podría dar lugar a las correspondientes **sanciones disciplinarias o laborales**. Es responsabilidad de cada integrante conocerlo, y además la compañía imparte formación presencial y online tanto para los empleados como para los agentes comerciales, en las que debe ser debidamente acreditada la asistencia y pasar una prueba sobre los conocimientos adquiridos.

El **Modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo** está monitorizado a través de un Órgano interno de Control Interno y Comunicación, siendo el **Consejo de Administración** el máximo responsable. Adicionalmente, durante el 2020 ha sido supervisado por un experto independiente que ha manifestado que el modelo es eficaz y eficiente y no han puesto de manifiesto ninguna incidencia relevante.

Adicionalmente, el Modelo de prevención de blanqueo de capitales establecido por la compañía ha sido reconocido como una de las dos mayores fortalezas de la compañía en la certificación de la calidad ISO 9001, correspondiente al ejercicio 2020.

El modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo ha sido auditado.

> PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Neinor Homes conoce la importancia que tiene la **confidencialidad de la información** que maneja de sus clientes y colaboradores, por lo que se establece en el Código Ético la obligación de todos los profesionales de no revelar, ni ceder, ni distribuir, información confidencial y sensible.

Además, Neinor Homes dispone de una **Política de Privacidad sobre Protección de Datos Personales** en la que se exponen los diferentes usos de datos personales y la finalidad de los mismos que realiza la compañía. También existe un **Procedimiento para el cumplimiento de los derechos de los titulares** aprobado en marzo de 2018, que proporciona las directrices mínimas necesarias para asegurar que se facilitan al interesado los mecanismos necesarios para que pueda ejercer sus derechos respecto al tratamiento de sus datos de carácter personal.

En 2020 Neinor homes ha recibido **8 peticiones** relacionadas con los derechos de los clientes para **dar de baja sus datos**.

Neinor Homes cuenta con la figura del **Data Protection Officer (DPO)**, que se encarga de supervisar, coordinar y transmitir la política de protección de datos tanto dentro como fuera de la empresa. En este sentido, se ha realizado formación sobre el nuevo Reglamento Europeo y sobre ciberseguridad dirigida a empleados y usuarios de la red de Neinor Homes.

Neinor Homes considera la **ciberseguridad** una pieza clave de su estrategia digital. Fruto de esta preocupación se le ha contratado a un tercero el servicio Redes Limpias, que proporciona la protección del perímetro para las amenazas más comunes.

El **Marco Normativo del Sistema de Gestión de Seguridad** de la Información de Neinor Homes tiene el objeto de alcanzar una protección adecuada de los activos de información, preservando los principios de la seguridad de **confidencialidad, integridad y disponibilidad**. Además, ante una posible amenaza de ciber-riesgos, Neinor Homes ha desarrollado un **Modelo de gestión de la ciberseguridad** que persigue garantizar la protección de los activos, operaciones y de la integridad de la información. Los requisitos y objetivos de seguridad son determinados por el **Comité de Seguridad de la Información**.

Por otro lado, con carácter bianual se ejecuta un plan de contingencia de negocio. Esta auditoría se hizo de acuerdo con el Plan de Auditoría aprobado por la Comisión y consistió en un ataque de ciberseguridad sin previo aviso al área de sistemas y controlado por una auditoría externa.

Neinor Homes
cuenta con
la certificación
ISO 27001.

> SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Neinor Homes dispone de diferentes mecanismos que componen los **sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF)**. La implantación de este SCIIF recae en las propias áreas de negocio de la compañía, que son las encargadas de poner en práctica los mecanismos y actividades de control para asegurar la fiabilidad de la información financiera de la compañía. Por su parte, el Consejo de Administración vela por el adecuado desarrollo y ejecución del sistema, apoyándose para ello en la Comisión de Auditoría y Control.

La Dirección General Financiera es la encargada de la preparación de la información financiera, si bien todas las áreas de la compañía tienen que favorecer la **transparencia y veracidad** de la información manejada y suministrada al mercado. Por ello, la Dirección de Auditoría Interna ha impartido un curso de formación en materia del SCIIF a aquellas áreas involucradas en la preparación y revisión de la información financiera. Además, Neinor Homes somete voluntariamente la información relativa al SCIIF incluida en su Informe de Gobierno Corporativo anual a una **verificación externa independiente**.

Adicionalmente, en cada ejercicio se revisa la eficacia y el modelo del (SCIIF) por Auditoría interna, en el presente ejercicio se ha procedido a realizar una evaluación sobre el cumplimiento del SCIIF por parte de un experto externo de cara a salvaguardar la independencia de auditoría interna en cuanto a la elaboración y diseño de los controles a implementar y a contar con una visión complementaria.

07

OFRECEMOS
UN **TRATO**
PERSONALIZADO Y
AJUSTADO A LAS
NECESIDADES
DEL CLIENTE



Somos conscientes de que nuestros clientes confían en nosotros para una de las decisiones más importantes de sus vidas, y por eso **cuidamos al detalle** el servicio que les prestamos. En todos nuestros procesos tratamos de mejorar de forma continua aplicando nuevas tecnologías e implementando medidas concretas dirigidas a una mayor satisfacción.

El compromiso de Neinor Homes con los clientes es total y es su principal razón de ser, con la **calidad orientada hacia el cliente** como distintivo y buscando como principal objetivo lograr su satisfacción. Por ello, siempre se esfuerza en ofrecer un servicio de atención al cliente excelente que cumpla con las expectativas reales de los clientes, para que estos se conviertan en los mejores embajadores de la marca Neinor Homes.

Durante 2020 se han realizado diferentes **acciones destinadas para conocer mejor a los clientes** que se interesan en Neinor Homes:



Implementación de herramientas de **CRM y Customer Centric** únicas en el sector inmobiliario que permiten tener un conocimiento muy detallado de las necesidades de los clientes, con el objetivo de construir promociones que se adapten mejor a lo que los clientes esperan de sus viviendas.

Gran Transformación digital para mejorar la relación con el cliente: Canal de incidencias pre y postventa a través de tablet o smartphone en algunas de nuestras Promociones; visitas virtuales y reservas online.

Para Neinor Homes cada cliente es único y se le ofrece un **servicio personalizado**, intentando ser su compañero de viaje en todo momento y manteniéndole permanentemente informado. Además, Neinor Homes diseña todos sus proyectos pensando en las necesidades del cliente y para todas sus promociones realiza un profundo análisis previo del mercado y del comprador. A cierre de ejercicio 2020 Neinor Homes contaba con aproximadamente 7.000 clientes.

7.1. NEINOR EXPERIENCE

Neinor Experience es el **servicio exclusivo de atención al cliente** que ofrece Neinor Homes a todos sus clientes, para acompañarlos desde que firman la reserva de la vivienda hasta la entrega de las llaves y el posterior servicio de posventa, garantizando la máxima transparencia. El cliente puede solicitar información por correo electrónico o vía telefónica. Además, todos los meses se les envía una newsletter en la que se les informa de la evolución de la obra. Todo ello está coordinado por un **gestor Neinor Experience** en cada promoción, que también puede responder al cliente y vela por sus intereses siempre que sea necesario.

Los servicios ofrecidos por *Neinor Experience* pueden desglosarse en 7 etapas que ocurren durante la compra de una vivienda:



PACK DE BIENVENIDA CON LA RESERVA

- Acceso a la web y a la App Neinor Experience donde se incluyen contenidos sobre la obra, la vivienda, documentos, información sobre financiación, consultas, etc.
- Datos de contacto del gestor personal Neinor Experience: dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- Suscripción gratuita a Amazon Prime.
- Contratación de los suministros Luz/ Agua con Endesa.

INICIO DE LAS OBRAS

Envío de newsletters mensuales que contienen:

- Descripción del estado mensual de la obra.
- Avance general de la promoción.
- Detalles de la obra incluyendo información sobre algún proceso constructivo de interés.
- Fotos del avance de la obra en ese mes y grado de avance por capítulos.
- Noticias corporativas sobre Neinor Homes.
- Cultura Experience: actos culturales en la ciudad o provincia donde se ubica la promoción.

GESTIÓN DEL CONTRATO DE COMPRA-VENTA

Actualización en la web del estado del contrato.

ENTREGA DEL SELLO DE CALIDAD NEINOR HOMES

En algunas promociones se entrega un Sello de Calidad, que busca velar por la calidad que el cliente espera del producto que ha adquirido, desde la más absoluta independencia.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ENTREGA

- Coordinación y gestión de las visitas de cortesía, entrega y escrituración con todas las partes implicadas.
- Control y seguimiento del estado de la vivienda para su correcta entrega y escrituración.
- Obsequio Neinor Experience para el cliente.

POSVENTA

Gestión de la posventa en la promoción: ofreciendo al cliente un servicio personalizado de detección y reparación de incidencias durante todo el periodo de garantía de la vivienda.

OTRAS ACCIONES

Encuestas de satisfacción. Se realizan varias encuestas de satisfacción en los distintos hitos de las promociones:

- Reserva
- Compra-venta
- A los 6 meses de la escrituración de las viviendas
- A los 12 meses de la entrega, etc.

La pandemia del Covid-19 ha cambiado la forma de actuar con nuestros clientes; la seguridad, la salud y el compromiso, han sido nuestras prioridades:

- Visitas virtuales para conocer las Promociones.
- Reservas on line.
- Firmas electrónicas de documentos.
- Protocolos de seguridad en Notaría para la firma de Escrituras.
- Desinfección de las viviendas antes de su entrega.
- Refuerzo en la información del Family Homes Protection que ha ayudado a 87 clientes a la disminución de alguna mensualidad al encontrarse en situación de ERTE o similar.
- Flexibilidad en pagos.

Justo unas semanas antes de escriturar la vivienda, desde Neinor Experience se convoca a los clientes a una visita de cortesía a las viviendas. Tras la escrituración, los propietarios disponen de unos días para hacer un **listado de las deficiencias**, que será enviado a las empresas colaboradoras y a la constructora. Neinor Homes realiza su seguimiento y recibe periódicamente los conformes citados por los clientes.

Accede a www.neinorexperience.com o a través de la App.

> CANALES DE COMUNICACIÓN DE NEINOR EXPERIENCE

Neinor Homes pone a disposición de sus clientes un amplio abanico de canales de comunicación bidireccionales:



La **página web de Neinor Experience**, a través de la cual el cliente puede consultar la evolución de todo lo relativo a la compra de su vivienda. Cada cliente dispone de un **área web privada** en la que se incorpora toda la documentación relativa a la compra realizada.



La **newsletter** mensual que incluye un apartado llamado "la obra en detalle". Así como noticias de actualidad sobre la compañía.



El **canal Neinor Responde** es un servicio corporativo que se ofrece a todos los clientes que no son de obra nueva. Se trata de un servicio de consulta telefónica a través de **un call center** interno.



Servicio de call center para contestar las incidencias de los clientes. Durante el 2020 se han resuelto 9.021 incidencias con un tiempo de respuesta medio de 1 minuto.

PRINCIPALES CIFRAS EN 2020

59.947

Sesiones en la web de **Neinor Experience**

18.923

Nuevos clientes que acceden a la web **Neinor Experience**

1.056

Descargas de la APP

19.043

Contactos con Neinor Homes

7.2. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Neinor Homes actúa con la debida diligencia ante las quejas y reclamaciones de sus clientes, disponiendo de **procedimientos específicos** y habilitando **diversos canales accesibles** a través de los cuales se registran las reclamaciones recibidas y se asignan los responsables para su resolución. El entendimiento y evaluación de las quejas y reclamaciones de los clientes son una oportunidad para conocer con mayor precisión sus expectativas y necesidades, permitiendo avanzar y mejorar continuamente.

Asimismo, una vez escrituradas las viviendas, comienzan las **reclamaciones posventa** derivadas de problemas en el funcionamiento de las instalaciones y fallos en los acabados por pequeños golpes o manchas en la pintura, la madera, etc. En este caso se presentará un agente a tomar nota de las incidencias, siempre antes de la mudanza y a ser posible, con el alta de los diferentes suministros.

El gestor *Neinor Experience* de cada promoción es el encargado de tramitar todas las incidencias registradas a través del **call center** o del **correo electrónico exclusivo de la promoción**. En el caso de incidencias urgentes, se realiza un seguimiento estricto de la incidencia hasta que sea completamente solucionada. El resto de las incidencias se gestionan estudiando cada caso.

La mejora de la transformación digital que se ha acelerada a causa de la pandemia de la COVID-19, permite la creación de incidencias de preventa y postventa en la misma visita al inmueble de un forma ágil (con fotografías y documentación), desde un smartphone o Tablet y que ya se ha gestionado en 28 promociones entregadas en 2020, mas otras promociones de años anteriores.

En 2020 Neinor Homes ha recibido 20.260 comunicaciones con un tiempo medio de respuesta de 18 horas y 30 minutos.

SERVICIO POSTVENTA NEINOR HOMES

Neinor Homes establece unos plazos de garantía para atender y responder a las recomendaciones de los clientes, en cumplimiento de la normativa vigente

Acabados: 1 año desde la recepción de la obra

Fallos en **instalaciones**, aparición de **humedades** o filtraciones: 3 años desde la recepción de la obra

Errores graves en la **estructura:**
10 años desde la entrega de la vivienda

08

CONSTRUIMOS
VIVIENDAS
CON **VALOR
AÑADIDO**



En el diseño de nuestras viviendas tenemos en cuenta **exigentes criterios de calidad, sostenibilidad y salud** para que nuestros clientes disfruten de un producto que les satisfaga y les permita vivir mejor. Y la innovación y la digitalización nos permiten aportar valor añadido, optimizar procesos, aumentar la efectividad y reducir costes operativos.

La **calidad de las viviendas** es para Neinor Homes una **prioridad**, uno de sus principales distintivos y un motivo de orgullo. Esta responsabilidad comienza antes de diseñar y construir, realizando un proceso de investigación de mercado. Solo así se puede lograr crear viviendas innovadoras del siglo XXI, excelentes en su diseño y calidad y sobre todo sostenibles.

Neinor Homes
ha registrado
desde su
nacimiento **más
de 7.700** viviendas
para obtener el
sello BREEAM®

> SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

SEGURO *FAMILY HOMES PROTECTION*

1

Neinor Homes ha sido la **primera promotora en ofrecer un seguro de protección para sus clientes que cubre el capital pendiente de pago de la vivienda**, desde la firma del contrato de compraventa y hasta el fin del calendario de pagos periódicos previsto, en caso de fallecimiento por accidente e invalidez permanente absoluta. Además, Neinor Homes se compromete a cubrir los pagos pendientes del contrato de compraventa de la vivienda hasta un máximo de 12 mensualidades, en caso de que el cliente sufra la pérdida involuntaria de su empleo o una incapacidad temporal u hospitalización por accidente. Desde Marzo de 2020 y como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, el Seguro Family Homes Protection ha dado cobertura a 87 de nuestros compradores que se encuentran en situación de ERTE o similar, haciéndose cargo de sus pagos aplazados, pudiendo así, hacer frente a parte de los costos de su futura vivienda.

2

DESINFECCIÓN DE LAS PROMOCIONES POR SITUACIÓN COVID-19

Neinor Homes quiere estar al lado de nuestros clientes en todo el desarrollo de la actual crisis sanitaria, apoyando en todo aquello que pueda resultar de ayuda en esta situación. Por este motivo, teniendo como prioridad absoluta garantizar la máxima seguridad sanitaria, hemos decidido llevar a cabo la desinfección de todas las promociones que están pendiente de entrega a lo largo de este año 2020. Así, antes de llevar a cabo la entrega de las nuevas promociones, realizamos una desinfección tanto de cada vivienda como de las principales zonas de paso de la promoción con una empresa especializada cumpliendo la normativa de aplicación y mediante los productos autorizados por el Ministerio de Sanidad. Con esta medida, queremos garantizar la seguridad sanitaria de cada una de nuestras promociones y, sobre todo, aportar la tranquilidad y seguridad que requiere el comienzo de una nueva etapa tan ilusionante como estrenar un nuevo hogar.

NEINOR MOBILITY PACK

3

En el marco de *Neinor Lab* surgió la iniciativa para ofrecer a los clientes la posibilidad de adecuar su vivienda en aspectos que faciliten su **habitabilidad, accesibilidad y confort**, sobre todo en circunstancias en las que su **capacidad de movilidad se ha visto reducida**.

Esta iniciativa, que cuenta con el aval de **ILUNION Tecnología y Accesibilidad**, se centra en aspectos de **diseño, equipamiento y tecnología y domótica**, y consiste en un conjunto de medidas que se ofrece como **pack de personalización de las viviendas**.

