

MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
2019

---

Pensando en las personas y en  
nuestro entorno.



**Neinor**  
HOMES



# CONTENIDO

<b>01</b>	Resumen ejecutivo	<b>03</b>
<b>02</b>	Entrevista con el CEO	<b>11</b>
<b>03</b>	Evolución de la RSC en Neinor Homes	<b>14</b>
<b>04</b>	Neinor Homes, la promotora con la ambición de transformar el sector	<b>17</b>
	<b>4.1.</b> Nuestra identidad	18
	<b>4.2.</b> Una nueva trayectoria, un largo recorrido	18
	<b>4.3.</b> Misión, visión y valores	19
	<b>4.4.</b> Estructura de la propiedad	20
<b>05</b>	Creamos valor a través de un modelo de negocio responsable	<b>21</b>
	<b>5.1.</b> Entorno económico y social	22
	<b>5.2.</b> Evolución en la bolsa de valores	23
	<b>5.3.</b> Modelo de negocio industrializado pensando en el cliente	24
	<b>5.4.</b> La Responsabilidad Social Corporativa como marco de actuación interno	27
	<b>5.5.</b> La importancia de la comunicación con nuestros grupos de interés	32
<b>06</b>	Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable	<b>34</b>
	<b>6.1.</b> Principios de Gobierno Corporativo	35
	<b>6.2.</b> Junta General de Accionistas	37
	<b>6.3.</b> Consejo de Administración	38
	<b>6.4.</b> Un modelo integral de Control, Compliance y Aseguramiento	42
<b>07</b>	Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente	<b>51</b>
	<b>7.1.</b> Neinor Experience	53
	<b>7.2.</b> Atención de quejas y reclamaciones	55
<b>08</b>	Construimos viviendas con valor añadido	<b>56</b>
	<b>8.1.</b> Gestión de la excelencia y la calidad de las viviendas	58
	<b>8.2.</b> Personalización de las viviendas	60
	<b>8.3.</b> Sostenibilidad ambiental y salud en las viviendas	61
	<b>8.4.</b> La innovación como motor de la transformación	62
<b>09</b>	Contamos con un equipo humano comprometido	<b>65</b>
	<b>9.1.</b> Igualdad y diversidad	67
	<b>9.2.</b> Desarrollo profesional y personal de los empleados	68
	<b>9.3.</b> Formación	70
	<b>9.4.</b> Bienestar y conciliación	70
	<b>9.5.</b> Seguridad y salud	72
	<b>9.6.</b> Comunicación con los empleados y satisfacción	73
	<b>9.7.</b> Iniciativas para involucrar y sensibilizar a los empleados	74
<b>10</b>	Somos socios estratégicos de nuestros proveedores	<b>75</b>
	<b>10.1.</b> Nuestra cadena de suministro	76
	<b>10.2.</b> Gestión responsable de compras	77
	<b>10.3.</b> Selección, homologación y evaluación de proveedores	79
	<b>10.4.</b> Requisitos en materia de seguridad y salud y sensibilización	81
	<b>10.5.</b> Comunicación, satisfacción y colaboración con proveedores	82
<b>11</b>	Acerca de esta Memoria	<b>83</b>
<b>12</b>	Contenidos GRI	<b>89</b>

01

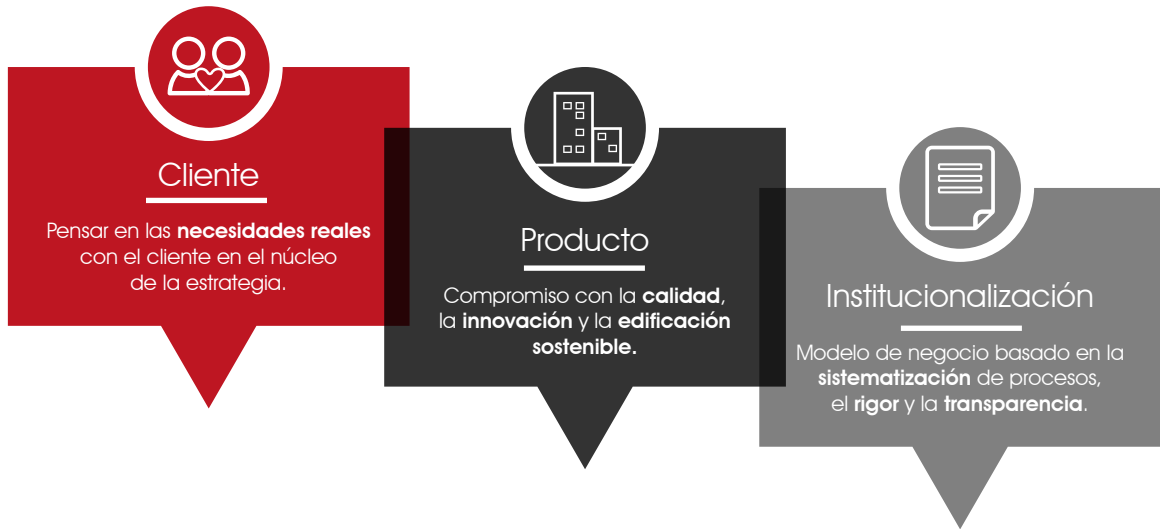
# Resumen Ejecutivo



# ¿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.

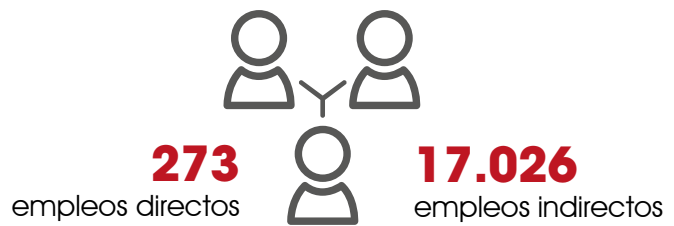


## VALORES

- 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

VALOR ECONÓMICO GENERADO

**489**

millones de euros

EBITDA

**94**

millones de euros

## MODELO INDUSTRIALIZADO

Promoción de primeras y segundas viviendas y compra de suelo finalista y/o alto grado de desarrollo urbanístico.



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



1.5 millones de m<sup>2</sup> en banco de suelo  
1.650 millones de euros valor de activos



190 promociones y más de 11.900 viviendas en capacidad de desarrollo



Más de 1.250 viviendas entregadas y 81 promociones con 7.700 viviendas en producción

## 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



285.501 kWh consumidos



3.046 kg de papel consumidos



17% reducción en el consumo de papel

# ¿QUÉ ROL JUEGA NEINOR HOMES?

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO

### POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

#### Objetivos:

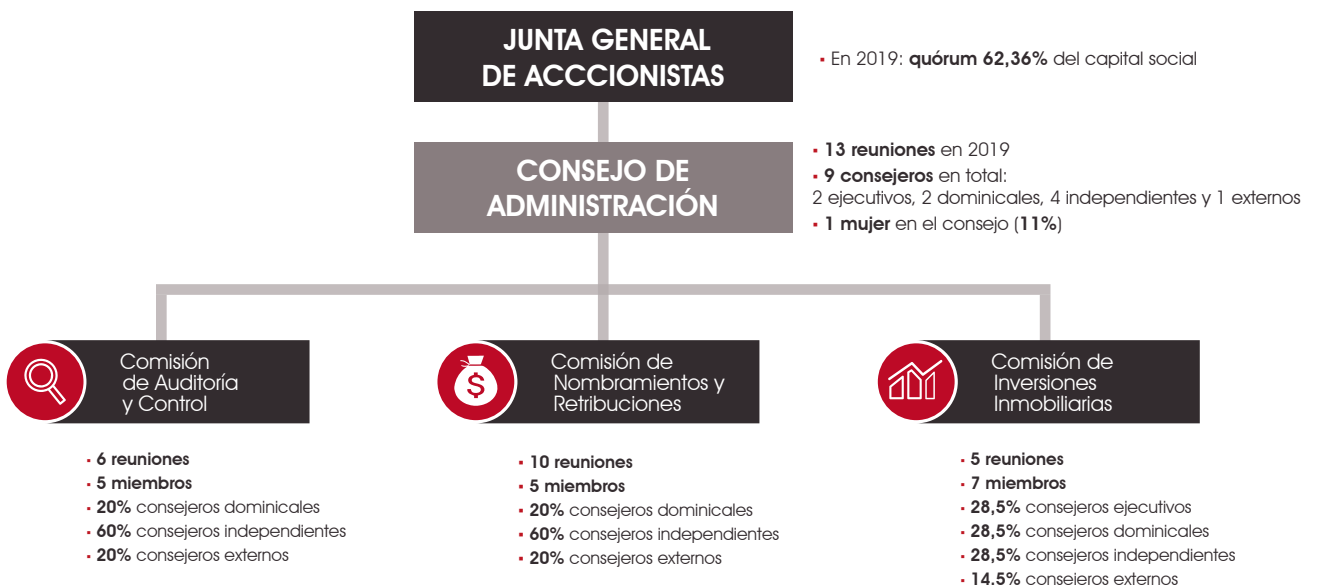
- Liderar la **transformación del sector**.
- Definir el **compromiso con el buen gobierno, el medio ambiente**.
- Servir de base para **integrar la sostenibilidad**

### Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa: Visión 2020

Cliente	Producto	Institucionalización	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toma de decisiones</li><li>• Experiencia</li><li>• Comunicación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excelencia de productos</li><li>• Sostenibilidad de producto</li><li>• Contribución social y económica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proveedores</li><li>• Innovación</li><li>• Inversores y grupos de interés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gobierno transparencia e integridad</li><li>• Riesgo ESG</li><li>• Personas como activo estratégico</li></ul>

## ¿EN QUÉ SE BASA NUESTRO MODELO DE GOBIERNO?

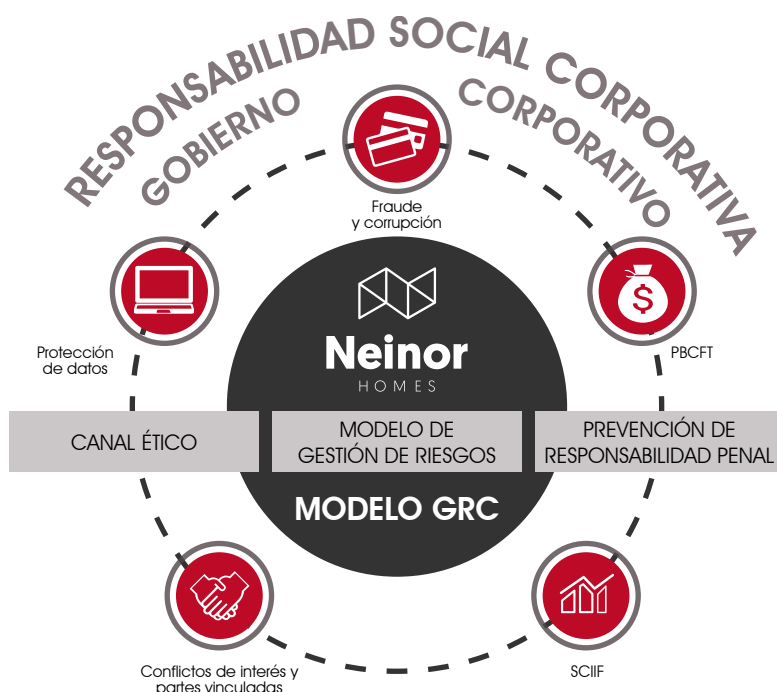
Nuestra actividad se basa en un modelo de gobierno responsable



# 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



### 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

### Prevención de responsabilidad penal

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

### Tolerancia cero hacia la corrupción

- Política Anticorrupción
- Premio a la Transparencia, Integridad y Lucha contra la Corrupción

### 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 (SCIF)



- 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?

  
**MEJOR CONOCIMIENTO DE NUESTROS CLIENTES**  
 Implementación de herramientas CRM, Customer Centric y Big DATA

Ofrecemos un trato personalizado y ajustado a las necesidades del cliente

**NEINOR EXPERIENCE**

- Servicio de **atención al cliente** exclusivo
- **Gestor Neinor Experience** en cada promoción
- **Canal Neinor Responde**



6.100 clientes



106.960 sesiones en la web



2.528 descargas APP Neinor Experience



5.060 contactos



24.121 incidencias a través de todos sus canales



1,4 días tiempo medio de respuesta



1 jornada de puertas abiertas

## 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 NEXT

- Ecosistema de Innovación
- Alianzas con startups

### COMITÉ DE INNOVACIÓN

- Toma de decisiones estratégicas
- 27 reuniones en 2019

### INNOVACIÓN COLABORATIVA

- Intercambio de experiencias y soluciones
- Acuerdos con empresas del sector y entidades financieras

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y BIG DATA

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

  
 ↑ 8 % preventas gestionadas respecto a 2018

  
 59% promociones lanzadas desde 2015 con requisitos BREEAM®

  
 97 ideas surgidas en las reuniones de innovación con las diferentes áreas

  
 27 reuniones de innovación implicando a diversas áreas de la compañía



# ¿QUIÉNES FORMAMOS PARTE DE NEINOR HOMES?

Contamos con un equipo humano comprometido

## Gestión de personas

- Plan Estratégico de Recursos Humanos
- Plan de fidelización

## Igualdad y diversidad

- Política de Igualdad
- Código de Conducta
- Código Ético



273 empleados  
40,8 años edad media

## Formación

- Plataforma de formación
- Colearning Fridays



28 incorporaciones  
9 empleados promocionados

## Desarrollo profesional y personal

- Promoción Interna
- Welcome Pack
- Retribución atractiva y flexible



47% mujeres  
53% hombres

## Bienestar y conciliación

- Plan de Conciliación
- Decálogo de medidas



10,5 horas por empleado  
54.000 euros invertidos



2,08%  
tasa de absentismo

## Seguridad y salud

- Auditorías PRL

## Comunicación, satisfacción e iniciativas para involucrar a los empleados

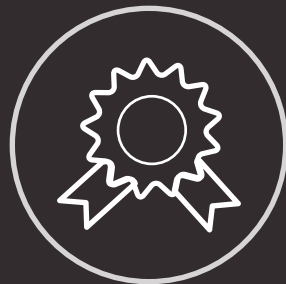
- Growing up together
- Encuesta de clima laboral
- Fiesta de Navidad
- Neinor Family Day

# ¿DE QUÉ FORMA COLABORAMOS CON NUESTROS PROVEEDORES?

Somos socios estratégicos de nuestros proveedores

## Gestión responsable de compras

- Procedimiento de gestión de compras
- Cláusulas de obligado cumplimiento
- Procedimiento de Licitación de Constructoras



## ACUERDOS MARCO

con fabricantes para conseguir una relación mutuamente beneficiosa y ser socios estratégicos

## Selección de homologación de proveedores

- Exigente proceso de homologación y selección
- 100% de contratos con cláusulas ESG
- Requisitos de sostenibilidad e impacto ambiental

## Requisitos en materia de seguridad y sensibilización

- Manual de buenas prácticas
- Coordinador de seguridad
- Auditorías de seguridad y salud

## Comunicación, satisfacción y colaboración

- Comunicación bilateral
- App. para evaluar la percepción de Neinor Homes
- Iniciativas de colaboración



217 proveedores en 2019



65% proveedores locales en 2019



389,9 millones de euros de gasto en compras



68 proveedores homologados en 2019



316 evaluaciones a subcontratas



90 auditorías de seguridad y salud



87% cumplen el Manual de Buenas Prácticas



32,44 índice de frecuencia de accidentes

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.”



BORJA GARCÍA-EGOTXEAGA  
CEO

Teniendo en cuenta el entorno socioeconómico en España, ¿Cómo se ha comportado el sector inmobiliario español en 2019?

El 2019 ha sido un año marcado por cierta inestabilidad económica y política, tanto a nivel nacional como internacional, que dibuja un panorama con el que tendremos que seguir conviviendo en 2020.

Sin embargo, desde el punto de vista inmobiliario, podemos definir este año como de estabilidad y el 2020 como un año de moderación, pues veremos cómo los precios siguen ajustándose con crecimientos más moderados, pasando de un incremento del precio de la vivienda cercano al 9% en 2018, a un 5% aproximadamente este año, y a una previsión de subidas de entre un 3,5% y un 4,5% en 2020.

