

Política General de RSC

Neinor Homes

Índice de contenidos

1- Contexto	2
2- Principios RSC.....	3
3- Supervisión de la Política RSC	8
4- Alcance y difusión.....	9
5- Adhesiones y certificaciones	9

1- Contexto

Neinor Homes es la promotora inmobiliaria que aspira a liderar la transformación del sector residencial en España para convertirse en la promotora del siglo XXI de referencia en innovación, servicio al cliente y responsabilidad social corporativa. Para ello, Neinor Homes tiene como objetivo desarrollar su actividad a través de los máximos estándares de calidad, la transparencia, las nuevas tecnologías y el compromiso con la sostenibilidad en toda la cadena de valor.

La Política General de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Neinor Homes 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 siguientes pilares fundamentales para la compañía:

- Cliente: Neinor Homes construye hogares pensando en las personas que vivirán en ellas, para ello, las viviendas se adaptan a las necesidades del cliente, al que se sitúa en el centro de las decisiones;
- Producto: La innovación continua para la mejora del producto y las operaciones, la sostenibilidad y la protección del medio ambiente con una apuesta constante por la eficiencia energética;
- Institucionalización: Los máximos requisitos de profesionalidad, calidad, seguridad y diseño en todas las operaciones;

Los objetivos generales de la Política General de Responsabilidad Social son los siguientes:

- Liderar la transformación del sector, situando a la compañía como referente en materia de sostenibilidad y contribuir a su credibilidad y buena reputación gracias al reconocimiento de la marca Neinor Homes;
- Definir el compromiso de Neinor Homes con el buen gobierno, el medio ambiente y la sociedad para todos sus grupos de interés;
- Servir de base para la integración de la sostenibilidad dentro de la estrategia de negocio de Neinor Homes y en toda su cadena de valor.

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa identifica los objetivos concretos y diseña acciones específicas a corto, medio y largo plazo para alcanzarlos.

2- Principios RSC

Los pilares fundamentales que definen a Neinor Homes como promotora inmobiliaria y que conforman la base de la presente Política General de RSC, son Cliente, Producto e Institucionalización de la forma de trabajar y pensar. Estos pilares se articulan a través de ocho ejes que guían toda su actividad empresarial:

- Cliente:
 - Enfoque al cliente
 - *Experiencia*
 - *Toma de decisiones*
 - *Comunicación*
 - Contribución social y económica

- Producto:
 - Excelencia del producto
 - Innovación

- Institucionalización:
 - Gobierno e integridad
 - Inversores y grupos de interés
 - Riesgos
 - Proveedores
 - Eficiencia de procesos

CLIENTES

Enfoque al cliente

Neinor Homes considera que la adquisición de una vivienda es una decisión de gran relevancia para el cliente, por lo que le asiste durante todo el ciclo, escuchando, atendiendo y entendiendo sus necesidades para ofrecer lo que sus futuros habitantes realmente demandan. El enfoque al cliente se manifiesta principalmente en tres ámbitos:

Toma de decisiones

“Customer Centric” es el proceso en virtud del cual Neinor Homes sitúa al cliente en el centro de la toma de decisiones, realizando estudios de mercado para entender lo que el cliente demanda, acompañando al cliente desde la elección de la vivienda hasta la entrega de llaves y el proceso de postventa, cuyos principios son:

- Investigar y escuchar previamente al cliente para entender sus necesidades;
- Definir el producto y sus señas de identidad en base a las expectativas del cliente;

- Ayudar al cliente en la obtención de las mejores condiciones de financiación del mercado para su perfil;
- Perseguir de forma continua la satisfacción del cliente, alineando sus expectativas con la rentabilidad de los proyectos.

Experiencia

El "cliente como razón de ser" se materializa en el concepto de Neinor Experience, un servicio exclusivo para los clientes de Neinor Homes, con los siguientes principios:

- Buscar la mejor solución técnica y económica para el cliente;
- Asegurar la transparencia, manteniendo al cliente permanentemente informado;
- Identificar las necesidades del cliente y las posibles oportunidades de colaboración;
- Hacer el seguimiento continuo de la calidad del servicio prestado mediante encuestas que midan la satisfacción y proporcionando un servicio de atención al cliente excelente.

Comunicación

Neinor Homes tiene el objetivo de desarrollar una comunicación continua, transparente y bidireccional con el cliente durante todo el ciclo de vida de adquisición de la vivienda, lo que implica:

- Asegurar la transparencia sobre las condiciones de adquisición de la vivienda y sus calidades;
- Garantizar una gestión responsable y segura de la información y de todos aquellos datos que Neinor Homes retiene, procesa y maneja tanto de sus operaciones y servicios como del cliente;
- Mantener al cliente permanentemente informado de manera activa y reactiva.