SERVICIOS DE CONTRATACIÓN DE SUMINISTROS DIRECTO CON LAS COMPAÑÍAS

4

En Neinor Homes sabemos que las casas tienen un papel protagonista en nuestras vidas, por eso hemos llegado a un acuerdo con Endesa para facilitar a nuestros clientes ahorro y confort para su hogar: **Ahorra en Luz con ENDESA y llévate un CHEQUE REGALO DE 50€ para comprar en Amazon**. Ventajas que la suministradora eléctrica Endesa te ofrece en exclusiva, por ser cliente de Neinor Homes.

8.1. GESTIÓN DE LA EXCELENCIA Y LA CALIDAD EN LAS VIVIENDAS

Neinor Homes cuenta con una **Política de Calidad, Medio Ambiente e Innovación** que establece los principios que deben guiar la actividad de la compañía en lo relativo a la calidad, la minimización de impactos ambientales y en el impulso de la innovación. En este sentido, en 2020, se continúa, por quinto año, con el mantenimiento de los certificados de gestión de AENOR ISO 9001, ISO 14001 y UNE 166002. Se ha trabajado en la mejora de los procedimientos que implican directamente a la cadena de valor de la compañía, buscando ineficiencias en los procesos y mejores metodologías de trabajo.

Con la premisa de lograr la máxima calidad y sostenibilidad, Neinor Homes aplica un **proceso de Investigación + Escucha + Desarrollo** en el lanzamiento de todas sus promociones y en la construcción de sus viviendas, siendo éste un factor diferencial frente a la competencia.

Por tanto, tras seleccionar los mejores suelos finalistas, todas las promociones comienzan realizando un profundo **análisis del entorno físico**, un **análisis de la demanda** y un **estudio de mercado** para definir el producto que se quiere ofrecer en cada promoción. No se pierde de vista tampoco el **benchmarking** que se realiza a otros sectores para detectar soluciones que se puedan poner en marcha también en el sector inmobiliario.

Una vez realizado el proceso de investigación y de escucha se define el proyecto adaptándolo a la demanda y estudiando su **viabilidad técnica, social y medioambiental**, cuidando al máximo la calidad, tras lo cual se comienza su construcción. La **interacción con el cliente** está presente en todo el ciclo de vida de la vivienda.

CARACTERÍSTICAS DE LAS PROMOCIONES NEINOR HOMES

- **Economía de mantenimiento:**

el diseño, la cuidadosa selección de materiales y las soluciones tecnológicas innovadoras permiten ahorros en gastos de mantenimiento a largo plazo.

- **Habitabilidad y funcionalidad:**

se aprovecha al máximo cada metro de superficie construida.

- **Atractivo:**

hogares que se adaptan al nuevo estilo de vida y al entorno en el que se encuentran.

- **Confort acústico:**

gracias al aislamiento exterior y la distribución interior.

- **Seguridad:**

hogares saludables y seguros frente a fenómenos de la naturaleza



> LA CALIDAD EN LAS VIVIENDAS A TRAVÉS DEL LIBRO BLANCO

Neinor Homes es pionera en el desarrollo de un **manual de diseño y construcción** llamado **Libro Blanco**. Este manual tiene como objetivo principal **estandarizar los parámetros de calidad, sostenibilidad y diseño** que definen todas las promociones inmobiliarias de la Compañía.

De este modo, con el Libro Blanco Neinor Homes se asegura que todas las promociones tengan unos **criterios de diseño y atributos del producto propios de Neinor Homes** y adaptados a las necesidades del cliente en cada territorio, que son aplicados siempre independientemente del estudio de arquitectura que desarrolle el proyecto. Los estándares que marca son independientes del diseño que se utilice y **cada producto es particularizado** para cada promoción.

El Libro Blanco es una herramienta viva y su éxito radica en que **está en continua revisión** adecuándose a las condiciones y tendencias del sector y de la compañía, a los nuevos sistemas o materiales que surjan y a la propia experiencia adquirida. Además, **toda la compañía tiene la posibilidad de sugerir y aportar cambios y actualizaciones**. Así, el Libro Blanco le permite a Neinor Homes **liderar la transformación del sector**, al tener un know-how implícito que permite realizar el traspaso de conocimiento, capacidades, estándares y formas de hacer.

El Libro Blanco es un manual pionero en el sector.

8.2. PERSONALIZACIÓN DE LAS VIVIENDAS

Para Neinor Homes es clave que el usuario esté satisfecho con su propia vivienda. Por ello, ofrece la posibilidad de que el cliente **personalice su vivienda** a su gusto con un catálogo predefinido para ajustarlo a sus necesidades.

Para gestionarlo Neinor Homes dispone de un **Procedimiento de Personalización de Viviendas** que se aplica en todas sus promociones, cuyo objetivo es definir los pasos, normas, condiciones y otros aspectos necesarios para llevar a cabo de forma sistemática la personalización de las viviendas. Neinor Homes ofrece dos niveles de personalización:



PERSONALIZACIÓN ESTÁNDAR

Las propuestas se dividen en 3 paquetes fundamentales:

- **Baños:** se elige el ambiente entre dos posibles alternativas, si se desea eliminar el bidé o conservarlo y si se desea cambiar la bañera por plato de ducha.
- **Cocina:** se elige el ambiente entre dos posibles alternativas y la combinación de mobiliario y encimera de la cocina entre tres posibles opciones.
- **Vivienda general:** se elige el solado entre dos opciones, el acabado de carpintería interior entre dos posibles opciones y la pintura de las paredes entre tres posibles opciones. Siempre ajustándonos al plan de marketing y necesidades comerciales de cada delegación.



PERSONALIZACIÓN

En la personalización más avanzada Neinor Homes ofrece la posibilidad de adaptar la vivienda para personas que por diversas circunstancias ven reducida su movilidad con el Neinor Homes Mobility Pack y que supone un coste añadido para el cliente. El pack consta de tres apartados:

- **Diseño arquitectónico:** ampliar el ancho de paso de las puertas, poner pavimentos de baño antideslizantes, puertas correderas o tomas de corriente y pomos a una altura accesible.
- **Equipamiento:** implica cambios en el equipamiento de cocina, en los baños y en los armarios.
- **Tecnología y domótica:** se instala mirilla electrónica, detector de caídas, pulsador de emergencia y domótica para personas mayores.

En el **proceso de personalización** de las viviendas participan el Departamento Comercial, Neinor Experience, Gestor de Personalización, Producto, y el Equipo Técnico de la obra con el objetivo de coordinar la elección del cliente.

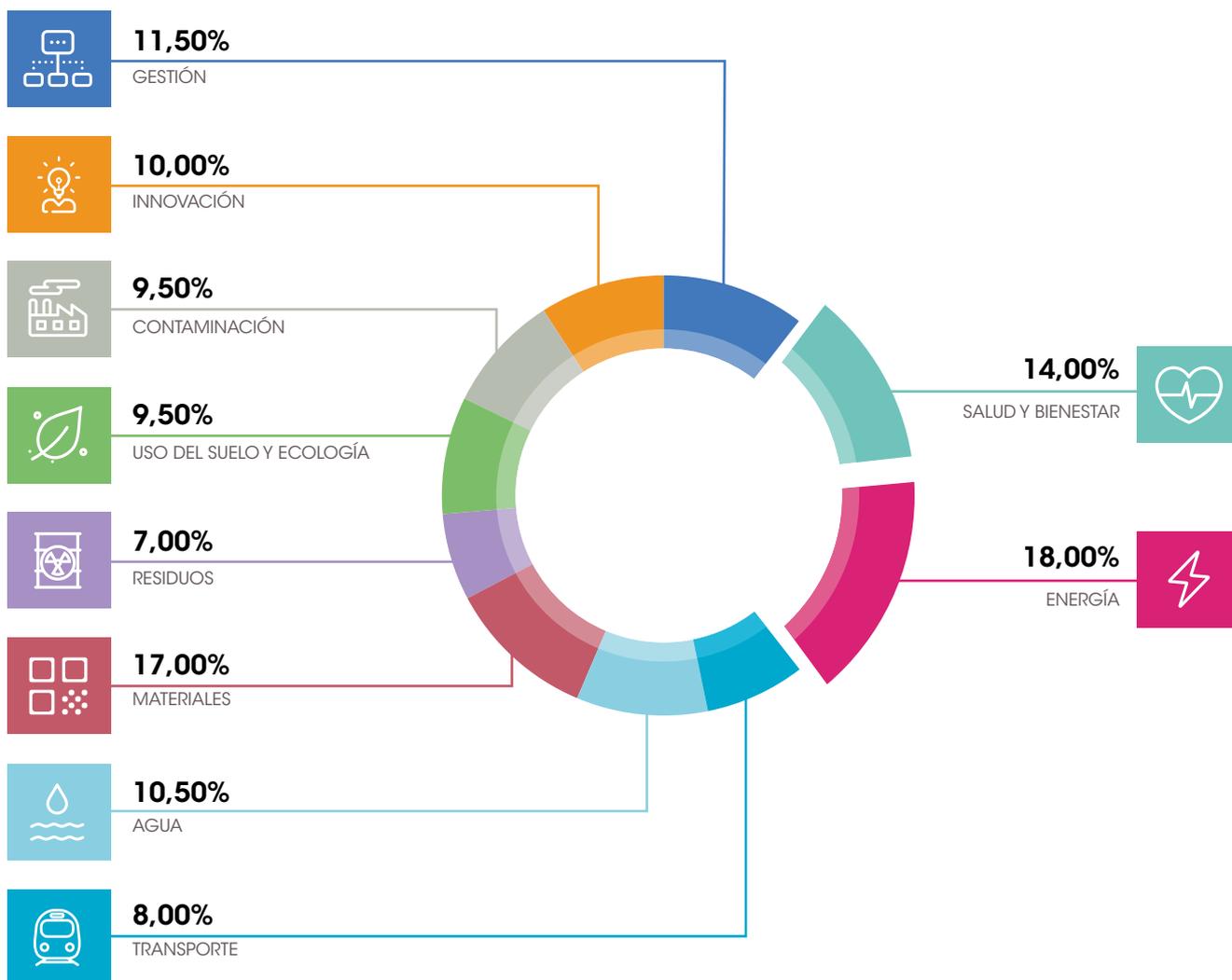
8.3. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SALUD EN LAS VIVIENDAS

Neinor Homes está considerando en sus promociones criterios de sostenibilidad, salud y calidad, para que las viviendas se adapten a las cada vez más exigentes demandas de los clientes.

> CERTIFICACIÓN BREEAM®

BREEAM® es la parte más visible de un proyecto global de transformación del sector de la edificación en todo el mundo.

Fomenta una construcción más sostenible que repercute en beneficios económicos, ambientales y sociales para todas las personas vinculadas a la vida de un edificio (inquilinos, usuarios, promotores, propietarios, gestores, etc.) al tiempo que traslada la Sostenibilidad de la empresa a la sociedad y al mercado de forma inequívoca y fácilmente perceptible. Se encarga de valorar un total de 49 requisitos repartidos en 10 categorías, cuyo peso está adaptado al país en el que se implanta.



Neinor Homes ha adquirido el compromiso voluntario de considerar los requisitos de la **certificación BREEAM®** en la mayor parte de sus promociones. Desde la fundación de la compañía **el 52,73% de las promociones lanzadas (165 promociones) han incluido los requisitos para obtener la certificación BREEAM®** de sostenibilidad en nivel Bueno o Muy Bueno desde la fase de diseño, lo que supone más de 7.700 viviendas. Finalmente, del total de promociones finalizadas, 32 promociones han conseguido el certificado final en BREEAM®, 28 en nivel bueno y 4 en muy bueno, lo que supone 2.225 viviendas certificadas.

En 2020 hemos avanzado en el cumplimiento de nuestro compromiso: del total de las construcciones completadas, el 76% tienen promociones con certificado BREEAM®.

Cuando un edificio cumple con los **requisitos de la certificación BREEAM® se asegura que tanto el usuario como el entorno se benefician** de los siguientes aspectos:

Neinor Homes es la **promotora española que más certificaciones BREEAM® ha presentado en los últimos años.**

 SALUD	 AHORRO ECONÓMICO	 ECOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de pinturas, barnices y materiales con los mínimos elementos nocivos. • Viviendas con comodidades para disfrutar y descansar: piscina, zonas comunes de ocio, etc. • Cercanía a servicios básicos (a menos de 500m de un núcleo de paradas de autobús, de una escuela, tiendas de alimentación, centros sanitarios, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de envolvente térmica que permite ahorrar en calefacción y aire acondicionado. • Elección de ascensores eficientes. • Uso de lámparas y luces de bajo consumo y eficiencia. • Instalación de paneles solares que permiten abastecer parte de la demanda de agua caliente sanitaria, suponiendo un ahorro económico significativo y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. • Instalación de vegetación en cubiertas y jardines que permiten crear un entorno agradable con bajo mantenimiento y consumo de agua, al ser plantas autóctonas de bajas exigencias hídricas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de grifos de bajo consumo. • Reducción de trayectos en coche particular por la cercanía de la vivienda a servicios básicos. • Reducción de emisiones de CO² • Reciclaje de residuos generados en la obra. • Adquisición legal de madera. • Instalación de separadores de grasas para minimizar la contaminación de cursos de agua.

Neinor Homes forma a sus gestores comerciales para que transmitan a los usuarios y constructores los beneficios que supone tener la certificación BREEAM®. Su apuesta continuada por este certificado, junto con el resto de factores explicados en la presente memoria, ha convertido a Neinor Homes en la **promotora líder en sostenibilidad** en Europa.

8.4. LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN

La innovación, la tecnología y la transformación digital están en el ADN de Neinor Homes desde su nacimiento, con la visión de que su impulso le permite obtener una **ventaja competitiva y mantener una posición de liderazgo** en la transformación del sector residencial e inmobiliario español.

Desde el punto de vista puramente del producto, se espera que las nuevas edificaciones sean sostenibles, inteligentes, seguras, adaptadas a los nuevos estilos de vida de los usuarios y a los diferentes escenarios climáticos.

Neinor Homes ha analizado las **tendencias previstas para el sector** de la edificación y los retos a los que se enfrentará en un horizonte de 20 años, considerando aspectos como la ética, la transparencia, el enfoque cliente, la industrialización, la transformación digital, la automatización y los nuevos materiales sostenibles, entre otros.

Bajo este contexto la innovación es uno de los fundamentales valores que gobiernan Neinor Homes, actuando como un hilo conductor transversal de los tres pilares corporativos de la compañía: Institucionalización, Cliente y Producto.

Neinor Homes ha renovado en 2020 la

Certificación de AENOR 166002:2014

que lleva obteniendo los últimos 4 años.

Neinor Homes es consciente de que el futuro del sector implica la apuesta por las tendencias y nuevas tecnologías que transformarán las viviendas del futuro. Por ello cuenta con el **Home Innovation Center**, un espacio destinado a promover la transformación del sector residencial.

Neinor Homes
lidera la apuesta
por la innovación
en el sector
inmobiliario.

> INNOVACIÓN COLABORATIVA

Neinor Homes apuesta por el **intercambio de experiencias y soluciones** con el resto del sector inmobiliario y con otros sectores, para **buscar nuevas soluciones en innovación** y adaptarlas a las nuevas necesidades de los clientes.

- En esta línea, en 2020 se ha continuado ofreciendo el **Neinor Mobility Pack** bajo la colaboración de Ilunion Tecnología y Accesibilidad, que además fue la primera iniciativa surgida de Neinor Lab.
- **Cluster de la Construcción de Euskadi ERAIKUNE** participando para abordar los diferentes retos que se plantea el País Vasco dentro de su Plan Estratégico 2019-2020. Más concretamente, el desarrollo del Grupo de Trabajo 2 "Innovación y Formación" para abordar el Reto 2 "incorporar conocimiento y tecnologías en vanguardia en la industria".

El objetivo es incorporar conocimiento y tecnologías de vanguardia en la industria de la construcción que mejoren la competitividad de las empresas del clúster mediante:

- La vigilancia de tecnologías del sector.
 - El impulso del desarrollo de nuevos productos y procesos avanzados.
 - El lanzamiento de proyectos de innovación.
 - La mejora de las capacidades de los profesionales actuales.
 - La formación de los profesionales futuros.
- **Plataforma de Industrialización de Viviendas PIV:** Neinor se ha incorporado a La Plataforma para la industrialización de la Vivienda "PIV", auspiciado por ASPRIMA, que nace para investigar, difundir y promover el uso de sistemas industrializados en la construcción de viviendas. Estamos participando en los grupos de trabajo y formamos parte de la junta.

El principal objetivo de la plataforma es la obtención de pautas y criterios para promover la industrialización de edificios de viviendas.