Centrándonos en la actividad de Neinor Homes, ¿Cuáles han sido los principales hitos de la compañía en 2019?

Ha sido un año clave para Neinor Homes como compañía, marcado en primer lugar por el cambio de plan de negocio presentado en abril, y que vino acompañado de un cambio de management. Creemos firmemente que este nuevo plan de negocio está más ajustado a la realidad del sector, y está siendo capaz de recuperar la confianza de los accionistas e inversores y trabajar para que la acción refleje el verdadero valor de los activos y suelos de esta compañía.

De este modo, hemos cerrado el año cumpliendo el objetivo que trasladamos al mercado de entregar más de 1.200 viviendas durante el año, además de alcanzar un EBITDA superior a los 70 millones de euros, algo que hemos conseguido con creces. Sin duda 2019 ha marcado la pauta de la solidez de esta compañía, que seguirá consolidándose durante los próximos ejercicios.

El cliente es uno de los pilares estratégicos de Neinor Homes, ¿Qué acciones realiza Neinor Homes para ofrecer el mejor servicio y responder a su alto nivel de exigencia?

El cliente actual ha cambiado mucho, es un comprador mucho más riguroso, que exige el máximo de cada una de las empresas que le dan servicio, y como compañía, debemos ser capaces de asumir ese reto y seguir avanzando en nuestra capacidad de respuesta. En nuestro caso, queremos acompañar al cliente durante todo el proceso, desde que piensa en adquirir un hogar hasta que se lo entregamos. Por eso, ponemos a su disposición servicios diferenciadores como las Neinor Stores, -puntos de venta que mezclan lo humano con lo digital-, un servicio de atención constante a través de Neinor Experience, newsletters periódicas para que conozca el avance de la obra de su promoción, etc.

## En Neinor Homes queréis diferenciaros en el sector por ofrecer un producto innovador, ¿En qué se diferencian sus viviendas de las del resto?

La innovación forma parte del ADN de Neinor Homes desde el nacimiento de la compañía. Y cuando hablamos de innovación, hablamos de pensar siempre cómo mejorar cada decisión, como conseguir que cada elemento implique una mejora. Para ello, la innovación dentro de la compañía pasa por conceptos como nuevas metodologías colaborativas de trabajo, la sostenibilidad -con viviendas saludables y seguras, que aspiran a recibir la certificación de sostenibilidad BREEAM®, o por servicios únicos en una promotora, como la posibilidad de cubrir con un seguro posibles imprevistos económicos o facilidades para vender la anterior vivienda, por citar algunos ejemplos.

## ¿Cómo se presenta el futuro del sector y particularmente de Neinor Homes en los próximos años?

En cuanto al sector, los retos son varios. En primer lugar, debemos dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en cuanto al acceso a la vivienda, para lo que es necesario un diálogo entre todos los actores, alejado de medidas politizadas. En este sentido, debemos conseguir una relación de confianza y productiva con la Administración Pública, que ayude a mejorar trámites y licencias. Y, por último, es fundamental que sigamos avanzando en la industrialización conjunta de toda la cadena de valor del sector inmobiliario. Debemos centrarnos en afianzar un nuevo sector, riguroso disciplinado e industrializado y que se gane la confianza de todos los agentes por ser seguro y tener un modelo de negocio claro.

Respecto al papel que representará Neinor Homes en este futuro, tengo la plena convicción de que será un jugador clave como hasta ahora en el mercado, aportando oferta de calidad allí donde exista demanda residencial y apostando por la transformación del sector con hechos que demuestren la solidez de esta compañía.

## Por último, ¿Por qué es importante la sostenibilidad para Neinor Homes?

La sostenibilidad es un elemento clave dentro de la estrategia de Neinor Homes, formando parte de nuestro ADN desde la propia formación de la compañía. Entendemos la sostenibilidad como la creación de valor a través de la edificación para el ciudadano, como un modo de contribuir a la construcción de la ciudad del presente y del futuro.

Por esta razón, en 2019 hemos desarrollado un nuevo Plan Director de RSC con diferentes líneas de actuación, donde la sostenibilidad ocupa una posición privilegiada y que viene a reforzar nuestra apuesta por las certificaciones BREEAM® como la mejor vía de dar este valor añadido a nuestras promociones. De hecho, a cierre de año, contábamos con un **total de 84 promociones certificadas** o en proceso de certificación, que equivalen a **7.698 viviendas** y nos sitúan como líderes del sector.

“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 2019 ha sido un año de 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 **59% de las promociones lanzadas (142 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 **7.600 viviendas**. Y del total de promociones finalizadas, 22 promociones han conseguido el certificado final en BREEAM®, lo que suponen **1.470 viviendas certificadas**.



## 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 273 empleados, la compañía ha generado empleo indirecto en 2019 a más de 17.000 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 y de viviendas destinadas al alquiler a través de gestores especializados. 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**:



## 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.

“Neinor se ha convertido en la promotora inmobiliaria de referencia.”

Los **logros alcanzados** hasta el momento y el **rápido crecimiento** que ha experimentado la compañía desde su creación (más de 1.250 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 3,4 veces su plantilla pasando de 80 a 273 empleados.

## 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 la **promotora residencial de referencia en España**, liderando el mercado, no solo desde la perspectiva del volumen de viviendas entregadas sino también 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 **situa al cliente en el centro de su actividad**, respondiendo a las necesidades actuales de la sociedad y tratando de escuchar atentamente para detectar sus necesidades.