Contribución social y económica

Neinor Homes tiene el objetivo de desarrollar una cadena de valor sostenible que contribuya al desarrollo de la sociedad, considerando:

- La inclusión de criterios de RSC en la cadena de valor;
- La creación de un valor añadido de las actividades desde el punto de vista económico, social y ambiental;
- La colaboración con Ayuntamientos y comunidades en el desarrollo urbano, buscando la creación de ciudades sostenibles, la cohesión social y la mejora de la calidad de vida, la creación y consolidación de espacios públicos de alta calidad y el impulso de la eficiencia energética, promoviendo actuaciones integradas que conjuguen la mejora del medio ambiente físico, con la estimulación de la

economía y el empleo, la cohesión e inserción social y el fomento de un transporte urbano eficiente y asequible;

- La eficiencia de normas y procedimientos corporativos para el diseño y la construcción sostenible;
- El desarrollo de relaciones de confianza con el cliente, empleados y proveedores;
- El cumplimiento con unas condiciones de trabajo dignas según la normativa y principios de referencia a nivel internacional.

PRODUCTO

Excelencia del producto

Neinor Homes crea el hogar que demanda el cliente en base a los principios de "sólo lo mejor" y del máximo rigor, lo que se traduce en:

- La calidad como distintivo, atendiendo a la necesidad del cliente y asegurando las características técnicas y de sostenibilidad que caracterizan a Neinor Homes;
- El cumplimiento con los plazos establecidos;
- La contribución a la protección del medioambiente, desarrollando proyectos de construcción con el máximo respeto por el entorno y buscando la eficiencia en los procesos para reducir los consumos energéticos e incrementar el uso de materiales renovables;
- La utilización y el desarrollo de nuevas tecnologías y la innovación continua del producto y de las operaciones.

Innovación

Neinor Homes impulsa la innovación de una manera continua y aplicada a la evolución de los procesos, la calidad del producto y la mejora del entorno para dar una respuesta constante y eficiente a las necesidades de los clientes y la sociedad. A través del laboratorio de ideas Neinor Lab, todos los empleados de la compañía tienen la oportunidad de exponer y desarrollar iniciativas innovadoras.

Los principales ejes de actuación en esta materia son:

- Dotar al sector de una mayor credibilidad, confianza y reconocimiento externo para lograr la mejor reputación posible;
- Ir más allá de los estándares establecidos, desarrollando las mejores prácticas que permitan una avance continuo del sector;
- Considerar las propuestas de clientes y empleados para el lanzamiento de productos, servicios y soluciones innovadores, desarrollando y protegiendo el capital intelectual de la compañía;
- Desarrollar líneas estratégicas de investigación con la finalidad de ofrecer soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas para el cliente;

- Garantizar la supervisión continua del Comité de Innovación.

INSTITUCIONALIZACIÓN

Gobierno, Transparencia e Integridad

Neinor Homes se compromete a cumplir la legalidad vigente y las políticas y procedimientos internos aprobados, así como a adoptar, de forma adicional y voluntaria, las obligaciones y recomendaciones de Buen Gobierno, adoptando las mejores prácticas nacionales e internacionales.

El órgano de gobierno de Neinor Homes tiene el compromiso de llevar a cabo una gestión diligente, íntegra y transparente de la empresa, fomentando la difusión de los principios generales de conducta, ética e integridad a todos los empleados, clientes y proveedores con el objeto de prevenir, detectar y erradicar posibles malas prácticas. Por ello, su actuación se fundamenta en:

- El Código de conducta;
- La Política de Responsabilidad Penal Corporativa;
- La Política de prevención del soborno y del blanqueo de capitales;
- Las medidas de control interno de la información financiera y no financiera que garanticen la máxima transparencia en la gestión de compañía.

Inversores y grupos de Interés

Neinor Homes lleva a cabo un diálogo continuo con todos sus grupos de interés para gestionar de manera eficiente la responsabilidad social de sus operaciones, lo que implica:

- Promover las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus grupos de interés;
- El cumplimiento con los requerimientos de la comunidad inversora sobre el desempeño financiero y no financiero;
- Garantizar la seguridad y salud de las personas y unas condiciones de trabajo dignas teniendo en cuenta los máximos estándares internacionales de referencia;
- La protección del capital intelectual, el desarrollo profesional, la diversidad y la igualdad de oportunidades como palanca para la innovación;
- La escucha, el diálogo y colaboración con los grupos de interés;
- El desarrollo de alianzas sectoriales y la adhesión a iniciativas internacionales de relevancia.

Riesgos

Neinor Homes impulsa el proceso de gestión del riesgo con el propósito de identificar, analizar y mitigar posibles eventos que puedan afectar a la empresa e integrar dicha gestión del riesgo dentro de la estrategia de negocio de Neinor Homes, a través de las siguientes actuaciones:

- Homogeneizar y centralizar la gestión del riesgo a nivel corporativo;
- Incluir el análisis y la valoración del riesgo dentro de la estrategia y la cadena de valor de Neinor Homes;
- Defender los intereses de accionistas, clientes y otros grupos de interés de Neinor Homes;
- Asegurar el cumplimiento de la normativa interna y la legislación vigente.
- Actualizar los mapas de riesgos y cuadros de mando incluyendo riesgos no financieros;
- Asegurar la inclusión de mecanismos de control de riesgos relacionados con la corrupción, el antitrust y fraude.