- Aumentar el conocimiento de sistemas y empresas de sistemas de industrialización.
- Favorecer el encuentro y el networking entre agentes.
- Aumentar la difusión de los ventajas y beneficios de los sistemas industrializados.
- Aumentar la apuesta de las administraciones públicas por este tipo de soluciones.



ACUERDO DE COLABORACIÓN CON CEMEX VENTURES

En 2020 se mantiene un acuerdo de colaboración entre CEMEX Ventures, el capital de Riesgo Corporativo de CEMEX y Neinor Homes con el objetivo de **establecer sinergias** para mejorar la industria de la construcción y la promoción. Con esta colaboración ambas compañías **intercambiarán información sobre startups** que puedan resultar de interés.

PROCESO DE INNOVACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN



Neinor Homes está impulsando acuerdos con empresas que aplican las **tecnologías más avanzadas en el sector de la construcción**, con el objetivo de implementar tecnologías altamente innovadoras en su cadena de producción de viviendas. De esta forma, se aplicarán en sus edificios procesos de producción industrial con **paneles** que incluyen acabados finales y que solo deben **ensamblarse de forma sencilla** y con una merma ínfima.

> TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Neinor Homes intenta aplicar la innovación en cada eslabón de su cadena de valor, implementando diferentes **iniciativas digitales que aporten valor añadido** y permitan optimizar procesos, aumentar la efectividad y reducir costes operativos. En este **Plan de Transformación Digital** tienen cabida todos los departamentos de la compañía, a través de la participación en las iniciativas planteadas:



FIRMA DIGITAL

A través de la firma digital se obtiene inmediatez en la firma de contratos digitalmente sin necesidad de hacerlo presencial. Implementando en el área de compras, para la firma de contratos de obra y acuerdos marcos y para el área comercial para reservas de clientes.

VISITAS VIRTUALES

Nos ha permitido:

- Continuar al lado de nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia similar a las Store.
- Continuar con la actividad comercial.
- Continuar marcando tendencia en el mercado, al ser los primeros en implementarlos.

PORTAL PROVEEDOR

- Agilidad en alta de proveedores y recepción de facturas.
- Reducción de plazos y costes.
- Mayor visibilidad del estado de las facturas.
- Evita riesgos de ataques de pagos tipo el CEO.

BIG DATA CUSTOMER CENTRIC

Esta herramienta permite **analizar comportamientos** pasados de los contactos y clientes, para poder **optimizar** los nuevos **productos** y aumentar así las ventas.

NEINOR STORES

Son tiendas físicas que permiten **cambiar la experiencia del cliente**, ofreciéndole infografía, realidad virtual y otras experiencias digitales adaptadas a sus necesidades. La experiencia del cliente se eleva al máximo nivel.

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PLAZOS

Esta herramienta permite mejorar la coordinación y monitorización de los procesos, conllevando una **reducción de esfuerzos** internos y una **mejora en los tiempos de entrega** de las promociones.

NEINOR EXPERIENCE

App para el cliente (en algunas Promociones) en la que puede ver a través de un smartphone o una tablet las incidencias preventa y postventa en las diferentes visitas del cliente.

La transformación digital en Neinor Homes sigue evolucionando, como la creación de un **Datawarehouse** para la unificación de la información y gestionar el reporting de la compañía. Aunque la **situación creada por la COVID-19** en el mundo, **lo ha convertido en una prioridad.**

Conscientes de la importancia de una actividad segura, ha hecho que despleguemos todos los mecanismos necesarios para garantizarla y llevarla a nuestros empleados, accionistas, proveedores y sobre todo nuestros clientes:

- La **firma digital** para garantizar la inmediatez de los contratos tanto de compras como comerciales. **Más de 80 contratos y prereservas online**, evitando hacerlo de forma presencial.
- Mas de **300 visitas virtuales** a nuestras Promociones ha permitido continuar la actividad comercial y continuar marcando tendencia en el mercado al ser los **primeros en implementarlo.**
- Facilidad y **seguridad en el envío de facturas** a través del **nuevo portal del proveedor**, evitando riesgos de ataques de pagos; reducción de plazos y costes, y mejor visibilidad del estado de las facturas.
- **Neinor Experience: Mejora de la app** con fotografías, documentación y conformidad de alta por el cliente al crear las incidencias preventiva y postventa en la misma visita del inmueble. **Pudiendo acceder el cliente a través de un smartphone o una tablet**, (lo que viene siendo un móvil y una tableta digital...por cuidar el idioma de Cervantes).

09

CONTAMOS CON
UN **EQUIPO HUMANO**
COMPROMETIDO

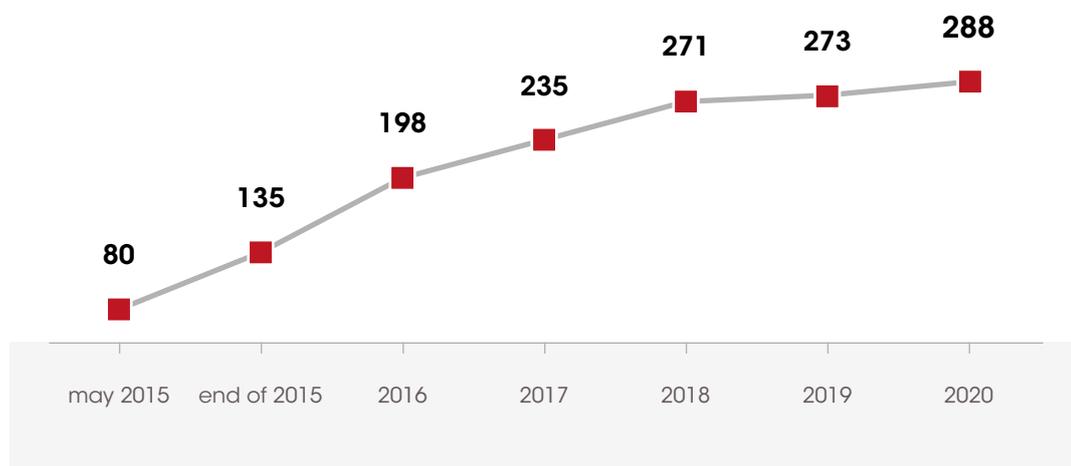


Una de las prioridades de Neinor Homes es ofrecer a su equipo humano un **entorno atractivo** donde poder desarrollarse profesionalmente y donde poder conciliar la vida personal con el trabajo. Todo ello cimentado en la **igualdad de oportunidades, la transparencia, la salud y la seguridad**.

Neinor Homes es una compañía de referencia en el sector inmobiliario, que ofrece un **entorno atractivo para trabajar**, al generar empleo de calidad, fomentar el desarrollo del talento y la formación continua e impulsar el bienestar, la conciliación laboral y la seguridad. La compañía busca siempre la **máxima transparencia en la comunicación y hace partícipe a toda la plantilla de la innovación y el crecimiento** de la empresa. Solo trabajando diariamente con todos estos valores en mente se consigue estar a la vanguardia en un sector que cada vez demanda **mayor dinamismo y profesionalidad**.

Desde su creación en 2015 Neinor Homes ha crecido exponencialmente, logrando que en esos 5 años aumente en 3,6 veces su plantilla. Esto exige una gestión eficaz de las personas que viene determinada por un **Plan Estratégico de Recursos Humanos** íntimamente ligado a los tres pilares estratégicos de la compañía.

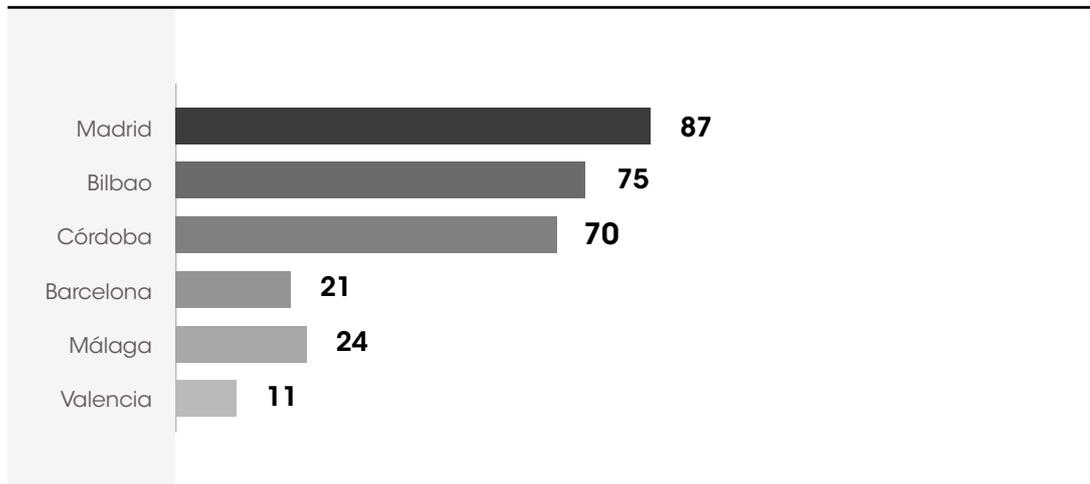
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



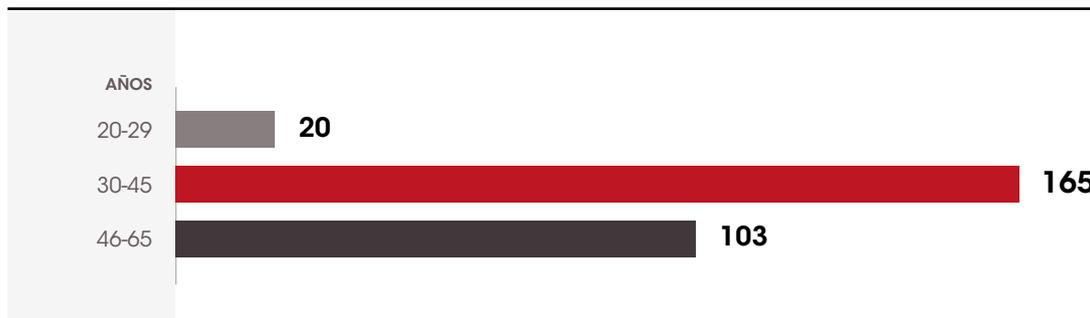
En 2020 Neinor Homes ha contado con una plantilla formada por **288 empleados**, con un **56% de hombres** y un **44% de mujeres**, **aumentando la plantilla en 15** trabajadores frente a los 273 de 2019. Neinor Homes apuesta por el talento y la profesionalidad a la hora de formar a sus equipos de trabajo, por lo que cuenta con diversidad de perfiles. En este sentido, la **edad media** de los empleados en 2020 ha sido de **41,76 años**. La antigüedad media de la plantilla se sitúa en **3,42 años** al ser una empresa con un crecimiento grande en los últimos años.

Durante sus primeros 5 años no solo ha crecido en el número de empleados, sino también en el número de delegaciones. Actualmente, se encuentra en **6 territorios** a nivel peninsular: Madrid, Bilbao, Córdoba, Barcelona, Málaga y Valencia.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR RANGOS DE EDAD



En Neinor Homes el **100% de los empleados están sujetos al convenio colectivo** de la construcción vigente en la comunidad autónoma en la que esté establecida su sede. Además, se garantiza la libertad de asociación y se les facilitan a los representantes sindicales salas de reuniones para realizar sus encuentros, teniendo representación sindical de afiliados al sindicato ELA en Bilbao, y en Córdoba a los sindicatos UGT y CCOO. Los convenios colectivos del sector de la construcción establecen los aspectos relativos a la seguridad y la salud en la actividad del sector, incluyendo temas como las disposiciones mínimas de seguridad aplicables en obras o la formación en seguridad y salud a impartir. Por tanto, todos ellos de aplicación al 100% de la plantilla.

9.1. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Neinor Homes tiene un firme compromiso por la **igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad**, que se refleja también en los principios de su Código Ético y en el Código de Conducta con terceros y en su Política de Diversidad y No discriminación. La mejor prueba de ello es que prácticamente existe **paridad entre hombres y mujeres** entre sus empleados, lo que es destacable teniendo en cuenta las particularidades del sector en el que se desarrolla su actividad. No obstante, en Neinor Homes la igualdad se aplica en un concepto más amplio al de género ya que pretende fomentar la equiparación de todas las personas en derechos y obligaciones. En este sentido, las prácticas de la compañía se encuentran encaminadas a cumplir con los **diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular en este caso a los relativos a materias de **derechos humanos, trabajo e igualdad**.

Neinor Homes ha aprobado una **Política de Igualdad** que establece los criterios y directrices para alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades y para eliminar cualquier tipo de discriminación por razones de género, origen, edad, raza, cultura, ideología, religión o discapacidad. Estas directrices son:

El compromiso de Neinor Homes por la igualdad y no discriminación se refleja en su Política de Igualdad.



PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Garantía para todos los empleados de igualdad de trato y de oportunidades a nivel laboral en el acceso al empleo, clasificación profesional, evaluación del desempeño y promoción, retribución, formación y conciliación laboral, personal y familiar.



RESPECTO A LA DIVERSIDAD

Rechazo de cualquier conducta discriminatoria o comportamiento intolerante en la organización, considerando la diversidad como un valor que aporta diferentes visiones y potencia la generación de nuevas ideas y alternativas creativas e innovadoras.



INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN

Colaboración y trabajo en equipo para que todos los profesionales, independientemente de su antigüedad en la compañía, experiencias anteriores o cualquier otra condición, puedan formar parte de la empresa, con un fuerte compromiso en la inclusión de colectivos específicos con capacidades diferentes.



AMBIENTE LABORAL

Preservar un ambiente libre de acoso laboral, impulsar un ambiente de respeto y aceptación, reforzar la sensibilidad y cultura de la empresa en materia de diversidad, inclusión y no discriminación y garantizar los derechos de libertad sindical recogidos en la normativa internacional.



CONDUCTA DE TERCEROS

Extender los compromisos de respeto a la diversidad y no discriminación a todos los grupos de interés, y en particular en lo que se refiere a la sensibilización de proveedores y contratistas.

> IGUALDAD SALARIAL

Neinor Homes garantiza el respeto a la igualdad salarial y así lo ha reflejado en su Política de Diversidad y No Discriminación. Evitar los sesgos discriminatorios en la retribución es clave para impulsar un entorno que promueva la diversidad, que es considerada uno de los principales valores del capital humano de la compañía.

La estructura retributiva de todas las categorías profesionales y de responsabilidad del grupo está concebida bajo el criterio de neutralidad de género. Además, los procesos de revisión salarial que la compañía lleva a cabo anualmente están basados en la evaluación de desempeño individual y los criterios comunes para ambos géneros.

Neinor Homes está determinada a que no exista en su actividad ningún tipo de inequidad retributiva por género. Por eso, ha comenzado a realizar un análisis salarial para identificar los posibles casos de desigualdad entre mujeres y hombres con puestos de trabajo, funciones y responsabilidades idénticos.

Tomando como principio el derecho de hombres y mujeres a percibir el mismo salario por el mismo trabajo (igualdad salarial), se ha procedido a calcular la diferencia entre el salario medio percibido por hombres y mujeres (brecha salarial).

Con la información obtenida de este análisis se estudiarán los datos por línea de negocio y nivel de responsabilidad para definir si hay brecha por género en trabajos de igual actividad, o si la diferencia se debe a cualquier otra causa (antigüedad, rendimiento, resultados, etc.). El objetivo de Neinor Homes es eliminar los casos con este tipo de desigualdad que se pudieran detectar.

Además, se procederá a realizar un análisis específico de las situaciones retributivas no equitativas mediante el proceso de revisión salarial anual. Este plan de acción cuenta con el seguimiento periódico de la Dirección, quien evalúa el progreso en cada nivel de la organización.

ANÁLISIS DE EQUIDAD RETRIBUTIVA POR GÉNERO¹

CATEGORIA	PROMEDIO DE RETRIBUCIÓN	Nº PERSONAS	PROMEDIO DE EDAD	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD	% VARIACIÓN	PROMEDIO RETRIBUCIÓN AJUSTADA	% VARIACIÓN AJUSTADO
TOP MANAGEMENT	243.634	15	47,5	8,4			
Hombre	243.634	15	47,5	8,4			
DIRECTORES DE ÁREA	81.717	34	44,0	7,4			
Hombre	87.306	25	44,9	7,7	24%	76.327	13%
Mujer	66.191	9	41,4	6,5			
RESPONSABLE	51.524	49	43,1	6,6			
Hombre	55.546	26	45,5	7,2	15%		
Mujer	46.979	23	40,3	5,8			
TÉCNICOS	39.008	137	40,6	4,3			
Hombre	42.006	73	41,6	4	15%		
Mujer	35.588	64	39,4	4,7			
ADMINISTRATIVOS	24.635	41	39,7	5,3			
Hombre	25.802	11	38,9	4,1	6%		
Mujer	24.136	31	40,2	5,6			
PERSONAL DE OBRA	42.791	11	49,4	0,4			
Hombre	42.791	11	49,4	0,4			
TOTAL GENERAL	54.877	288	42,0	5,3			

¹ El cálculo de las remuneraciones se realiza teniendo en cuenta las condiciones contractuales de cada empleado, contemplando la totalidad del salario variable independientemente de la cantidad recibida.