### 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.



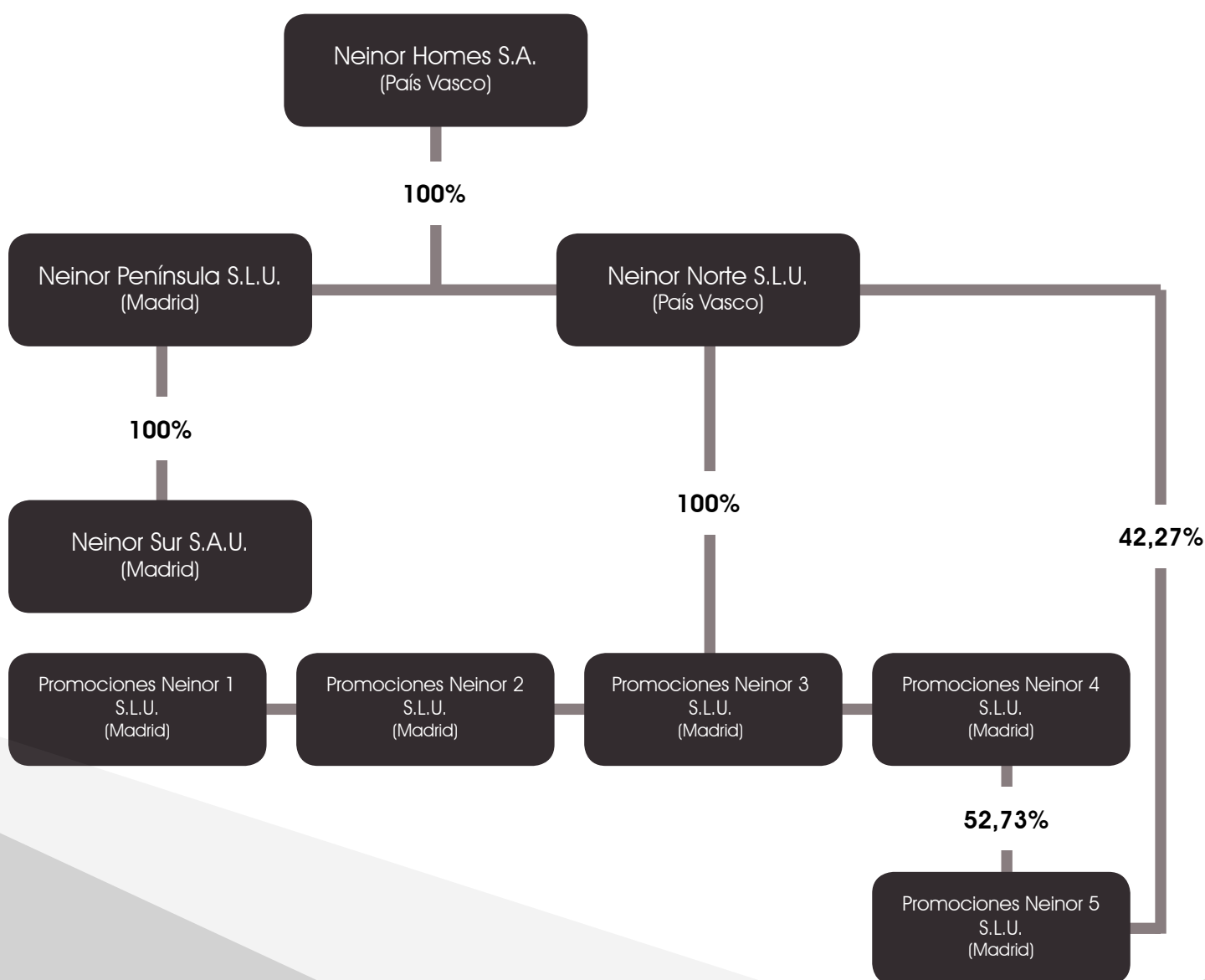
### BUEN GOBIERNO

Neinor Homes está convencida de la creación de valor a través de unos principios institucionales innegociables como **son la 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

El sector inmobiliario y de la construcción continúan en la tendencia de crecimiento, impulsados por la **fortaleza de la demanda de vivienda**. 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, con una **demanda estable** pese al incremento generalizado del precio de la vivienda usada y nueva. El interés en comprar una vivienda también es creciente en los turistas, lo que fomenta la actividad del sector en los lugares más turísticos y explica en parte el encarecimiento de los precios de la segunda residencia.

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**. De esta forma, el **uso de Big Data**, tanto a nivel interno como externo, permite a la compañía tomar decisiones estratégicas. La mejora de la **escucha continua de sus clientes** actuales y potenciales es otro de los factores que permiten entender mejor la dirección que toma el mercado. En 2019 Neinor Homes ha entregado 3.800 viviendas (entre las más de 1.250 viviendas de obra nueva y las de retail y servicing), superando así la cifra de 2018 en un 8%.

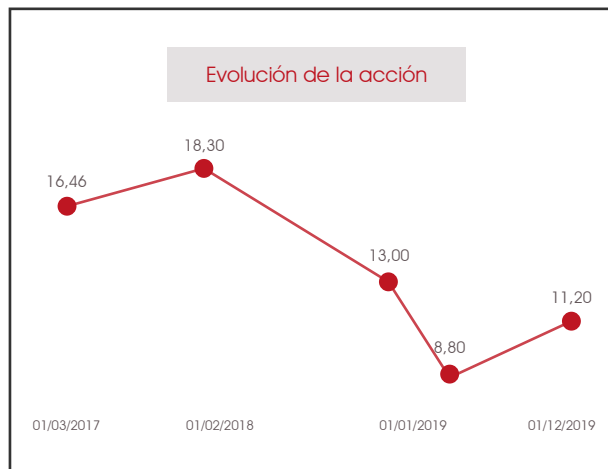
“ Las previsiones del sector inmobiliario son positivas gracias al crecimiento sostenido esperado de la demanda de vivienda. ”



## 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, 2019 ha estado marcado por la incertidumbre política y económica del país. Esto se ha visto reflejado en la bolsa que, si bien se recuperó del retroceso del final de 2018, ha permanecido en los mismos niveles desde el mes de marzo.

Para el caso de Neinor la situación ha sido la contraria: Aunque durante el inicio del año, el valor tocó mínimos después de caer alrededor de un 30%, durante la segunda mitad del año se ha revalorizado más de un 25%.



Los descuentos del sector respecto al valor de sus activos han seguido creciendo, que ahora se sitúan entre el 30% y el 60%, generalmente afectados por la falta de confianza en el sector.

Neinor presentó en abril su nuevo plan estratégico en el que redefinía sus objetivos para que reflejasen de forma más objetiva la situación de mercado actual, además de iniciar un plan de recompra de acciones. Esto ha hecho que los inversores y accionistas recuperen la confianza en la compañía y ha generado una revalorización del precio de la acción en los últimos meses, junto con la entrada de un nuevo accionista mayoritario.

El número de analistas cubriendo la compañía se ha reducido a 12, aunque Ahorro Corporación y Credit Suisse están preparando sus respectivos inicios de cobertura para la primera mitad del año 2020. El precio medio objetivo se sitúa hoy en día en los 12,29 euros por acción. En total, la acción de Neinor tiene 5 recomendaciones de "Comprar", 3 de "Mantener" y 4 de "Vender".

Neinor Homes encargó en junio de 2019 a CMI2i un **estudio del libro de registro de accionistas** para analizar la composición estimada del accionariado de la sociedad. Se decidió no hacer un estudio a fin de año dado la alta concentración actual de accionistas; el siguiente estudio se hará en conjunción con la Junta General de Accionistas en abril de 2020.

La distribución del accionariado se estima como sigue:

PRINCIPALES ACCIONISTAS A 31 DICIEMBRE DE 2019	
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%
The Goldman Sachs Group, INC	6,71%
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 este 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 partícipes 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 gestiona todas las fases de la cadena de valor del proceso de promoción residencial.”

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

### 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.

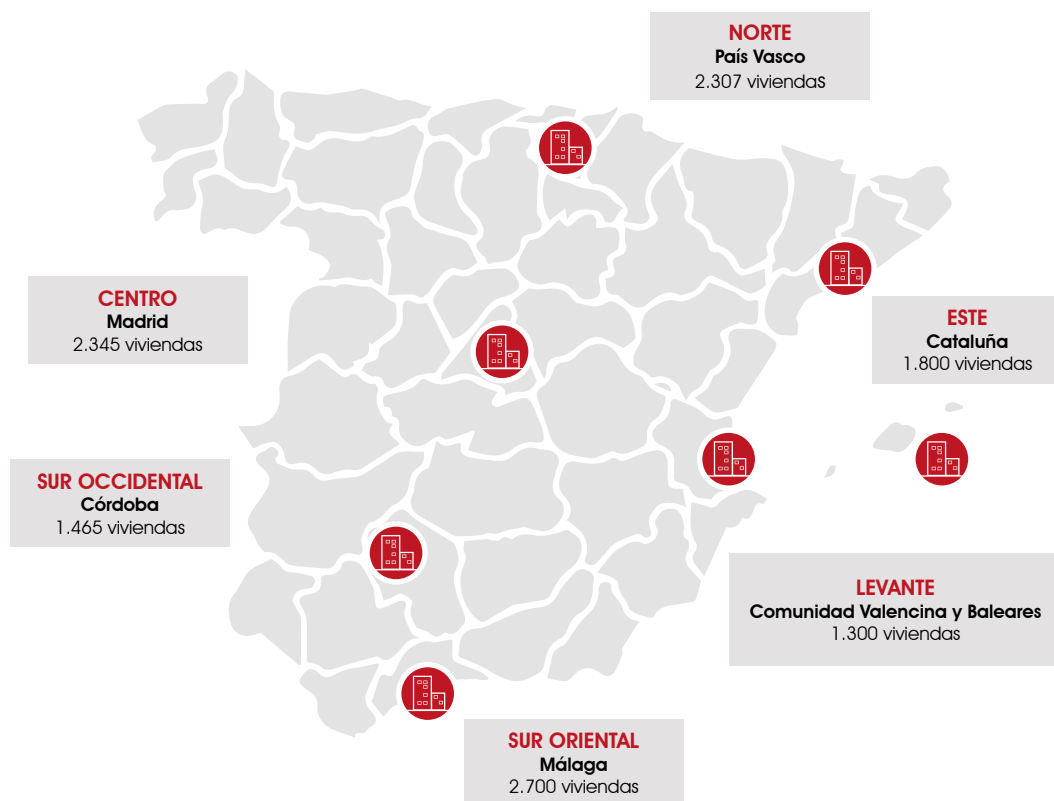
### TECNOLOGÍA

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 **1,5 millones de m<sup>2</sup>** y un valor aproximado de activos de **1.650 millones de euros**. Esta superficie tiene **capacidad para desarrollar más de 11.900 unidades**.