Proveedores

Neinor Homes tiene el compromiso de garantizar la máxima calidad del producto a través de un robusto sistema de gestión y control interno de sus servicios externalizados, estableciendo las siguientes formas de relación con los proveedores:

- Todos los proveedores de Neinor Homes deben estar homologados bajo criterios de sostenibilidad para la prestación de servicios;
- Todos los proveedores deben ser evaluados de forma continua para garantizar la máxima calidad de los productos y servicios, y el cumplimiento de los principios y criterios establecidos por Neinor Homes;
- La promoción de la transparencia en las relaciones contractuales y una colaboración activa con los proveedores para el respeto por los máximos estándares éticos;
- El desarrollo de las mejores prácticas en materia de riesgos laborales para asegurar el cumplimiento con los estándares en materia de seguridad y salud de los proveedores por encima de las obligaciones legales.

Eficiencia de procesos

Neinor Homes promueve la eficiencia operacional y la transformación industrial del sector a través del desarrollo de procesos de gestión eficientes en todas las fases de la cadena de valor, mediante:

- El talento humano, la motivación y los medios necesarios;
- Una estructurada red de procesos para un óptimo control y eficiencia en las adquisiciones de suelo, lanzamiento de promociones, construcción y venta de las viviendas;
- El establecimiento de Comités de Dirección por cada Área de negocio para refrendar las decisiones estratégicas;
- La apuesta por las últimas tecnologías y los sistemas operativos más avanzados;
- La implementación de una herramienta de gestión de la información que consolida, procesa y es accesible de forma instantánea para toda la organización;
- El desarrollo de alianzas estratégicas en *marketing digital* y *lead generation*.

3- Supervisión de la Política RSC

El Consejo de Administración de Neinor Homes es el órgano de gobierno encargado de aprobar la presente Política General de RSC. El Plan Estratégico de RSC concretará los objetivos de Neinor Homes en materia de RSC en cumplimiento de la presente Política General. Asimismo, el Consejo de Administración ostenta la responsabilidad de evaluar su cumplimiento tanto a nivel interno como en las relaciones que Neinor Homes desarrolla con todos sus grupos de interés.

Dentro del máximo órgano de gobierno, la presente Política General de RSC se integra en la Comisión de Auditoría y Control, la cual tiene asignadas las siguientes responsabilidades:

- La revisión de la Política General de RSC, velando por una orientación hacia la creación de valor;
- El seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad social, con la evaluación de su grado de cumplimiento;
- La supervisión y la evaluación del diálogo con los distintos grupos de interés;
- La evaluación de los riesgos no financieros de Neinor Homes, incluyendo los riesgos operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales;
- La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

La gestión interna de la presente Política General de RSC se garantiza gracias a su adecuado cumplimiento a nivel interno, a través de los siguientes aspectos:

- Informar de forma periódica al Consejo de Administración sobre el grado de cumplimiento de la presente Política General de RSC y demás normativa interna complementaria, incluyendo posibles propuestas de mejora;

- Promover y difundir la presente Política General de RSC y demás normativa interna complementaria entre todas las personas de Neinor Homes;
- Atender las consultas relacionadas sobre la aplicación de la presente Política General de RSC y demás normativa interna complementaria.

4-Alcance y difusión

La presente Política General de RSC es de aplicación a todas las sociedades que forman parte de Neinor Homes. Todas las personas que integran la compañía tienen la obligación de cumplir con la misma.

La presente Política General de RSC y demás normativa interna complementaria queda sometida a una revisión y actualización periódica para garantizar su eficacia.

La presente Política General de RSC y demás normativa interna complementaria se incluye entre las materias de conocimiento obligatorio para todas las personas que forman parte de Neinor Homes, quedando siempre accesibles para su conocimiento a través de las herramientas existentes a nivel interno.

5-Adhesiones y certificaciones

Neinor Homes tiene en cuenta en sus operaciones los estándares de referencia a nivel internacional en materia de conducta empresarial responsable y edificación sostenible, habiendo obtenido las siguientes certificaciones:

- ISO 9001;
- ISO 14001;
- OHSAS 18001;
- UNE 166002;
- BREEAM.

Neinor Homes se adhiere a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas ([UN Global Compact](#)), el cual tiene el objetivo de alcanzar de las entidades adheridas un compromiso voluntario con la responsabilidad social a través de la implantación de los Diez Principios que recoge el Pacto respecto de los Derechos Humanos en materia laboral, corrupción y medio ambiente.

Para más información:

<http://www.NeiorHomes.com>