La causa subyacente de la brecha salarial existente en determinadas categorías es la menor presencia de mujeres en la plantilla, situación común en el sector promotor y constructor, y que se acentúa en los puestos de Alta Dirección, Directores de área y personal de obra.

En el caso de los directores de área, se ha realizado un ajuste en el cálculo por verse desvirtuada la cifra al contar con 3 hombres con edades comprendidas entre 55 y 65 años con más de 10 años de antigüedad en la compañía, motivo por el cual su salario duplica la retribución media. Si no les tenemos en cuenta, el porcentaje de diferencia baja del 24% al 13%. *

Neinor Homes defiende la igualdad salarial y se compromete con la reducción de la brecha salarial. Por eso, para mitigar esta situación, Neinor Homes está trabajando en la implantación y desarrollo de un Plan de Igualdad.

* La brecha se explica por una mayor experiencia laboral y una mayor antigüedad en la compañía.



PRÁCTICAS Y MEDIDAS DE IGUALDAD ADOPTADAS EN NEINOR HOMES

- **Acceso al empleo:** definición de requisitos en las ofertas de trabajo que otorguen las mismas oportunidades de empleo y procesos de reclutamiento y entrevistas de trabajo en las que no exista discriminación.
- **Evaluación del desempeño y promoción:** uso de criterios objetivos a la hora de valorar el desempeño de los empleados y su promoción. Además, se fomenta la presencia de mujeres en Órganos de Administración.
- **Retribución:** búsqueda de la homogeneidad por categoría profesional para recompensar a los empleados según su desarrollo y evaluación del desempeño, no fomentando la existencia de desigualdades no justificadas.
- **Formación:** Impartición a todos los miembros de la compañía de cursos de formación que permitan mejorar y ampliar sus conocimientos para el desarrollo de su puesto de trabajo.
- **Conciliación laboral y personal:** definición e implantación de un decálogo de medidas que favorezcan la igualdad y que compatibilicen e integren la actividad profesional con las responsabilidades familiares y de carácter personal.

La **Dirección de Recursos Humanos** velará por el cumplimiento y la aplicación de esta Política de Igualdad, en colaboración con el resto de las direcciones que forman Neinor Homes. Por su parte, la Dirección de Auditoría Interna revisa y reporta periódicamente el cumplimiento de las directrices de la Política de Igualdad. En 2020 Neinor Homes ha contado con 3 empleados con capacidades diferentes.

9.2. DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE LOS EMPLEADOS

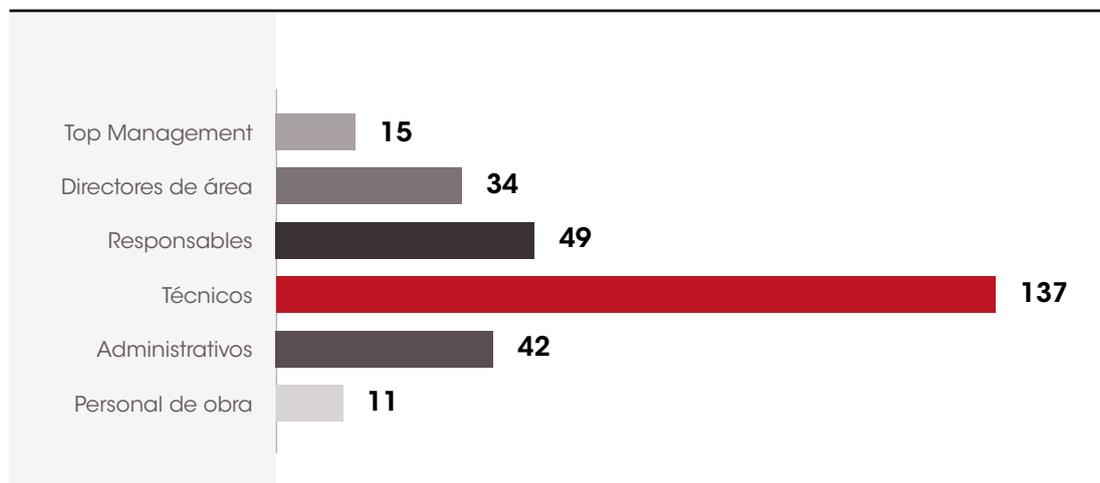
Los logros alcanzados hasta el momento y el continuo crecimiento de la compañía (**34 nuevas incorporaciones en 2020, 7 mujeres y 27 hombres**, de los cuales 7 se encuentran en el tramo de edad de 20-29, 12 de 30-45 y 15 de 46-65), han sido posibles gracias a la **búsqueda de la mejor capacitación profesional y la atracción del talento** en la selección de personal. En 2020 la tasa de contratación ha sido del 15%.

En 2020 se ha trabajado intensamente en poder **internalizar** el mayor número de **posiciones** con la finalidad de poder contar con la valiosa información de los procesos de selección. En 2020 se ha promocionado a **5 empleados**.

Neinor Homes defiende el **empleo de calidad** y fomenta el sentimiento de pertenencia de su plantilla y su consolidación, por lo que prácticamente la totalidad de la plantilla, un 93 %, tiene un contrato fijo, un 99% a jornada completa, con seguro médico incluido. La competencia se siente atraída por sus valorados trabajadores, lo que ha conllevado que el **índice de rotación** en 2020 haya sido del 6%, a pesar de los esfuerzos de Neinor Homes por retener el talento y por ofrecer un empleo de calidad. En 2020 ha habido **1 despido** en la compañía (hombre, en la categoría de técnico y menor de 30 años).

Neinor Homes cuenta con un equipo de profesionales de gran talento que permite fomentar la promoción interna.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

	MUJERES 127	HOMBRES 161	20 -29 AÑOS	30 - 45 AÑOS	46 - 65 AÑOS	TOP MANAGEMENT	DIRECTORES DE ÁREA	RESPONSABLES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS	PERSONAL DE OBRA
CONTRATO FIJO 267	123	144	15	160	92	15	34	49	127	40	2
CONTRATO TEMPORAL 21	4	17	5	5	11	0	0	0	10	2	9
JORNADA COMPLETA 285	126	159	18	165	102	15	34	49	135	41	11
JORNADA PARCIAL 3	1	2	2	0	1	0	0	0	2	1	0

Neinor Homes está trabajando en un **Plan de Desarrollo Profesional** para favorecer el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados, que está vinculado al desempeño de cada uno de ellos. En relación con esto, se realizan **revisiones salariales anuales** a la mayoría de sus empleados, que se vinculan directamente con el desempeño del trabajador.

Neinor Homes colabora con universidades y escuelas de negocio, ofreciendo becas en la compañía con posibilidad de futura contratación.



RETRIBUCIÓN ATRACTIVA Y FLEXIBLE

Neinor Homes ha implantado una política de retribución variable asegurando la sostenibilidad de la compañía. El variable potencial esta modulado por la consecución del EBITDA. Desciende si el EBITDA baja un cierto nivel mínimo y de la misma manera aumenta si el EBITDA supera un cierto umbral. El 100% del incentivo resultante se reparte entre objetivos del Departamento o Territorial y objetivos Individuales. Una vez calculado el bonus con esta fórmula, se objetiva la meritocracia y se reconoce así la excelencia en el trabajo según el desempeño.

9.3. FORMACIÓN

Neinor Homes considera que la formación ayuda a incrementar la **productividad laboral** de los empleados, a la vez que permite mejorar las posibilidades de su promoción individual.

Neinor Homes pone a disposición de los empleados una **plataforma de formación** en la que se van colgando las diferentes formaciones para que en todo momento los empleados tengan acceso a ellas. En 2020 se han impartido un total de **2.433 horas de formación**.

Algunos de los temas han sido cursos de Customer Centric, pasarela de venta online, aprendizaje de la plataforma Neinor Experience, productividad en el trabajo, formación técnica, nuevas normativas, formación herramientas o formación ad hoc para cubrir las necesidades de algunos departamentos, entre otros.

Por último, existen iniciativas para concienciar e involucrar a los empleados en la Sostenibilidad fomentando su orgullo de pertenencia. Desde el punto de vista de la **sensibilización ambiental**, se envían periódicamente comunicaciones a los empleados para concienciarles con el **cuidado del medio ambiente**.

Para Neinor Homes la formación es un pilar fundamental y fomenta el intercambio de conocimiento entre sus empleados.

9.4. BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Para Neinor Homes el **bienestar y la calidad de vida** de sus empleados fuera del ámbito laboral también es importante, ya que un trabajador contento y feliz en su entorno personal también lo será en su entorno laboral, favoreciendo su efectividad y su relación con los compañeros. De esta forma, pone en marcha medidas que buscan armonizar la actividad profesional con las necesidades personales que se materializan en el **Plan de Conciliación**.

Para realizar el Plan de Conciliación se han tenido en cuenta los resultados de la **encuesta de clima laboral y riesgos psicosociales** y las recomendaciones identificadas en las auditorías internas. De esta manera, se propuso un **decálogo de medidas** destinado a favorecer la conciliación laboral y personal:

TELETRABAJO

Se establece la posibilidad de realizar teletrabajo un máximo de 3 días al mes por cualquier profesional siempre y cuando sus funciones se lo permitan. Para ello se les dota a todos los empleados de teléfono móvil y ordenador portátil. El empleado interesado debe coordinarse tanto con el Departamento de Sistemas para la instalación de la VPN, como con su responsable para establecer las tareas oportunas y existe un calendario de disfrute de la medida que debe reportarse a Recursos Humanos.





REDUCCIÓN DE JORNADA EN DÍAS ESCOLARES NO LECTIVOS

Se permite **ajustar la jornada** laboral al calendario escolar pudiendo reducir la misma en los **días no lectivos**. Se ha creado una **bolsa de horas** para compensar dichas horas no trabajadas en los días lectivos de los hijos.



PERMISO PREVIO AL PARTO

Se cuenta con la opción de solicitar **15 días de permiso retribuido** de la gestante durante los últimos 15 días del embarazo hasta que nazca el bebé.



FLEXIBILIDAD DE HORARIO DE ENTRADA Y SALIDA

Se permite **flexibilizar en una hora el horario de entrada y salida** del puesto de trabajo. Los departamentos velan para que siempre estén cubiertas todas las responsabilidades en la totalidad del horario laboral. Además, existe flexibilidad en el **horario de comidas**.



LACTANCIA

Se amplía el permiso retribuido por lactancia a **20 días** (en lugar de 13 días) o hasta que el hijo cumpla 15 meses (en vez de 12 meses).



EXCEDENCIA POR CUIDADO DE MENORES

Se establece una excedencia para la atención y cuidado de menores de **4 años** (en lugar de 3 años como marca el estatuto).



AYUDA ECONÓMICA POR HIJOS CON DISCAPACIDAD

Los empleados con hijos con discapacidad disponen de una ayuda económica de **150 € brutos mensuales hasta que el menor cumpla 15 años**.



FLEXIBILIDAD DE HORARIO DE REUNIONES

Salvo casos excepcionales, el horario establecido para la realización de reuniones y videoconferencias debe oscilar entre las **10:00h y las 18:00h**.



PERMISO COMPLICACIONES EN EL PARTO

Se amplía a **15 días** (en lugar de 5 días) el permiso retribuido en caso de complicaciones derivadas del parto o de enfermedades neonatales que hagan que el bebé tenga que permanecer ingresado en el hospital.



JORNADA INTENSIVA

Desde el 15 de julio y hasta el 31 de agosto, la jornada de trabajo finaliza a las 15:00h, estableciendo semanalmente turnos rotativos en cada departamento para que de esta manera se pueda dar soporte en caso de cualquier incidencia y prestar servicio.



CARGAS DE TRABAJO

Con el objetivo de reducir al máximo posible el exceso de trabajo fuera de los horarios establecidos, existe un compromiso de **definir las cargas de trabajo**.



RESPECTO DE HORAS DE DESCANSO

Se establece un compromiso de **respetar lo máximo posible los tiempos de descanso** fuera del horario laboral y se implantan medidas de control para conseguirlo.



DÍA DE CUMPLEAÑOS

El día de cumpleaños será festivo, pudiendo disfrutarlo el viernes de esa semana si se prefiere.

El departamento de Recursos Humanos realiza seguimiento de estas medidas y está abierto a la valoración de nuevas acciones. Adicionalmente a estas medidas especiales, los empleados tienen derecho a todos los beneficios establecidos por ley. Así en 2020 un total de **26 trabajadores**, 14 mujeres y 12 hombres, se han acogido a una **baja de maternidad o paternidad**, de los cuales el 100% se han reincorporado o se reincorporarán a sus trabajos tras disfrutar del permiso. Neinor Homes ofrece, además, paquetes de retribución flexible para los empleados con tickets de guardería, comida y transporte, incluyendo un seguro médico para toda la familia. Por otro lado, se ofrece preferencia a los empleados a la hora de acceder a una vivienda de las promociones que lanza la empresa, aunque en ningún caso eso supone una rebaja en el precio.

9.5. SEGURIDAD Y SALUD

Neinor Homes promueve un **entorno de trabajo seguro** y se compromete a actualizar de forma permanente las medidas de prevención de riesgos laborales adecuadas a cada puesto de trabajo, más allá de los niveles exigidos por la legislación. Por la naturaleza de su trabajo los empleados de Neinor Homes están expuestos a los riesgos inherentes de los trabajos en oficina. En este sentido una empresa externa se encarga de realizar auditorías periódicas de seguridad y salud y PRL en todas las oficinas y delegaciones, cuyo resultado ha sido que se cumple con los estándares exigidos en todas ellas.

Con el objetivo de impulsar una cultura basada en la seguridad y salud, Neinor Homes, ofrece cursos de Prevención de Riesgos Laborales a sus profesionales. En 2020 no ha habido accidentes laborales in itinere con baja entre el personal propio y tampoco se han producido accidentes laborales con baja en el entorno de trabajo. Pese al Covid, la tasa de absentismo laboral en Neinor Homes es del 3,7%.

Además, y para garantizar la seguridad de todos sus empleados, Neinor Homes ha contratado un seguro de vida para toda la plantilla, con un capital asegurado del equivalente a 4 mensualidades del salario bruto de cada trabajador.

9.6. LA SEGURIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS DURANTE LA PANDEMIA

La crisis del COVID ha supuesto en un enorme reto a nivel mundial en el cual, Neinor Homes, al igual que todo el tejido empresarial, ha tenido que adaptar su forma de trabajar y su día a día para hacer frente a la nueva situación. Por este motivo, desde el primer momento en que se tuvo conocimiento de esta pandemia, desde la compañía se trabajó intensamente para mantener la productividad del día a día, preservando la salud de la plantilla, y con el reto de que esta crisis no frenase los objetivos que como empresa teníamos marcados en el Business Plan del año.

Si bien en su origen, en muchas ocasiones el COVID se empezó considerando similar a una gripe común de la cual no había que preocuparse, desde Neinor Homes desde el primer minuto se focalizó la estrategia en la protección de los trabajadores como prioridad absoluta, de modo que ya a mediados de febrero de 2020, semanas antes de que se decretará el Estado de Alarma en el país, en la compañía se optó por implantar el teletrabajo para los compañeros que habían estado en Italia. Posteriormente se fueron ampliando estas medidas a aquellos trabajadores que residían en la llamada Zona 0, y para el 29 de febrero, la empresa, plenamente ya consciente de la gravedad de la situación sanitaria, decidió crear el Comité de Crisis y Respuesta, con el objetivo de adaptar medidas con agilidad y preservar la salud de la plantilla y del propio negocio. Durante las siguientes semanas se siguió aumentando el teletrabajo para todos los empleados residentes en zonas de posibles focos de contagio, así como se suministraron EPIs para los trabajadores.

Actuando en todo momento en base a las recomendaciones de la OMS y del Ministerio de Sanidad, se diseñó un plan de actuación para cada una de las delegaciones que conforman la compañía, adaptado a las circunstancias de cada región y cada plantilla, combinando el trabajo presencial en la oficina con el teletrabajo, de modo que pudiera garantizarse en todo momento la distancia de seguridad entre los compañeros y, así, poder controlar posibles propagaciones.