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 2019 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 1.250 viviendas y al tener en producción más de 7.700 viviendas** (731 viviendas en proyecto, 1.942 en licitación y 5.045 en ejecución). Además, durante este ejercicio se han pre-venido 1.400 viviendas de obra nueva. Convirtiendo a Neinor Homes en la promotora residencial nacional con mayor facturación y mayor beneficio.

# CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

## VALOR ECONÓMICO



Neinor Homes es un motor de progreso económico del sector inmobiliario en España. En 2019 no ha realizado compras de suelo significativas, al tener un banco de suelo suficiente. El total de ingresos del ejercicio ha sido de 489 millones de euros, alcanzando un beneficio neto de 64 millones de euros. Asimismo, el EBITDA ha ascendido a 94 millones de euros. Adicionalmente, el valor neto contable del stock de Neinor Homes a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 1.211 millones de euros, un 2% inferior a 2018 debido principalmente a las entregas del ejercicio\*.



\*Para más información ver Cuentas Anuales.

En el ejercicio 2018, el valor económico generado fue de **382 millones de euros** y el valor económico distribuido de **322 millones de euros**, con un resultado neto de **60 millones de euros**.

## 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 **273 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 2019 ha generado empleo indirecto para **17.000 profesionales**. En los próximos cuatro años está previsto edificar y entregar en torno a 10.000 viviendas, lo que supondría la creación de otros 6.000 empleos indirectos adicionales.



<sup>1</sup>Según la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid (ASPRIMA), empleos indirectos = 7.094 viviendas lanzadas en 2019 x 2,4

## 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 hecho, de las 260 promociones de vivienda registradas actualmente en España para ser certificadas con BREEAM®, 84 son de Neinor Homes y del total de viviendas residenciales certificadas hasta ahora en España el 47% también han sido promociones de la compañía.

Neinor Homes cuenta con una **Política de Calidad y Medio Ambiente** y con el certificado ISO 14001 por promover el uso de técnicas sostenibles en las viviendas y en su actividad diaria. 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 y realizando en 2019 diferentes actuaciones en las oficinas para reducir el consumo energético.\*



\*Para más información ver páginas 28 y 29.

## 5.4. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO MARCO DE ACTUACIÓN INTERNO

### GOBERNANZA DE LA RSC

La gestión en materia de Responsabilidad Social Corporativa en Neinor Homes se lleva a cabo desde el **Comité de Sostenibilidad** que depende de la Dirección General Corporativa, 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 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: VISIÓN 2020

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**.

PLANES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES
 <p><b>CLIENTE</b></p> <p>El cliente en el centro de la toma de decisiones de la compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseguir de forma continua la satisfacción del cliente, alineando sus expectativas con la rentabilidad de los proyectos.</li> <li>• 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.</li> <li>• Desarrollar una estrategia de comunicación continua, transparente y bidireccional con el cliente durante todo el ciclo de vida de adquisición de la vivienda.</li> </ul>
 <p><b>PRODUCTO</b></p> <p>Viviendas eficientes y sostenibles, donde la innovación forma parte de la esencia de Neinor Homes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelencia de productos</li> <li>• Sostenibilidad de producto</li> <li>• Contribución social y económica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imponer los máximos estándares de calidad y excelencia en todas las promociones para garantizar el reconocimiento de la sostenibilidad.</li> <li>• Seguir construyendo casas con el menor impacto ambiental y de la manera más sostenible posible.</li> <li>• Crear hogares que ayuden a desarrollar un entorno más sostenible, fomentando la cohesión social y mejorando la calidad de vida de las personas.</li> </ul>
 <p><b>INSTITUCIONALIZACIÓN</b></p> <p>Modelo de negocio, basado en la sistematización de los procesos, el rigor y la transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Innovación</li> <li>• Inversores y grupos de interés</li> <li>• Gobierno, transparencia e integridad</li> <li>• Riesgo ESG</li> <li>• Personas como activo estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar un sistema de gestión y control interno de los servicios externalizados y establecer relaciones estrechas con los proveedores.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Dotar a los empleados de las competencias necesarias para un entorno cada vez más exigente e innovador.</li> </ul>

Neinor Homes, como promotora inmobiliaria, participa en varias asociaciones vinculadas al sector de la construcción dentro de su ámbito de actuación. Así mismo consciente de la importancia de la sostenibilidad y el medioambiente 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 (A través de Informa Consulting)
- Asociación de Auditores Internos.
- Instituto de Oficiales de Cumplimiento (IOC)
- Miembros del Consejo Asesor de BREEAM®



## 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. En el Comité participan las direcciones generales, directores territoriales y el CEO de la compañía. En 2019 el área de Calidad ha pasado 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 que se muestran a continuación.



### 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)

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 77,78% incluyen los requisitos para obtener la certificación **BREEAM® de sostenibilidad**. En la actualidad, 47% de nuestras promociones tienen Certificado Energético BB. El 35 % de nuestras promociones tienen 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.



### CONTRATACIÓN DE ENERGÍA VERDE

Actualmente cuentan con energía verde las **oficinas de Bilbao, Barcelona, Córdoba y Valencia**. Apostando por la energía verde, ha intentado homogeneizar el proveedor de ésta a todas las delegaciones posibles, última incorporación, **Málaga**.



### 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 2019 un 3 % respecto a 2018 aun habiendo aumentado la plantilla en un 0,74 % y con un consumo de **285.501 kWh** totales. Por su parte, el **consumo de papel** se ha reducido en 2019 en un 17 % respecto a 2018, con un consumo total de **3.046 kg**, 1.269 paquetes y un consumo medio medio por persona de 1,15 paquetes (1.527 paquetes y 1,5 kg por persona en 2018).

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 2019 se han generado **3.903 kg de papel confidencial**, **0,12 kg de fluorescentes**, **96 kg de tóneres**, **16 kg de pilas** y **129 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 360º**, 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><b>INVERSORES Y ACCIONISTAS</b></p>	<p>Los accionistas son un <b>excelente termómetro de la confianza</b> que tiene una compañía y de su salud financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día del accionista</li> <li>• Junta General de Accionistas</li> <li>• Página web de Relación con Inversores</li> <li>• Comunicaciones vía email</li> <li>• Comunicados de prensa</li> <li>• Presentaciones corporativas y de producto</li> </ul>
 <p><b>CLIENTES</b></p>	<p>Los clientes son <b>la razón de ser de Neinor Homes</b>, esforzándose en ofrecerles el mejor servicio y la mayor calidad posible para lograr su máxima satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de Puertas Abiertas</li> <li>• Página web Neinor Experience</li> <li>• App Neinor Experience</li> <li>• Puntos de venta</li> <li>• Newsletters</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Teléfono y correo electrónico gestor Neinor Experience</li> </ul>
 <p><b>EMPLEADOS</b></p>	<p>Los empleados son <b>los que hacen Neinor Homes</b> 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"> <li>• Reuniones con el CEO</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Canal Ético</li> <li>• Newsletter corporativa</li> <li>• Evaluaciones del desempeño 360º</li> <li>• Canal de ineficiencias</li> </ul>
 <p><b>PROVEEDORES</b></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 <b>elemento clave para mantener los altos estándares de calidad</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo continuo</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Aplicación para evaluar a Neinor Homes</li> <li>• Comités de construcción</li> <li>• Evaluación de proveedores</li> <li>• Código de conducta de terceros</li> </ul>
 <p><b>SOCIEDAD</b></p>	<p>La actividad de Neinor Homes tiene una repercusión importante en la sociedad, creando <b>empleos indirectos y contribuyendo al desarrollo social y económico</b> de los lugares donde se encuentran las promociones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Participación en foros sectoriales y asociaciones</li> <li>• Colaboración con universidades y asociaciones</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>

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 como novedad en 2019 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



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.

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

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**:



Medidas aplicadas en la lucha contra el fraude y la corrupción



Evaluaciones realizadas para medir el funcionamiento y la gestión de los órganos de gobierno



Transparencia financiera sobre el modelo de negocio



Viabilidad de la empresa y propósito a largo plazo



Sostenibilidad e impacto responsable en las personas y el entorno

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 certificado que Neinor Homes cumple con las recomendaciones 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
- 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 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 Medioambiente 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 3 de abril de 2019 fue realizada **la segunda Junta General de Accionistas** de Neinor Homes con un **quórum del 62,36 % del capital social** (0,97% presente y 61,39% 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**.