Sin embargo, el fin de semana del 14 de marzo nos vimos obligados a dejar estos planes en espera, pues ese fin de semana, tras decretarse el Estado de Alarma a nivel nacional y ante la rapidez y gravedad de los acontecimientos, se optó por cerrar las delegaciones durante 77 días/semanas. Un periodo, no obstante, donde no se dejó de trabajar y durante el cual la compañía siguió dando pasos adelante, realizando seguimientos a toda la plantilla para conocer cómo hacían frente a la situación, tanto a nivel personal como laboral, de modo que pudieran adaptarse las cargas de trabajo y horarios a la realidad de cada hogar. La compañía se volcó en sus trabajadores prestando ayudas aquellos que las solicitaban, tanto a nivel económico como de gestión u orientación, ante la falta de información y la contradicción que se vivió en algunos momentos.

El 25 de mayo fue la fecha en la cual se implantó la primera fase del plan de desescalada. Una fase ideada para retomar de forma muy paulatina el trabajo en las oficinas, para lo cual se contactó individualmente con todo el personal, priorizando en todo momento a aquellas personas que expresaron su idoneidad para volver a las delegaciones sin implicar ningún riesgo para ellos o su entorno, y siempre garantizando la máxima seguridad en los espacios de las oficinas. Para ese momento, la compañía ya contaba, además, con un Protocolo COVID, que se actualizaba de forma continua a medida que se iban conociendo detalles del virus. Este protocolo, muy evolucionado, sigue aún vigente y de aplicación en todas las delegaciones, con el departamento de Servicios Generales velando por su cumplimiento y haciendo un seguimiento diario. Sin duda, un motivo de orgullo por la efectividad, rigurosidad y cumplimiento de este protocolo, que permitió controlar la propagación del virus dentro de nuestras oficinas.

Finalmente, hay que destacar la labor que la compañía llevó a cabo durante todos los meses que esta crisis obligó a teletrabajar y, por tanto, a reducir la cercanía y relación entre compañeros. Para ello, Neinor Homes trabajó a nivel interno para acompañar a sus empleados con acciones y actividades corporativas que fomentasen el sentimiento de pertenencia a la compañía, pero, sobre todo, que sirviesen para mantener el espíritu de equipo que caracteriza a la firma. Algunos ejemplos fueron actividades lúdicas como un concurso de fotografía "Quédate en casa" con un momento inolvidable de las semanas de confinamiento, a actividades pensadas para los más pequeños con un concurso de diplomas infantiles para los hijos de los empleados, o iniciativas de apoyo como ayudas a empleados cuyos cónyuges se hubieran visto afectados por un ERTE.

Sin duda, el 2020 ha supuesto un enorme reto para todos los departamentos de Recursos Humanos, y en el caso del área dentro de Neinor Homes, se ha trabajado y seguirá trabajando en 2021 para que seguridad, desarrollo de negocio y satisfacción laboral sigan de la mano cada día y a pesar de toda crisis.

9.7. COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y SATISFACCIÓN

En 2020 Neinor Homes ha continuado **impulsando el diálogo interno y la comunicación** entre todos los empleados, que disponen de diferentes buzones para tratar temas específicos de seguridad y salud, recursos humanos, selección o sostenibilidad, entre otros. Además, cuentan con la aplicación "No conformidades" en el escritorio para enviar dudas de variedad de materias y tienen a su disposición el Canal Ético para denunciar todo incumplimiento de obligaciones legales o del Código Ético del que se tenga noticia.

Para tener datos reales que le permitan actuar en la dirección correcta, desde hace 5 años el departamento de Recursos Humanos en colaboración con GRC envía la "Encuesta de Clima Laboral" a todos sus empleados para medir su nivel de satisfacción con las políticas y medidas adoptadas por la compañía en lo referente a la empresa, condiciones de trabajo, formación y desarrollo personal, organización del trabajo, información y comunicación, RSC y calidad, entre otros.

La encuesta se crea en un formulario de Google Forms para que los empleados puedan enviar sus respuestas de forma anónima, en un plazo máximo de 2 semanas. En 2020 el 61% de la plantilla ha participado en esta iniciativa, que ha puesto de manifiesto lo siguiente:

97%	Se siente comprometido con la empresa y orgulloso de los logros alcanzados. Además, el 89,8% creen que se está haciendo una buena labor en cuanto a transformación digital y nuevas tecnologías.
85%	Considera que la cultura de cumplimiento y ética de la compañía se ve reflejada en los procedimientos y formas de actuar y el 93% además cree que el cumplimiento normativo es un aspecto relevante y riguroso en la compañía.
80%	Cree que en los procesos de captación, evaluación, crecimiento profesional y retribución no existe discriminación por razones de género, edad, procedencia, orientación sexual o ideología.
94%	Considera que la actitud y forma de actuar de la compañía en la gestión de la Covid-19 ha sido adecuada y valora positivamente la protección de los puestos de trabajo y de salud personal realizada por la compañía.
94%	Considera que Neinor Homes se preocupa por el entorno y la sociedad y, asimismo, está informado y sabe cómo participar de las acciones sociales que realiza la compañía para este fin.

Como conclusión, el **94% recomendaría a otras personas trabajar en Neinor Homes.**

Por último, se realizan **iniciativas** destinadas a fomentar el orgullo de pertenencia y la satisfacción:



FIESTA DE NAVIDAD

Se realiza anualmente una fiesta en navidad donde se reúne a todas las delegaciones, facilitando los medios transportes y reforzando de esta forma la relación y la comunicación entre los empleados.



NEINOR FAMILY DAY

Un día al año, cercano a la Navidad, los empleados pueden acudir con sus hijos a la oficina, ofreciéndoles actividades y un catering especial

Aunque este año y a consecuencia de la COVID-19 han tenido que suspenderse por lo que se han tenido que buscar otras iniciativas que fomentan el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia a una gran empresa, como por ejemplo: Tirvial empresarial entre los empleados, concursos de fotografías, diplomas para los mas pequeños de la casa, etc.

9.8. ACCIONES SOCIALES (RSC)

En Neinor Homes seguimos apostando por el compromiso con nuestros empleados y colaboradores, con la sociedad y con el planeta. En 2019 implantamos una fuerte Política de Responsabilidad Social Corporativa, con planes de RSC orientados a reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el medio ambiente.

El año 2020 y la pandemia de la COVID-19 ha hecho que redefinamos y hagamos más fuertes nuestras políticas y planes de RSC en busca de un **compromiso, más fuerte y más cercano**. La importancia de las personas que forman parte de la organización, **protegerlas, salvaguardar su salud y su seguridad**, ha sido la prioridad de nuestra organización durante la pandemia de LA COVID-19:



- Teletrabajo para todos los empleados de riesgo o convivientes con familiares de riesgo.
- Mantenimiento de las distancias de los empleados que han acudido a las oficinas mediante turnos de semanas alternas.
- Adquisición de material higiénico para el uso de los empleados para evitar riesgos de contagio controlando el uso de las zonas comunes.
- Comunicación periódica e información periódica por la dirección, de la evolución de la pandemia, junto con un protocolo claro y dinámico Anti-Covid y seguimientos personalizados.
- Garantizando el empleo durante de la pandemia: sin ERTes, ni despidos.
- Animando a la participación de toda la plantilla a formar parte de un gran equipo humano: Concursos para los más pequeños de la casa o compartiendo con todos el momento más importante o significativo que hemos vivido en la cuarentena.
- Protegiendo a los empleados con el adelanto de 3 pagas en el caso de que la pareja o cónyuge se hubiera visto afectado económicamente por la pandemia de la COVID.

Seguridad que se ha trasladado también a **nuestros proveedores** con un lema claro de "0" accidentes en nuestras obras o con la implantación del nuevo canal para el proveedor para facilitar y garantizar la recepción de facturas.

A nuestros accionistas, con Consejos y reuniones de forma telemática que reflejan la importante transformación digital realizada por Neinor Homes. Transformación digital traducida en seguridad a través de la implantación de firmas electrónicas tanto para compras como para ventas para que **nuestros clientes** se sientan seguros, para que puedan acudir a la Notaría con estrictos protocolos de seguridad, o que puedan ver nuestras promociones gracias a visitas virtuales.

La conciliación familiar entendida como medio para conseguir la igualdad es otra de las prioridades de Neinor Homes en este año 2020. A las medidas ya existentes e implantadas en materia de calidad de empleo, flexibilidad laboral y temporal, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, se marcan las pautas para un **plan de igualdad**, ordenado, tendente a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidad entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación.

Neinor Homes consciente de que una empresa sostenible debe serlo económica, social y medioambientalmente quiere centrar su estrategia de RSC en los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas, que nos servirán de guía adicional para nuestro plan de RSC, convencidos de que la colaboración y acción de todos -empresa, empleados y colaboradores- es imprescindible.



Muchas de nuestras iniciativas dentro del ámbito social se han alineado con alguno de estos 17 Objetivos: **Ayudar a combatir el hambre, la pobreza, ayudar a prevenir la salud o una educación de calidad:**

- **Colaborando con el Banco de Alimentos de Madrid:** Conscientes del aumento de personas que tienen que acudir a los Bancos de Alimentos a consecuencia de la crisis económica de la COVID-19, la colaboración conjunta de todos los empleados de Neinor Homes, junto con la aportación de la empresa ha permitido recoger el dinero suficiente para dar de comer a 4.000 personas en un día (16.000 raciones, 4.000 kg de alimento).
- Gracias a la colaboración desinteresada de algunos de nuestros empleados se han podido preparar hasta 20.000 raciones diarias para dar de comer a las familias más desfavorecidas: **Ayudando a preparar raciones de comida a través de la iniciativa Chefforspain**, de la ONG World Central Kitchen, liderada por el Chef Jose Andrés y con la colaboración de Cruz Roja, Banco de Alimentos, Makro y otras empresas colaboradoras.
- Nuestra **aportación con material informático y móviles usados, a La Asociación Cultural La Kalle** a través de su iniciativa REUTILIZAK que necesita material para ayudar a la inclusión social y laboral de jóvenes en riesgo de vulnerabilidad. Con nuestra donación, la Asociación podrá formarles en las nuevas tecnologías y poder acceder con más facilidad a un puesto de trabajo y reducir la brecha digital.
- Conocedores de las necesidades de los bancos de sangre, Neinor Homes, comprometida con esta causa, nos hemos comprometido a realizar campañas de donación de sangre en las principales ciudades donde tenemos oficinas: Durante el 2020 y como avanzadilla para el resto de oficinas, se ha realizado la primera **campaña de donación de sangre en Bilbao**, donde 34 empleados de Neinor Homes acudieron a la unidad móvil que el Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos de Bizkaia colocada en la C/ Ercilla para ayudar a los centros de salud de Bizkaia que han visto disminuidos sus bancos de sangre a consecuencia de la Covid-19

Además **el desarrollo de nuestra propia actividad** contribuye al progreso y a la participación en alguno de los ODS, colaborando a **crear ciudades y comunidades más sostenibles, energías asequibles y no contaminantes o formando alianzas para poder lograr objetivos. (ODS 7, 11 y 17): el 52,73 % de nuestras promociones** lanzadas desde la fundación de la compañía han incluido los requisitos para obtener la **certificación BREEAM®** asegurando que tanto el usuario como el entorno se beneficien de salud, ahorro energético y ecológico. Siendo además la promotora con más licencias BREEAM® obtenidas. Además iniciativas como Neinor Smart Sun, el sello Spatium (2018) o el futuro proyecto "Green Building Council" participando en grupos de trabajo de la taxonomía de edificios sostenibles para obtener financiación verde, lo avalan.

En un año en el que la economía mundial se desestabiliza y tambalea, no solo hemos evitado la destrucción de empleo directo, sino que además hemos **evitado la desaparición empleos indirectos, ayudando a nuestras subcontratas a no caer en quiebra**; colaborando a **crear más empleo** gracias a nuevas áreas de negocio como Neinor Work o estudiando y **viendo otras posibilidades de operaciones corporativas** que a su vez se traduce en trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8).

Sabemos que la innovación y el progreso tecnológico son claves para descubrir soluciones duraderas para los desafíos económicos y medioambientales a los que nos tenemos que enfrentar. Hemos sido una empresa con rápida respuesta a la COVID 19, gracias al **teletrabajo y los sistemas de videoconferencias** tanto dentro, como fuera del lugar de trabajo, **firma digital o visitas virtuales** a nuestras promociones, contribuyendo, en alguna medida, a la reducción de contaminación y gases de efecto invernadero de nuestras ciudades.

Seguimos apostando más que nunca por una **economía limpia, verde, segura y más resiliente**. Nuestras medidas encaminadas a crear un mundo más sostenible continúan vigentes: A la reducción del plástico, el reciclaje selectivo, el uso de energías verdes y el consumo racional de nuestros recursos, algunos de nuestros empleados se suman a campañas de mantenimiento y limpieza de nuestros océanos.

El desarrollo e implantación de la Política de RSC de Neinor Homes que se lleva a cabo a través del Departamento de GRC (Gobierno Riesgo y Cumplimiento), en colaboración con otros Departamentos como RRHH, Comunicación y Marketing, **se encargan de fomentar entre sus empleados un cambio de comportamiento más solidario y responsable**, como forma de impulsar el crecimiento del negocio. Poniendo a disposición de todos los empleados una **herramienta de Responsabilidad Social Corporativa, "Help up"** para facilitar, coordinar y fomentar la participación de todos en las acciones sociales propuestas por la empresa y sus empleados.

10

SOMOS **SOCIOS**
ESTRATÉGICOS DE
NUESTROS
PROVEEDORES

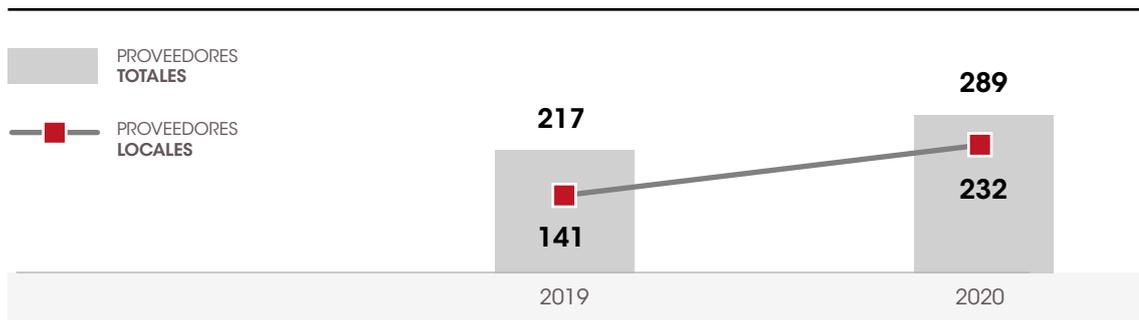


La **relación** que establecemos con **nuestros proveedores** y todos los mecanismos que ponemos en marcha para garantizar el cumplimiento de criterios y requisitos mínimos en términos de calidad, plazos y seguridad y salud, entre otros aspectos, es algo fundamental para el **éxito de nuestra actividad**.

10.1. NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Los valores y compromisos de Neinor Homes son también extensibles a toda su cadena de suministro, siendo conscientes de que, para garantizar la excelencia y los niveles de calidad, es importante trabajar activamente en **gestionar con éxito la relación a largo plazo** con contratistas, proveedores y empresas colaboradoras. En este sentido, se trabaja en impulsar una relación de cercanía y confianza en la que los proveedores actúen como **socios estratégicos** de la compañía.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES Y PROVEEDORES LOCALES



Neinor Homes trabaja principalmente con **tres tipos de proveedores**: empresas constructoras, arquitectos y project managers. Adicionalmente, forman parte también de su cadena de suministro otras empresas de construcción de trabajos menores y proveedoras de otros servicios (mobiliario de cocinas, informes geotécnicos y topográficos, coordinadores de seguridad y salud, empresas de control de calidad etc.).

En total, en 2020 Neinor Homes ha trabajado con **289 proveedores**. De estos, 232 (un 80% del total) han sido proveedores locales. Este alto porcentaje de proveedores locales demuestra su fiel **compromiso en la contratación de proveedores de carácter local**, entendiendo por local los proveedores que operan en la misma comunidad autónoma donde se desarrolla la promoción para la que trabajan.

Para atraer a los mejores proveedores del mercado es indispensable establecer **relaciones estratégicas con los proveedores** que redunden en un beneficio para ambas partes. En el 2020 se ha ampliado la contratación de los acuerdos marco comenzados en 2018 (doce, siete de ellos firmados y cinco en trámite), añadiendo más empresas a la lista de colaboradores directos con Neinor Homes.

10.2. GESTIÓN RESPONSABLE DE COMPRAS

La gestión de compras de Neinor Homes está basada en unos **principios de obligado cumplimiento** antes, durante y después de la contratación. Durante todo el proceso, los proveedores han de cumplir con los valores y las políticas de integridad de Neinor Homes basados en el Código Ético, las cláusulas específicas de la contratación de proveedores el Código de Conducta para terceros enviado a los proveedores para su conocimiento y firma, y la Política Anticorrupción, Fraude y Soborno.