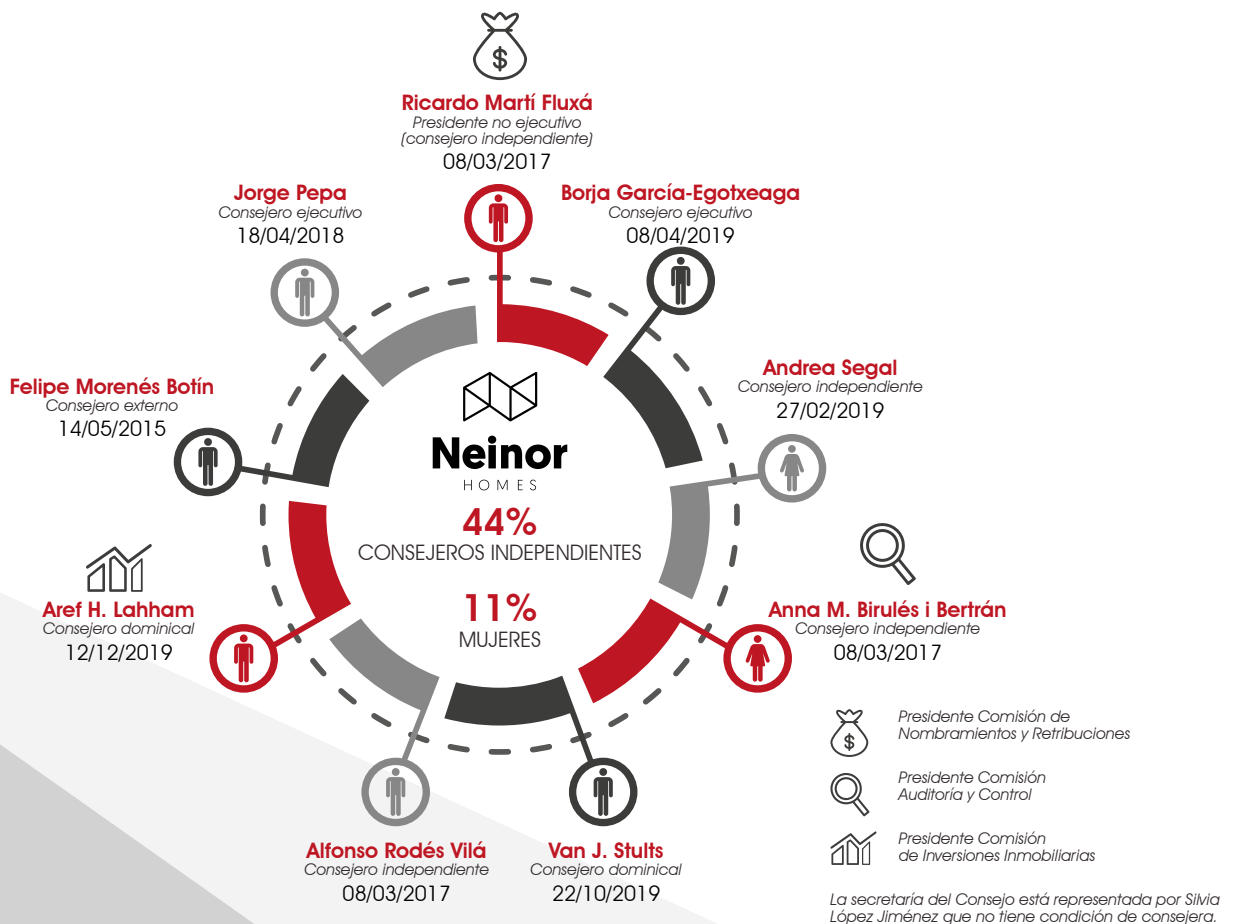
### COMPETENCIAS DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- 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 2019 se ha reunido en 13 ocasiones, y en 3 de ellas se han tratado temas en relación con la Responsabilidad Social Corporativa.

A cierre de 2019 la **composición del Consejo** es la siguiente:



En 2019 Neinor Homes ha efectuado la segunda **evaluación interna 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 siguiendo 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:

- ✓ Composición: Número de miembros que conforman el Consejo y sus Comisiones. Número de consejeros por tipología: ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos. Número de años en el mandato de cada consejero.
- ✓ Diversidad: Número de mujeres en el Consejo y sus Comisiones. Número de miembros extranjeros en el Consejo y sus Comisiones.
- ✓ Experiencia y conocimientos: Valoración de la experiencia en el sector de los consejeros según CV. Experiencia en Gobierno Corporativo de cada consejero en función de otros Consejos en los que participe distintos al de Neinor Homes. Verificación de la formación recibida por el Consejo y sus Comisiones.
- ✓ Sucesión de consejeros: Verificación de la existencia de un plan de sucesión del primer ejecutivo (CEO) y del resto de consejeros.
- ✓ Funcionamiento: Verificación de la planificación del calendario de sesiones y de las reuniones efectivas. Comprobación del tiempo de antelación en el envío de las convocatorias de reunión, así como del orden del día de las sesiones. Comprobación del tratamiento en las reuniones de los asuntos exigidos por la normativa aplicable (Ley de Sociedades de Capital, Ley del Mercado de Valores, etc.), mediante la revisión de actas. Tiempo de duración de las reuniones del Consejo y sus Comisiones.

- ✓ Calidad de información: Verificación del nivel de adecuación y calidad de la información suministrada a los consejeros para la toma de decisiones.
- ✓ Dedicación / involucración de consejeros: Número de ausencias a las reuniones del Consejo y sus Comisiones. Análisis de las cuestiones planteadas por los consejeros acerca de la información recibida con carácter previo a las reuniones. Análisis de los aspectos planteados por los consejeros durante la celebración de las reuniones en base a la información presentada. Verificación de las solicitudes adicionales de los consejeros de trabajos / encargos puntuales a realizar en la Sociedad.
- ✓ Conexión con la Alta Dirección y/o externos: Valoración de la participación de Direcciones Generales y/o auditores externos en las sesiones del Consejo y sus Comisiones sin la presencia del CEO.
- ✓ Cumplimiento de buenas prácticas: Comprobación del “tone at the top” en el funcionamiento del Consejo y sus Comisiones en materia de ética, cumplimiento, transparencia, etc. Análisis de la conciencia y el interés del Consejo y sus Comisiones por dar cumplimiento a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno (CUBG) de la CNMV. Revisión del grado de cumplimiento e implantación efectiva de las recomendaciones del CUBG.
- ✓ Remuneración de consejeros. Verificación del uso de análisis comparativos de mercado efectuados por expertos externos sobre las remuneraciones de consejeros.
- ✓ Recomendaciones de la CNMV sobre la información publicada en los IAGC del ejercicio anterior.
- ✓ Información de la compañía sobre Gobierno Corporativo y políticas y manuales en la página web de la compañía.
- ✓ Información de la compañía para accionistas publicada y trasladada con ocasión de la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas.
- ✓ Información publicada en los IAGC, políticas y contenido de la página web de otras sociedades cotizadas de referencia y del sector.
- ✓ Recomendaciones de CNMV sobre Buen Gobierno, buenas prácticas declaradas en el Código de Buen Gobierno aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en febrero de 2015. Buenas prácticas sobre funcionamiento de las comisiones de auditoría y control (Guía Técnica 3/2017) así como de la comisión de nombramientos y retribuciones (Guía Técnica 1/2019).
- ✓ Seguimiento de recomendaciones de: Guía del Consejero Dominical del Instituto de Consejeros-Administradores (IC-A), España 2019, buenas prácticas declaradas en las directrices sobre gobierno corporativo de la *European Banking Authority (EBA)* en el 2018. Buenas prácticas declaradas en el Reporte King IV del *Institute of Directors in Southern Africa*, Sudáfrica 2016, así como distintas directrices internacionales de Cumplimiento como las *Federal Sentencing Guidelines (US)*.