Neinor Homes cuenta con un **procedimiento de gestión de compras** como marco de actuación en el ámbito de las contrataciones que describe un proceso sistemático y permite homogeneizar el trabajo para toda la organización con el objetivo de evitar cualquier tipo de riesgo en la cadena de valor. El procedimiento de gestión de compras ha sido aprobado por el Comité de Dirección.

Los proveedores deben cumplir con los valores y políticas de integridad de Neinor Homes.

DEPARTAMENTOS QUE PARTICIPAN EN LA GESTIÓN DE COMPRAS

En los procedimientos de compras participan los siguientes departamentos, realizando diferentes funciones:

- **Departamento de Compras:** se encarga de la realización del proceso completo de contratación, desde la selección de constructoras hasta la propuesta de adjudicación.
- **Departamento Técnico:** participa en la selección de constructoras, resuelve las dudas que puedan surgirles a las mismas y realiza la revisión del proyecto.
- **Project Manager:** dan apoyo al departamento de compras en algunas licitaciones, emitiendo un informe valorando el proceso. Además, estudia y comprueba el proyecto para localizar posibles errores que se hayan podido producir.
- **Departamento de Compliance:** participa en la apertura de los sobres de las licitaciones asegurando la integridad de la licitación.
- **Dirección General de Operaciones:** se encarga de la aprobación de las contrataciones
- **CEO:** se encarga de la aprobación de las contrataciones
- **Comité de Dirección:** aprueba las contrataciones de mayor importe.
- **Dirección de Auditoría Interna:** realiza auditorías periódicas del modelo de gestión de compras y su cumplimiento.

Para los trabajos de **unidades y servicios**, que son similares en todas las promociones, se dispone de **Contratos Marco**. Con ellos se ofrece una prescripción con condiciones concretas (precios, preferencias de suministro, etc.) que deben cumplir las promociones. En general se busca **optimizar las contrataciones** haciendo hincapié en la consecución de los plazos establecidos, el cumplimiento del presupuesto y, por supuesto, sin comprometer la calidad de los proyectos establecida por nuestros estándares y procedimientos. Se consigue así una relación mutuamente beneficiosa tanto para Neinor Homes, que logra las mejores condiciones en calidad y precio, como para los fabricantes y subcontratas que consiguen aumentar el volumen de negocio y mejorar su propia imagen al estar prescritos por una promotora de reconocido prestigio. Por último, esta relación también redundará en un aumento de la calidad al conseguirse un compromiso de excelencia por todas las partes. En Neinor Homes se ha creado una aplicación informática que permite controlar los Acuerdos Marco firmados y realizar su seguimiento. En 2020 se han ampliado 12 nuevos Acuerdos Marco (7 firmados y 5 en trámite).

Neinor Homes dispone además de un **Procedimiento de Licitación de Constructoras** que tiene por objeto definir las bases y documentos necesarios para seleccionar a las empresas que ejecuten cada una de las promociones. Las de las partidas más importantes, como arquitectos y constructoras, se realizan mediante licitación con entrega de ofertas a sobre cerrado y acto de apertura en el que participa el departamento de *Compliance*. De entre las ofertas recibidas la Dirección de Compras selecciona una serie de empresas en base a criterios relacionados con la homologación, solvencia técnica y económica, implantación geográfica y experiencia local.

En 2020 Neinor Homes ha contratado **compras por valor de 205 millones de euros de proveedores** para llevar a cabo su actividad, siendo empresas españolas en su totalidad. El 40% del volumen de compras total se ha invertido en proveedores locales que operan en la misma comunidad autónoma donde se desarrolla la promoción para la que trabajan. El volumen de compra ha disminuido un 47% debido a la situación derivada de la pandemia y a la desaceleración del mercado inmobiliario.

Los Acuerdos Marco fomentan la igualdad de oportunidades y la distribución equitativa de las promociones.

El periodo de licitación tiene una duración de 12 semanas.

10.3. SELECCIÓN, HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Neinor Homes vela por el cumplimiento de los más altos estándares de sostenibilidad entre sus proveedores. De esta forma, se asegura de ofrecer a sus clientes edificios sostenibles y ecoeficientes que mejoren su calidad de vida.

Por eso ha implantado un **exigente proceso de selección y homologación** que establece los aspectos que se deben analizar para cada proveedor, en función del sector de la empresa en cuestión y el servicio o producto que suministre. Durante 2020 se han homologado un total de 93 nuevos proveedores. Todos ellos han sido analizados según criterios ESG. No obstante, todos los proveedores deben cumplir con los principios y requisitos de Responsabilidad Social Corporativa, de sostenibilidad y de ética y cumplimiento de Neinor Homes, además de con los acuerdos internacionales de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Global de las Naciones Unidas. El **100% de los contratos** que realiza Neinor Homes a sus proveedores **contemplan cláusulas ESG** (Environmental, Social & Governance). De esta forma se exigen garantías en asuntos como seguridad y salud, sostenibilidad, confidencialidad, prevención de blanqueo de capitales, antisoborno o corrupción y prevención de delitos penales.

Neinor Homes ha identificado los principales **riesgos medioambientales y sociales** potenciales en su cadena de suministro, como por ejemplo la accidentabilidad, la gestión inadecuada de los residuos o el impacto en la biodiversidad. En el actual proceso de homologación se detectan estos riesgos en cada proveedor, **rechazando a aquellos que presenten impactos negativos y excluyéndoles así de la contratación.**

Todos los proveedores deben cumplir las disposiciones legales en materia de medio ambiente presentes en el contrato y responsabilizarse en caso de incumplimiento.

Adicionalmente, Neinor Homes les solicita documentación relativa a la gestión ambiental, calidad y seguridad y salud:

- Ecoetiquetado, Autodeclaración Ambiental o Declaración Ambiental de Producto.
- Copia de certificaciones como UNE-EN ISO 9001 (calidad), UNE-EN ISO 14001 (medio ambiente), UNE-EN ISO 50001 (eficiencia energética), y OHSAS (seguridad y salud).
- Sellos BREEAM®

Asimismo, los arquitectos y constructores tienen obligación de cumplir con los requerimientos del Libro Blanco y también se valora positivamente la aplicación de criterios de sostenibilidad BREEAM® (residuos, contaminación, energía, materiales, etc.). Por otra parte, las responsabilidades fiscales y laborales están garantizadas a través de remuneraciones coherentes con el mercado y evitando la contratación de terceros cuando exista una sospecha de fraude fiscal, tráfico de influencias o cualquier otro síntoma que vaya en contra de las políticas y los valores de la compañía.

Además de aspectos relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente, las cláusulas de contratación de Neinor Homes incluyen ciertas **cláusulas, declaraciones y compromisos** relacionados con diferentes aspectos que los proveedores contratados están obligados a cumplir:



SEGURIDAD Y SALUD

- **Plan de Seguridad y Salud:** obligación de desarrollar un Plan de Seguridad y Salud que debe presentarse antes del inicio de las obras al Coordinador de Seguridad y Salud.
- **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Real Decreto 1627/1997**, de 24 de octubre, sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en Obras de Cosntrucción.
- **Obligaciones empresariales** sobre trabajadores, información y formación.



REGALOS Y OBSEQUIOS

Prohibición expresa de solicitar regalos, favores, servicios en condiciones ventajosas o invitaciones a proveedores, clientes, intermediarios, agentes, asesores u otros.



CORRUPCIÓN Y SOBORNO

- **Adecuada política propia contra el soborno y la corrupción** o si no cumplir con la de Neinor Homes.
- Declaración de **conocimiento y aceptación** de las normas contenidas en el **Protocolo de Anticorrupción**.
- **Compromiso de informar** sobre cualquier caso de soborno o corrupción en el Canal Ético de Neinor Homes.



PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

- **Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Real Decreto 304/2014**, de 5 de mayo, aplicable a las personas físicas y jurídicas que ejerzan actividades de promoción inmobiliaria.
- **Manual de Prevención de Capitales y Financiación del Terrorismo**.

Por último, Neinor Homes realiza una evaluación cualitativa de las subcontratas asociadas a sus proveedores. El Departamento de Compras se encarga del seguimiento, realizando las evaluaciones a través de una aplicación informática y teniendo en cuenta criterios de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, capacidad técnica y cumplimiento de plazos, entre otros. En este sentido, durante 2020 ha realizado 780 evaluaciones de las cuales 772 han obtenido una puntuación favorable, cubriendo el 100% de las obras realizadas.

10.4. REQUISITOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD Y SENSIBILIZACIÓN

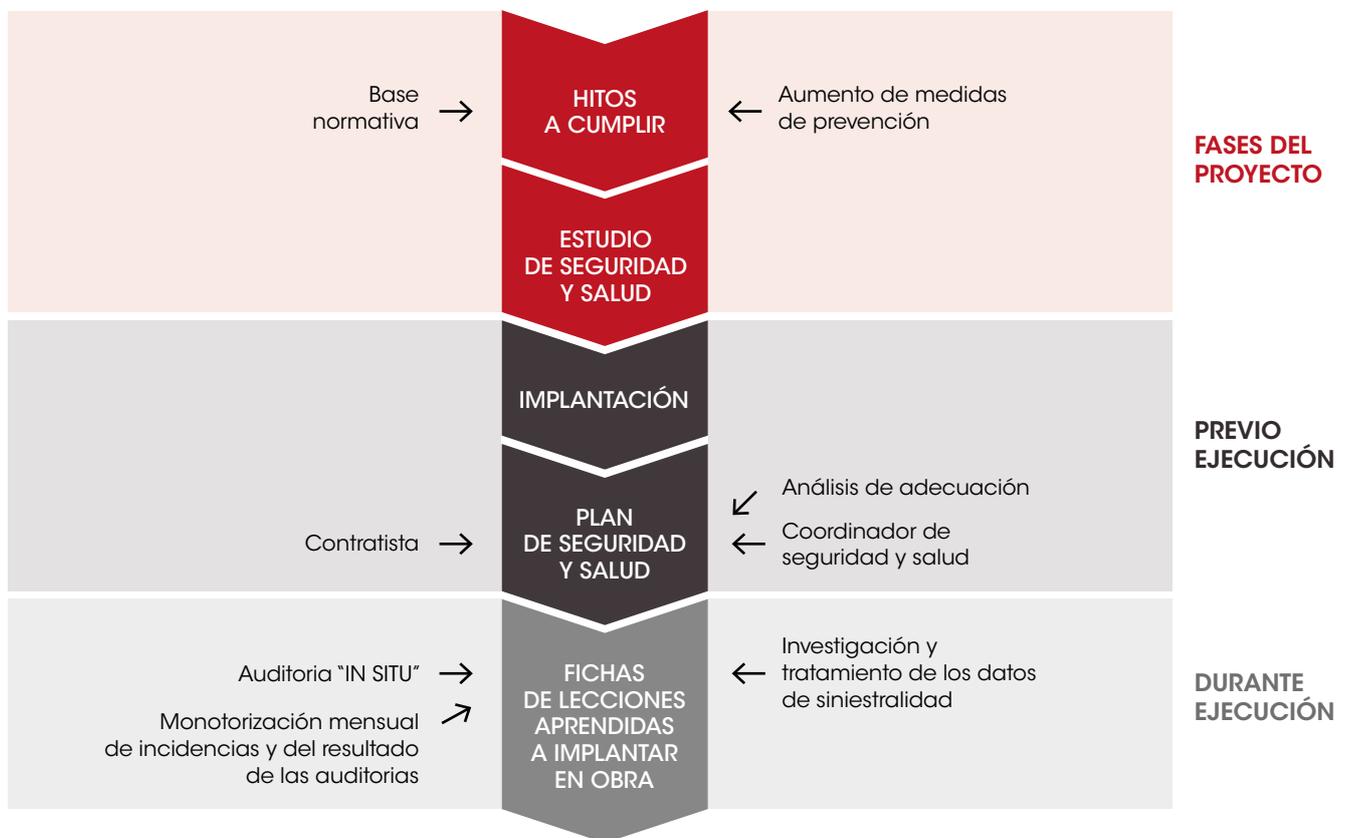
En el entorno de mercado actual existe una gran demanda de mano de obra en el sector de la construcción frente a **trabajadores con una experiencia reducida**, baja cualificación y en ocasiones un **aumento de la siniestralidad laboral**. Para Neinor Homes la seguridad y la prevención de riesgos laborales son dos factores clave en sus promociones y promueve un entorno de trabajo seguro, aplicando unos **estándares de seguridad y salud superiores a la normativa** y a los niveles exigidos en el mercado.

Neinor Homes dispone de un **Manual de Buenas Prácticas** para aumentar los niveles de seguridad en las obras de construcción de sus promociones inmobiliarias, con el propósito de minimizar los riesgos a los que está expuesto el personal y lograr así la ejecución de las obras con un **índice cero de siniestralidad**. Entre las principales medidas destacan el control de accesos, la documentación exigida a la contrata, subcontratas, trabajadores y maquinaria, las medidas de seguridad en las diferentes fases de la obra o el Plan de Emergencia en obras.

En cada una de las obras se designa un **coordinador de seguridad** en fase de ejecución de obra, que se encarga de que se cumplan los requisitos establecidos en la legislación en vigor y que vela por el cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas. Además, cada contratista en obra debe designar al menos un trabajador que tenga presencia permanente en la obra y cuya parte de la jornada se destine a funciones preventivas y por lo menos otro trabajador responsable de la seguridad y salud de sus trabajos.

En todas las obras abiertas, una empresa consultora de referencia en prevención de riesgos laborales realiza **cursos de concienciación sobre seguridad y salud**. En estas charlas participan todos los operarios, técnicos, trabajadores y project managers y se realizan varias charlas en todas las promociones, dependiendo de la fase en la que se encuentre. En ellas se exponen ejemplos de los accidentes ocurridos proponiendo posibles soluciones para que no vuelvan a ocurrir y contenidos concretos dependiendo del tipo de acciones que se vayan a realizar en la obra.

Además, se realiza en todas las obras **auditorías de seguridad y salud**, en base a unos criterios muy rigurosos y por encima de la normativa establecida en el sector. En cada obra se deben pasar al menos tres auditorías.



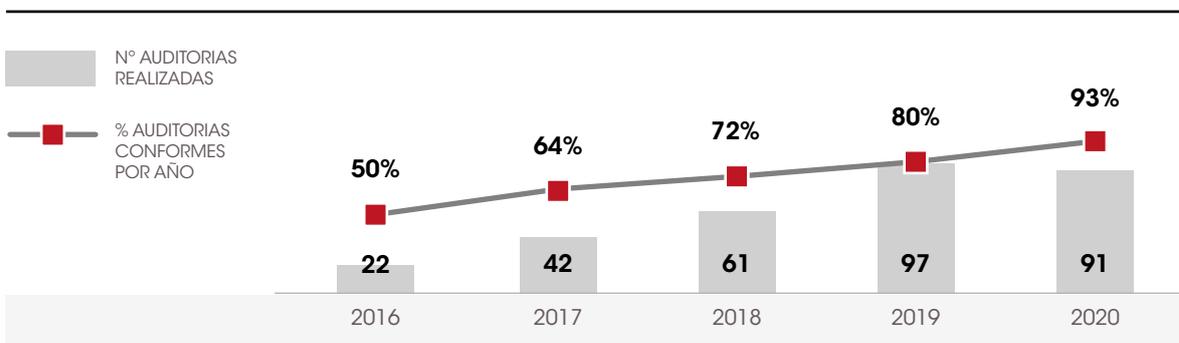
+ **Implantación de medidas en obras y formación**

CRITERIOS DE CONFORMIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN OBRAS

Las auditorías de seguridad y salud que se realizan en las obras constan de 2 partes. Por un lado, se revisa el estado de la obra (conformidad) respecto a la **legislación actual vigente**, que debe ser **cumplida al 100%**. Por otro lado, se revisa el **estado de la obra respecto al Manual de Buenas Prácticas** de Neinor Homes, siendo necesaria una **conformidad de al menos el 75%** para poder considerar la auditoría como conforme. Si en alguna de las dos partes un proveedor no consigue llegar al umbral de conformidad, automáticamente Neinor Homes le descarta entre los candidatos a ser contratado en una nueva promoción.

En 2020 se han realizado **91 Auditorías de Seguridad y Salud**, que han puesto de manifiesto que el 99,45 % ha cumplido con la normativa de seguridad y salud y el 94,48% ha cumplido con el Manual de Buenas Prácticas de Neinor Homes. Además, el resultado del 93% de estas auditorías ha sido "Conforme".

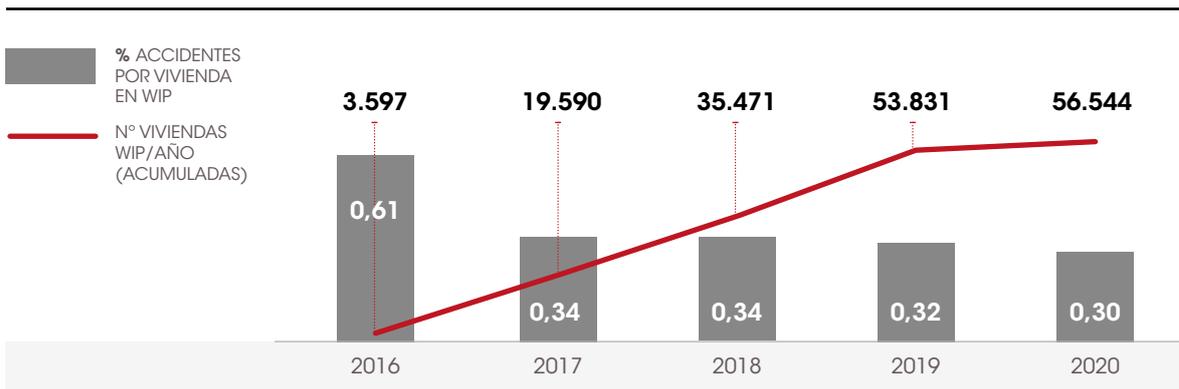
% AUDITORIAS CONFORMES POR AÑO Y Nº AUDITORIAS



Fruto del compromiso adquirido con la seguridad y salud, Neinor Homes ha conseguido tener en sus obras **índices de siniestralidad muy por debajo de la media del sector**. En 2020 se han producido **167 accidentes**, con un índice de frecuencia de 22,59 y un índice de gravedad de 0,53. No se han producido accidentes mortales.

Pese al aumento del número de obras en curso, los accidentes en obra han disminuido un 50% desde 2016.

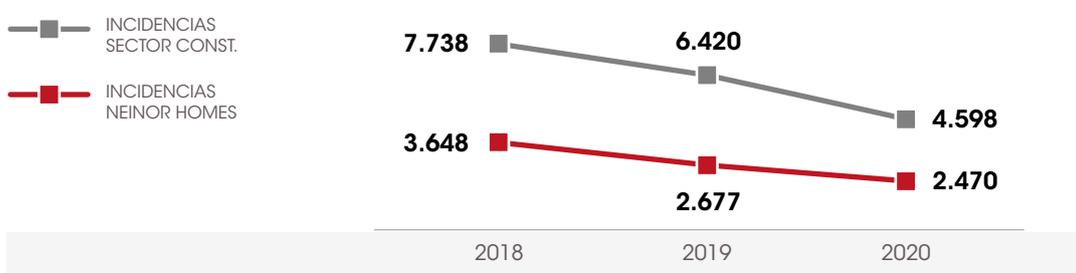
% ACCIDENTES POR VIVIENDA EN WIP



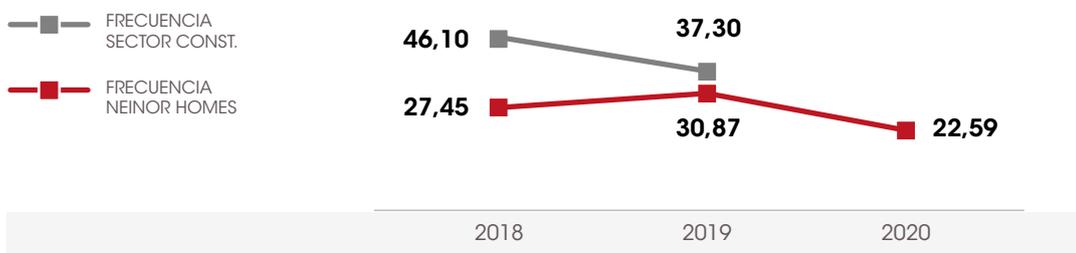
Además, los índices de incidencia, frecuencia y gravedad de los accidentes en las obras de Neinor Homes están muy por debajo de los del sector y la tendencia de estos es descendente.

TOTAL	SECTOR CONSTRUCCIÓN DIC - 2018	NEINOR HOMES 2018	SECTOR CONSTRUCCIÓN DIC - 2019	NEINOR HOMES 2019	SECTOR CONSTRUCCIÓN OCT - 2020	NEINOR HOMES 2020
Índice de Incidencia	7.738,45	3.647,53	6.419,6	2.677,42	4.598,05	2.470,40
Índice de Frecuencia	46,10	27,45	37,3	30,87	Pendiente de publicación	22,59
Índice de Gravedad	1,51	0,62	1,28	0,73	Pendiente de publicación	0,53

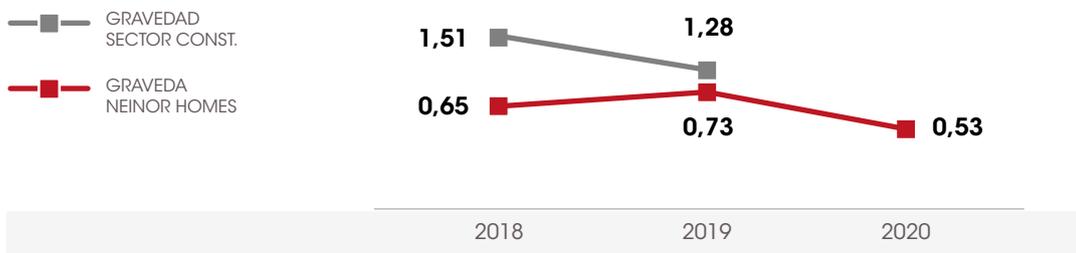
INCIDENCIA



FRECUENCIA



GRAVEDAD



Desde el inicio de la alerta por la situación sanitaria provocada por la Covid-19, el objetivo prioritario para Neinor Homes ha sido proteger y salvaguardar la salud y seguridad de las personas, adoptando medidas específicas que han permitido preservar la seguridad y salud de sus trabajadores y colaboradores, tanto directos como indirectos.

10.5. COMUNICACIÓN, SATISFACCIÓN Y COLABORACIÓN CON PROVEEDORES

Como muestra de su compromiso con la calidad y la mejora continua, Neinor Homes evalúa continuamente a los proveedores con los que trabaja y los resultados de dichas evaluaciones son analizados con los propios colaboradores en reuniones periódicas. El objetivo es favorecer una **comunicación bilateral** que promueva en ambas compañías la mejora en los aspectos peor valorados y el fortalecimiento de los aspectos más destacados.

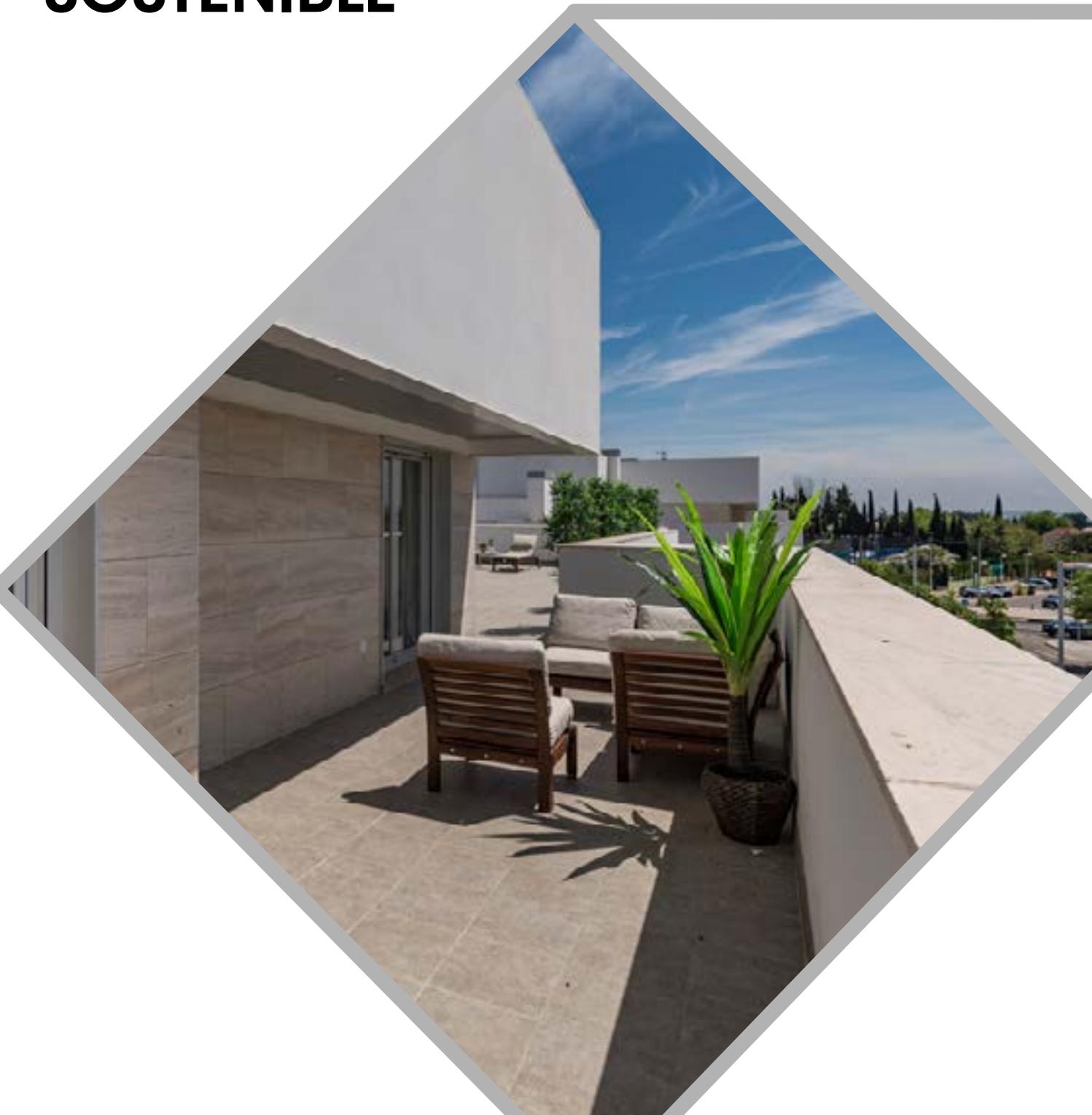
Para Neinor Homes es también muy importante la imagen de marca que da a todos los proveedores con los que trabaja. Por ello, pone a su disposición el Canal Ético para que reporten cualquier infracción en materia de ética e integridad. Además, los proveedores tienen a su disposición una aplicación informática en la que pueden **evaluar su percepción sobre Neinor Homes**.

Para los aspectos peor valorados se realiza un **plan de acción** de mejora cuyo seguimiento es realizado por la Dirección de Compras. En 2020 se han realizado **429 evaluaciones**.

Neinor Homes mantiene una comunicación fluida y continua con sus proveedores y les da la posibilidad de que evalúen su percepción sobre la compañía.

11

DESARROLLO SOSTENIBLE



11. NUESTROS PRÓXIMOS PASOS EN SOSTENIBILIDAD

A fecha de publicación de la presente Memoria y siguiendo con la línea marcada por la compañía en cuanto a diversificación, crecimiento, continuidad del negocio y apuesta por la sostenibilidad, se incluyen los siguientes hitos del año y hechos posteriores al 31 de diciembre de 2020 que consideramos que van a contribuir a la contribución de valor para todo el entorno en el que opera la compañía:

1

Neinor Homes apuesta por su compromiso con el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por ello es miembro de pleno derecho y se adhiere al Pacto Mundial como Socio en el nivel Participant. Dentro de los existentes, este nivel implica una mayor exigencia y compromiso y es ideal para líderes en sostenibilidad que buscan acelerar sus esfuerzos y aumentar sus impactos positivos en el mundo.



2

Neinor Homes quiere devolver a sus inversores la confianza depositada en la compañía y distribuir en la economía el beneficio obtenido por sus operaciones, en este sentido ha aprobado un reparto de dividendos por importe de 0,5 euros brutos por cada acción de Neinor con derecho a percibirlo. El pago tendrá lugar a finales de febrero de 2021.

3

Neinor Homes ha querido afianzar y consolidar sus 4 líneas de negocio (promoción residencial, construcción, alquiler y Servicing) mediante operaciones corporativas de diferente índole:

- Se ha llevado a cabo una fusión por absorción de la sociedad Quabit Inmobiliaria como parte de la línea de adquisición de suelo, la cual estaba paralizada desde que a principios del ejercicio 2020 se estableció no comprar suelo a cualquier precio, sino esperar al momento oportuno. La operación ha supuesto una buena oportunidad dada la situación financiera de Quabit y permitirá aumentar la capacidad de nuestro banco de suelo para poder construir más de 16.000 viviendas, integrando dicho suelo bajo una plataforma de desarrollo inmobiliario bien definida. La fusión, además, podrá complementar y fortalecer distintas líneas de negocio de Neinor, como pueden ser la promoción para viviendas en alquiler, una ampliación de la oferta a distintas tipologías de demanda y consolidar la actividad constructora de Neinor a través de la integración de las capacidades de construcción del grupo Quabit.

- Adquisición de la compañía Renta garantizada, que junto con otras adquisiciones de carteras de viviendas, fortalecerán la línea de negocio del alquiler, gestionando el arrendamiento de propiedades tanto de propiedad de terceros como propia y que integrando con las promociones que desde Neinor se construyen destinadas al alquiler, podrán proporcionar en un plazo no superior a 3 años una cartera de más de 5.000 viviendas de alquiler.

4

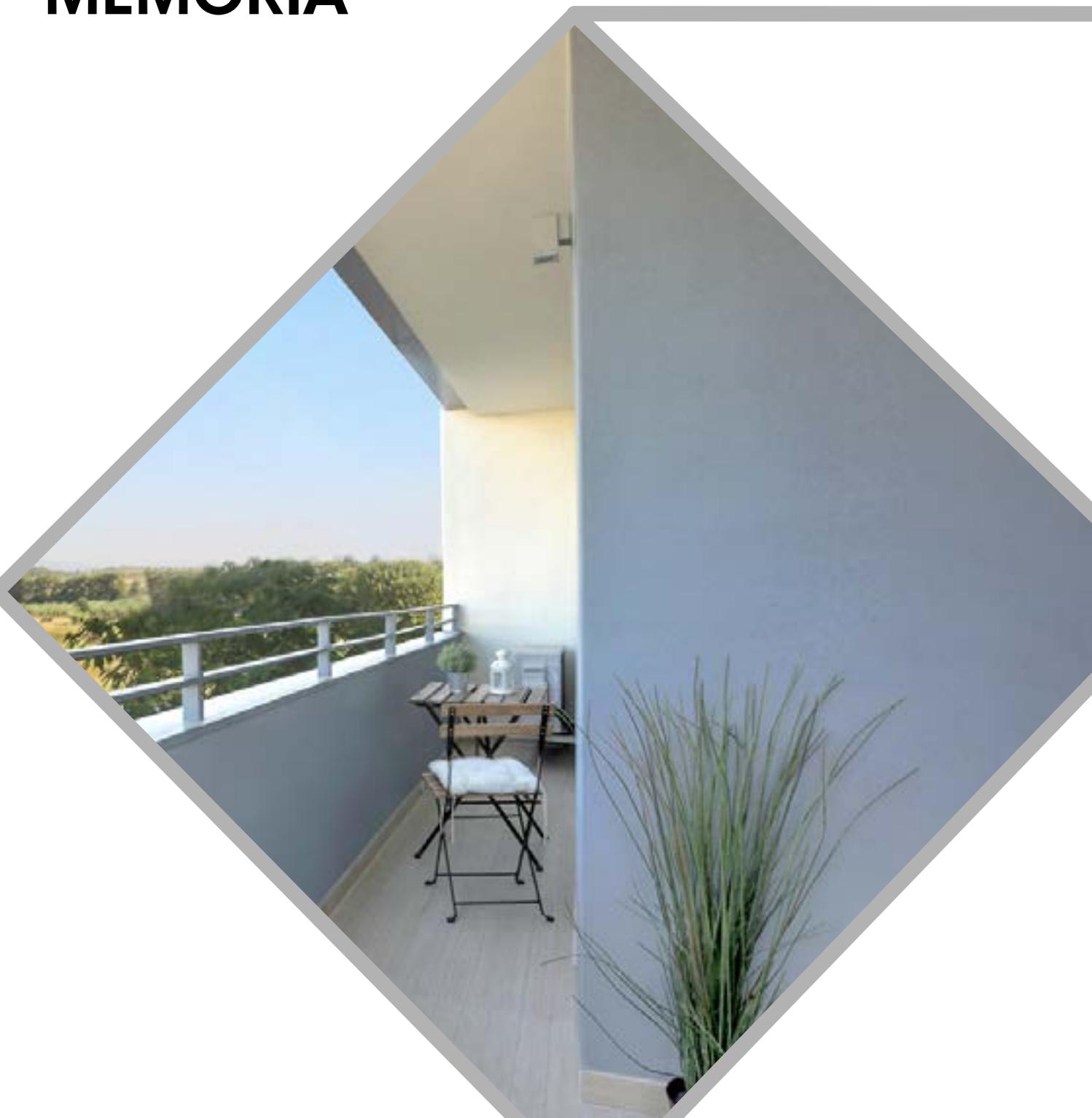
Búsqueda y acuerdos de colaboración público-privados con distintos organismos, instituciones y Ayuntamientos para fomentar la creación, el desarrollo y la ampliación de un parque de vivienda en alquiler social, con precios asequibles para colectivos que tengan dificultades para el acceso a la vivienda, como pueden ser los jóvenes.