Fruto de esta revisión se han detectado **oportunidades de mejora** en aspectos como:

- Elaboración de diferentes políticas como; una política de Responsabilidad Social Corporativa, una política de Riesgos y una política de igualdad.
- Continuar trabajando para favorecer la diversidad de género.
- Continuar incrementando la formación presencial a los consejeros.
- Elaboración de un plan de sucesión.
- Incrementar los canales de comunicación y reporte sobre las expectativas y cuestiones que los inversores pueden plantear en el desarrollo y estrategia de la compañía.

### 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 2019 los consejeros han recibido formación sobre las siguientes materias:

- Gobierno Corporativo: Responsabilidad de los administradores.
- Riesgos en el sector inmobiliario.
- Situación del mercado Residencial.
- El Consejero Dominical: Guía para el Buen Gobierno.

## COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

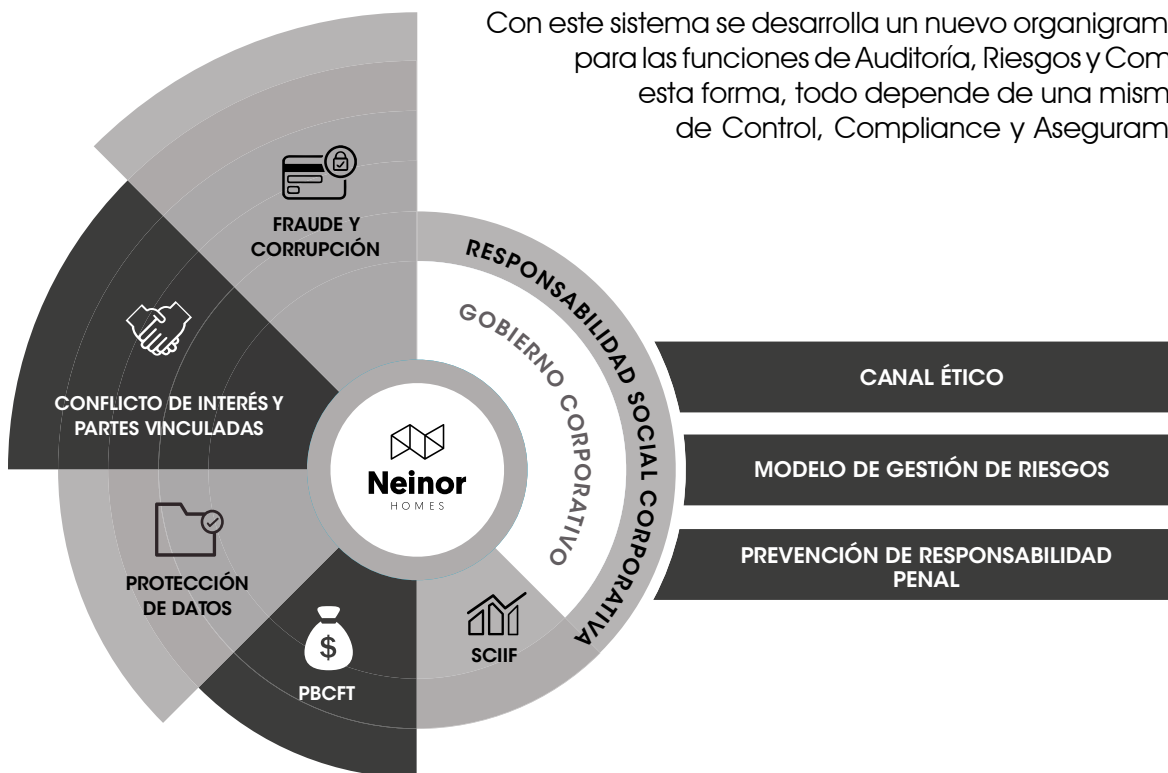
Para una **mayor eficacia del ejercicio de sus funciones** el Consejo cuenta con las siguientes comisiones delegadas, cuyo funcionamiento está regulado en el Reglamento del Consejo:



## 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 Control, Compliance y Aseguramiento (CCA)



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 Gobierno, Riesgos y Cumplimiento (GRC)** alineado con estándares nacionales e internacionales de control interno y compliance, que ha sido implantado y trasladado a toda la organización.

El Modelo de GRC 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"> <li>• Política de gastos y reporte</li> <li>• Política de selección, homologación y evaluación de proveedores</li> <li>• Código de buenas prácticas de intermediación inmobiliaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Ético</li> <li>• Código de Conducta para Terceros</li> <li>• Canal de denuncias y registro</li> <li>• Política de regalos y registro</li> <li>• Comisión de Seguimiento y Control</li> </ul>
Modelo de Prevención de Blanqueo de Capitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de PBCFT</li> <li>• Órgano Control Interno</li> <li>• Unidad específica PBC</li> <li>• Guía práctica de PBC</li> <li>• Fichas KYC persona física y jurídica</li> <li>• Formulario y cuestionario de conformidad comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de PBC de gestión de activos singulares y retail</li> <li>• Procedimiento de PBC de gestión de obra nueva</li> <li>• Auditoría externa</li> </ul>
Sistema de Control Interno de la Información Financiera	<p>Adecuación de la información a los 16 indicadores requeridos por la CNMV (matriz de riesgos y controles de los procesos en funcionamiento y responsabilidades asignadas, manual de políticas contables, repositorio de evidencias, etc.)</p>	
Modelo de Conflictos de Interés y Partes Vinculadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de operaciones de conflictos de interés y partes vinculadas</li> <li>• Revisión y aprobación de operaciones vinculadas</li> <li>• Reporting al Consejo y a la Comisión de Auditoría y ratificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de conflictos de interés y partes vinculadas</li> <li>• Canal de comunicación de operaciones</li> </ul>
Modelo de Protección de Datos y Privacidad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Privacidad</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Incidencias</li> <li>• Procedimiento de Derechos de los interesados</li> <li>• Procedimiento de SGSI</li> <li>• Procedimiento de Gestión del Sistema de Datos Personales</li> <li>• Reglamento y Política de Protección de Datos Personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento del Ciclo de Vida del tratamiento de datos personales</li> <li>• Procedimiento de consulta al regulador</li> <li>• Procedimiento del PIAC</li> <li>• Comité de Seguridad de la Información</li> <li>• Canal de Comunicación</li> </ul>



## 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](mailto:canal.etico@neinorhomes.com)).

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 **2019** se han recibido **8 denuncias** en el Canal Ético y 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 2019, 244 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 11 empleados de Back Office, 40 comerciales de Neinor Homes y 196 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”



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.

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.

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.

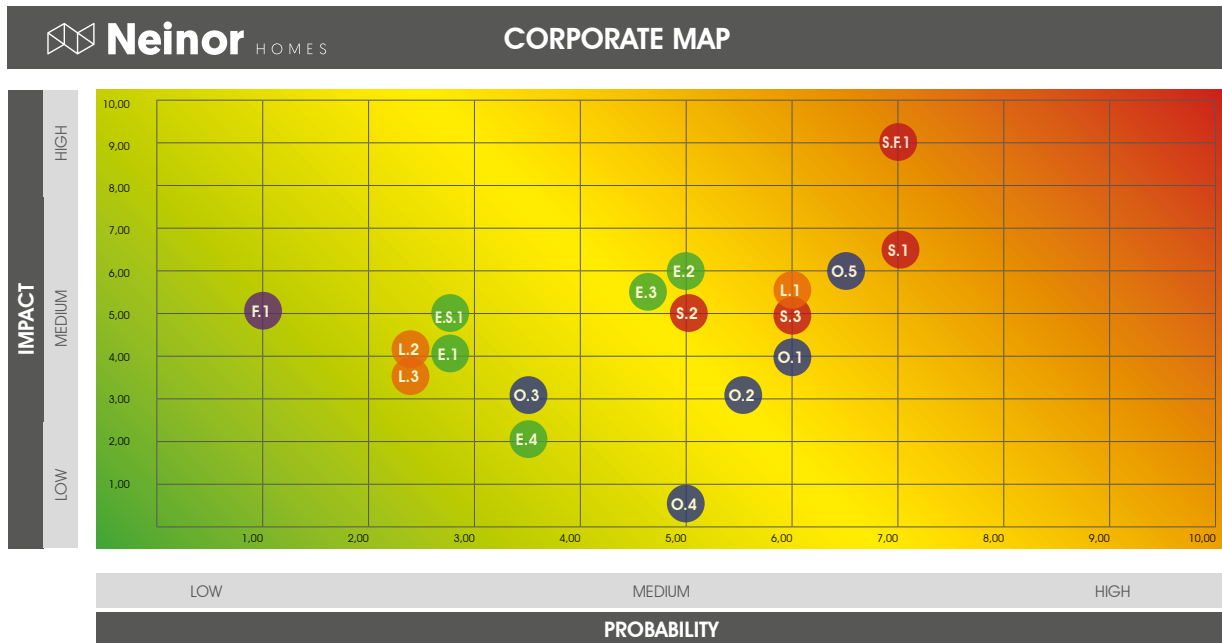
5

#### 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.



La metodología de Gestión de Riesgos utilizada por Neinor Homes está basada 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. De igual forma, en el informe de la auditoría de la ISO 9001 de AENOR se resalta como punto fuerte la metodología de evaluación de riesgos.