5

El Consejo tiene el firme compromiso de que Neinor Homes sea líder en criterios ESG e inspirar con nuestro ejemplo a todos nuestros grupos de interés y convertirnos en un referente dentro de nuestro sector. En este sentido se han adoptado una serie de compromisos y acciones publicados en nuestra página web, que nos posicionan como una de las compañías líderes de Europa de sostenibilidad en el sector Inmobiliario.

12

ACERCA DE ESTA MEMORIA



ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

Neinor Homes presenta por cuarta vez su Memoria de Sostenibilidad, en esta ocasión correspondiente al ejercicio 2020, bajo las directrices contenidas en la Guía de la Global Reporting Initiative (GRI). El objetivo de la Memoria es dar respuesta tanto al compromiso de divulgación sobre sus actividades, como a la voluntad de rendir cuentas ante sus grupos de interés y la sociedad. La información incluida en la Memoria se circunscribe al ejercicio 2020.

Para facilitar la comprensión del negocio y evaluar el desempeño de Neinor Homes en diferentes ámbitos en la actualidad, se alude también a las cifras y hechos acontecidos en el año anterior, ofreciendo así una perspectiva de análisis más amplia. La información a futuro que se ofrece en la presente Memoria responde a un análisis del contexto actual y su evolución esperada, no comprometiendo dichos objetivos a su consecución.

La información incluida en la Memoria se complementa con otros documentos corporativos que pueden ser de interés para ampliar información y que están disponibles en la página web **www.neinorhomes.com**

CUENTAS
ANUALES 2020

INFORME ANUAL
DE GOBIERNO
CORPORATIVO 2020

ESTÁNDARES DE REPORTING UTILIZADOS

La presente Memoria ha sido elaborada tomando como referencia las directrices establecidas en la Guía de la *Global Reporting Initiative* para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión *GRI Standards*, de acuerdo con la opción de conformidad esencial. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del nuevo análisis de materialidad realizado en 2020 y que se explica a continuación.

Además, con el objetivo de que Neinor Homes continúe siendo una de las compañías de referencia en su sector, esta Memoria se ha elaborado en línea con las recomendaciones y las mejores prácticas establecidas por *EPRA Sustainability (European Public Real Estate Association)*. En la tabla de indicadores GRI de desempeño incluida al final de la Memoria se indican las páginas en las que se aporta la información relacionada.

Por último, también en su elaboración se han tenido en cuenta la mayoría de los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, ya que, aunque en 2020 esta ley no resulta de aplicación para Neinor Homes, se ha considerado una buena práctica de cara a anticiparse a futuros ejercicios.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para la elaboración de esta Memoria, Neinor Homes ha llevado a cabo una revisión del análisis de materialidad que refleja los temas más relevantes para la compañía de acuerdo con su gestión interna y las expectativas de sus Grupos de Interés. Esta revisión ha consistido en el análisis de diversas fuentes de información que aportan la percepción externa de la compañía, cotejada asimismo con la visión estratégica interna de Neinor Homes en base a las principales líneas del Plan Director 2019. El compromiso que adquiere Neinor Homes en su Plan Director pivota sobre las siguientes palancas:

La Sostenibilidad vinculada al negocio, generando un impacto y una huella positiva en la sociedad, contribuyendo a crear un entorno más sostenible a través de las viviendas con certificado BREEAM® y a través de una apuesta clara por la transformación del sector a nivel de innovación, digitalización, foco en el cliente, *assurance* y *compliance*.

La Sostenibilidad "desde dentro", incrementando la satisfacción y bienestar de los empleados de Neinor Homes a través de iniciativas que promueven la conciliación, un plan de carrera, la formación y la compensación.

El compromiso con la sociedad, promoviendo actividades de acción social que involucren a los empleados. Por ejemplo, se fomentan acciones deportivas que promueven el bienestar de los profesionales al tiempo que impulsan acciones sociales, así como otras iniciativas con fines ambientales.

También se han tenido en cuenta las principales expectativas de los Grupos de Interés identificadas en el anterior ejercicio. Neinor Homes considera que sus Grupos de Interés son todos aquellos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de su actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente al desarrollo de la misma. Bajo esta premisa, se consideran Grupos de Interés a los inversores y accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en general. Se aporta más información en el apartado "5.5. La importancia de la comunicación con nuestros Grupos de Interés" de esta Memoria.

Tomando el diálogo con los grupos de interés como los base, y a través del análisis de otras fuentes de información, Neinor Homes identificó una relación de asuntos que tuvieron en cuenta las expectativas de los grupos de interés en base a su relación con diferentes áreas de la compañía. Esos asuntos fueron asimismo valorados en función de la relevancia interna para la propia compañía.



Como resultado de la valoración de la relevancia de los diferentes asuntos, se identificaron los que presentan una mayor relevancia para Neinor Homes. Tras la revisión del análisis de materialidad no se han identificado temas adicionales a los identificados en 2019. En la siguiente tabla se muestra la relación entre estos asuntos y los aspectos considerados por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*:

ASPECTOS RELEVANTES PARA NEINOR HOMES	ASPECTOS GRI STANDARDS
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización • Participación de los grupos de interés • Desempeño económico
Ética e integridad	<ul style="list-style-type: none"> • Ética e integridad • Anticorrupción • Política pública • Competencia desleal • Cumplimiento socioeconómico • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación
Buen Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Perfil de la organización • Cumplimiento Ambiental • Gobernanza
Estrategia de innovación aplicada a productos y servicios, tecnología y digitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad de los clientes • Marketing y etiquetado • Formación y enseñanza
Liderazgo e influencia sectorial con GGII	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los grupos de interés
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del cliente • Marketing y etiquetado
Reputación corporativa y valor de marca sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización
Salud y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad en el trabajo
Sostenibilidad económica e inversión responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Cumplimiento socioeconómico

ASPECTOS RELEVANTES PARA NEINOR HOMES

ASPECTOS GRI STANDARDS

Valor añadido del producto

- Salud y seguridad de los clientes
- Marketing y etiquetado

Gestión del capital humano, atracción y retención del talento

- Perfil de la organización
- Empleo
- Formación y enseñanza

Reporting corporativo

- Prácticas para la elaboración de informes

Relación estratégica con proveedores

- Prácticas de adquisición
- Evaluación ambiental de proveedores
- Evaluación social de los proveedores

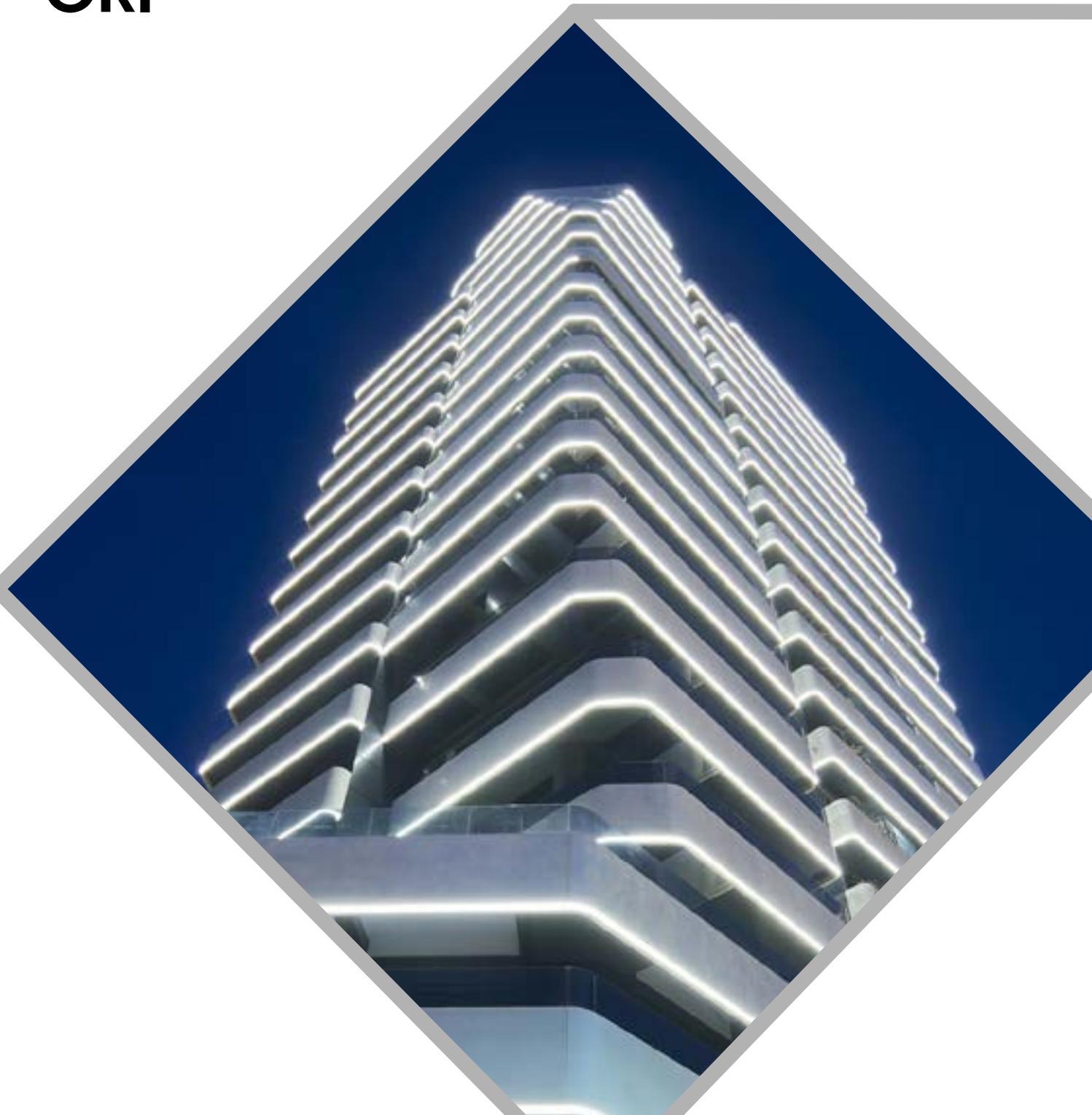
Sistema de aprovisionamiento responsable

- Prácticas de adquisición
- Materiales
- Energía
- Efluentes y residuos
- Evaluación ambiental de proveedores
- Evaluación social de los proveedores

En el proceso de elaboración de la presente Memoria han estado implicadas las diferentes direcciones, coordinadas y lideradas por el área de GRC que es la responsable de la sostenibilidad de la compañía, asegurando la precisión y completitud de la información reportada. Cabe destacar también que la presente Memoria se publica junto con la información financiera del ejercicio, facilitando a los Grupos de Interés su consideración junto con el resto de información relevante de la compañía.

13

CONTENIDOS
GRI



FUNDAMENTOS

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
101	Principios para la elaboración de informes	Inversores y accionistas	109-111

CONTENIDOS GENERALES

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
102-1	Nombre de la organización	N/A	21
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	N/A	18-21
102-3	Ubicación de la sede	N/A	Calle Ercilla nº 24, Bilbao
102-4	Ubicación de las operaciones	N/A	Calle Ercilla nº 24, Bilbao
102-5	Propiedad y forma jurídica	N/A	18-21, 24
102-6	Mercados servidos	N/A	21, 27
102-7	Tamaño de la organización	N/A	18-21, 24, 76
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	N/A	75-90
102-9	Cadena de suministro	N/A	94-104
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	N/A	15-16, 18-21, 24, 94-104
102-11	Principio o enfoque de precaución	N/A	32-33
102-12	Iniciativas externas	N/A	72, 91-93
102-13	Afiliación a asociaciones	N/A	31
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	N/A	12-13
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	N/A	46-58
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	N/A	4, 19-20
102-18	Estructura de gobernanza	N/A	37-45
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gov-Board	40-45
102-35	Políticas de remuneración	N/A	38
102-36	Proceso para determinar la remuneración	N/A	79-81, 83
102-40	Lista de grupos de interés	N/A	34-35
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	N/A	77
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	N/A	109-111
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	N/A	34-35, 61-62, 89-90, 104, 109-111
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	N/A	110-111
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	N/A	21

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	N/A	109-111
102-47	Lista de temas materiales	N/A	110-111
102-48	Reexpresión de la información	N/A	No se ha reexpresado información relevante con respecto al año pasado
102-49	Cambios en la elaboración de informes	N/A	No se han realizado cambios significativos en la Memoria con respecto al año pasado
102-50	Periodo objeto del informe	N/A	108
102-51	Fecha del último informe	N/A	2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	N/A	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	N/A	sustainability@neinorhomes.com alvaro.conde@neinorhomes.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	N/A	108
102-55	Índice de contenidos GRI	N/A	113-117
102-56	Verificación externa	N/A	118-119

ENFOQUE DE GESTIÓN

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A	109-111
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A	15-58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A	15-58

DESEMPEÑO ECONÓMICO

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	N/A	28

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	N/A	97

ANTICORRUPCIÓN

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	N/A	49
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	N/A	En 2020 no se han detectado casos de corrupción

COMPETENCIA DESLEAL

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	N/A	En 2020 no se han recibido reclamaciones por competencia desleal

MATERIALES

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	N/A	33

ENERGÍA

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Elec-Abs	33
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	N/A	32, 69-70

EFLUENTES Y RESIDUOS

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
306-3	Residuos generados	Waste-Abs	33

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	N/A	Durante 2020 no se han recibido multas ni sanciones por incumplimiento en materia medioambiental

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección	N/A	98-99
308-2	Impactos ambientales y sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	95, 102

EMPLEO

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Emp-Turnover	82
401-3	Permiso parental	N/A	86

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	H&S-Emp	87-88, 100-103
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	H&S-Asset	87-88, 100-103
403-3	Servicios de salud en el trabajo	N/A	16, 87-88
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	N/A	77
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	N/A	87
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	H&S-Emp	16, 87-88, 100-103
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	H&S-Emp	87-88

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Emp-Training	9, 84
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	N/A	84

DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Diversity-Emp	40, 76-77

NO DISCRIMINACIÓN

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversity-Emp	En 2020 no se han dado casos de discriminación ni denuncias por discriminación

EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
414-1	Proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	N/A	96-99
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	96-103

POLÍTICA PÚBLICA

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	N/A	El Código Ético de Neior Homes prohíbe cualquier tipo de contribución a partidos y/o representantes políticos. En 2020 no se han identificado incumplimientos del Código Ético en relación a estos aspectos

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	H&S-Asset	32-33, 69-70
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	H&S-Comp	En 2020 no se han recibido denuncias por incumplimiento en salud y seguridad de los productos y servicios

MARKETING Y ETIQUETADO

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	N/A	61, 69-70

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	N/A	57

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	N/A	Nota 16 (Provisiones) de las cuentas anuales consolidadas

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de Neinor Homes:

Hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Neinor Homes, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Neinor Homes), cuyo alcance se define en el capítulo "12. Acerca de esta Memoria".

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección

La formulación de la Memoria de Sostenibilidad, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Consejo de Administración de Neinor Homes. La Memoria se ha preparado siguiendo los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI-SRS) en su opción esencial. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la Memoria de Sostenibilidad esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento

distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Neinor Homes que han participado en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en la Memoria de Sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Neinor Homes para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad en función del análisis de materialidad realizado por Neinor Homes y descrito en el apartado “12. Acerca de esta Memoria”.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad a los requeridos en los estándares GRI-SRS en su opción esencial.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información no financiera relativa a los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Neinor Homes.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de Neinor Homes.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que la Memoria de Sostenibilidad de Neinor Homes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a los estándares GRI-SRS en su opción esencial.

DELOITTE, S.L.



M^a Concepción Iglesias Jiménez
24 de febrero de 2021



Neinor

HOMES