## 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 expuesto 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 de 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**.

### POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La Política Anticorrupción 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 2019 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, entendiendo 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 ha sido auditado”

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 2019 ha sido supervisado por un experto independiente y por Auditoría Interna que han manifestado que el modelo es eficaz y eficiente y no han puesto de manifiesto ninguna incidencia relevante.

## 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 2019 Neinor Homes ha recibido **2 reclamaciones** (una trasladada por de la AEPD y otra recibida directamente de un cliente) por vulnerar los derechos de protección de datos y **12 peticiones** relacionadas con los derechos de 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.

“Neinor Homes cuenta con la certificación ISO 27001”

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.

## 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 su Informe de Gobierno Corporativo anual a una **auditoría externa independiente**, con resultados altamente satisfactorios. Adicionalmente, se realizan **auditorías internas** cada año, completando así el control interno de la información financiera publicada.



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 2019 se han realizado diferentes **acciones destinadas para conocer mejor a los clientes** que se interesan en Neinor Homes:



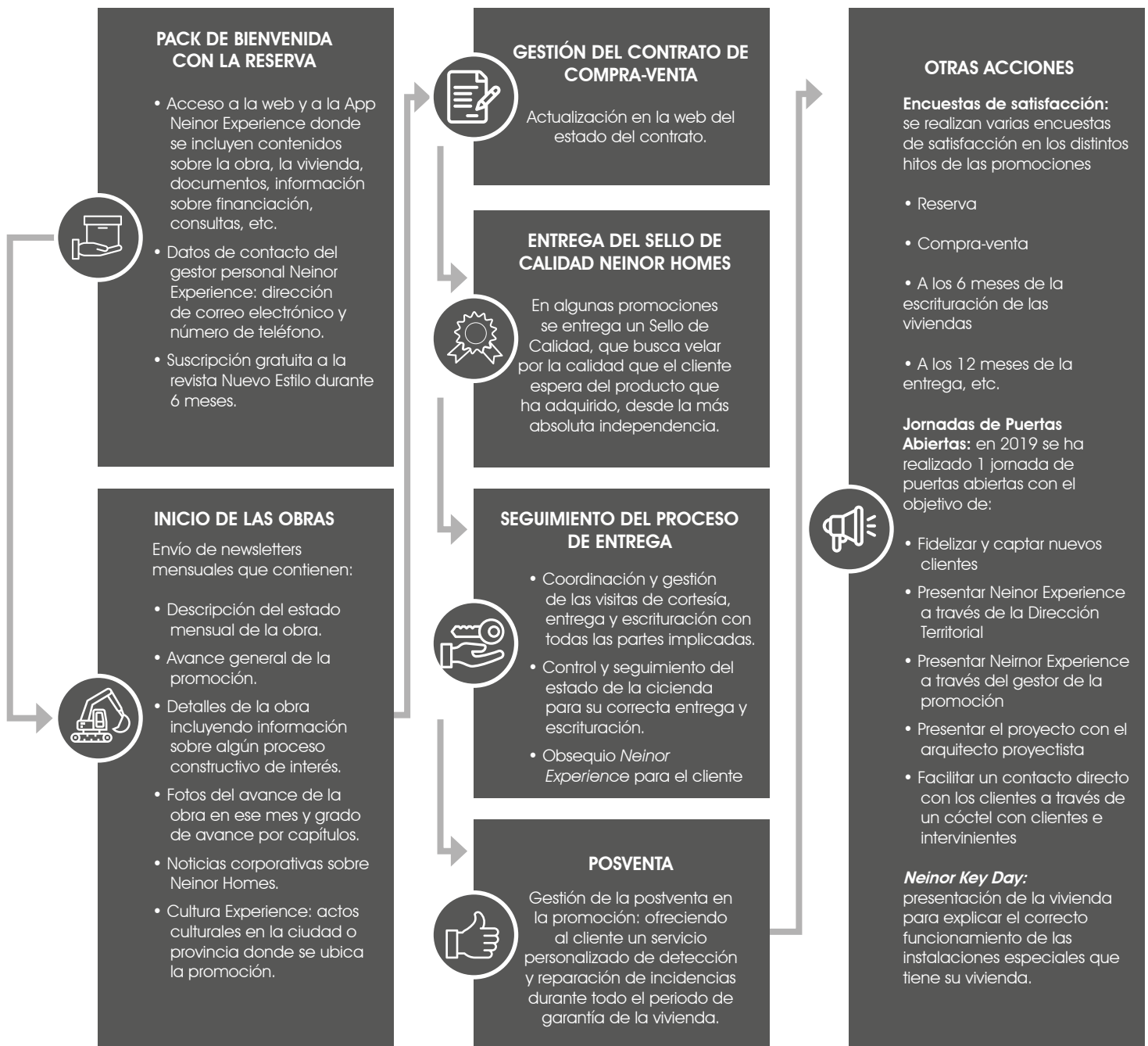
Implementación de herramientas de **CRM, Customer Centric y Big Data** únicas en el sector inmobiliario que permiten tener un conocimiento muy detallado de las necesidades de los clientes, con el objetivo de construir promociones que se adapten mejor a lo que los clientes esperan de sus viviendas.

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 2019 Neinor Homes contaba con aproximadamente 5.500 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 firma 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 gestionado 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:



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](http://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 del 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.



Las **Jornadas de puertas abiertas**, se realizan resolver dudas y para dar a conocer la promoción en el área de promoción, que conozcan el producto a través de nuestros profesionales y el diseño con el arquitecto



**Neinor Key Day**: Se realiza con el propósito de informar al cliente del funcionamiento de las instalaciones de su vivienda. Puntos importantes de la misma para su correcto uso.



**Servicio de call center** para contestar las incidencias de los clientes. Durante el 2019 se han resuelto 10.892 incidencias que supone el 99,85 % de las incidencias recibidas con un tiempo de respuesta medio, de 1 minuto.



## 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.

“En 2019 Neinor Homes ha recibido 24.121 incidencias con un tiempo medio de respuesta de 1,4 días.”

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.

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.

### SERVICIO POSTVENTA NEINOR HOMES

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

- **Acabados:** 1 año desde la entrega de la vivienda
- Fallos en **instalaciones**, aparición de **humedades** o filtraciones: 3 años desde la entrega de las llaves
- 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 es su diseño y calidad y sobre todo sostenibles.

“ Neinor Homes ha registrado más de 7.600 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. sector inmobiliario. Incremento de la competencia. Competencia no homogénea.

### INCORPORACIÓN DE *GOOGLE MINI EN SUS VIVIENDAS*

2

Neinor Homes se ha convertido en la **primera promotora a nivel europeo** en incluir Google Mini como estándar en todas sus viviendas, dando un paso en su camino para llevar la smart house al mercado de obra nueva residencial. El **altavoz inteligente de Google**, permite interactuar con el dispositivo gracias al asistente virtual Google Assistant, con el objetivo de que éste **facilite la vida del usuario en su 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**.



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

Neinor Homes cuenta con una **Política de Calidad, Medioambiente 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 2019 se ha realizado un esfuerzo en mantener 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.

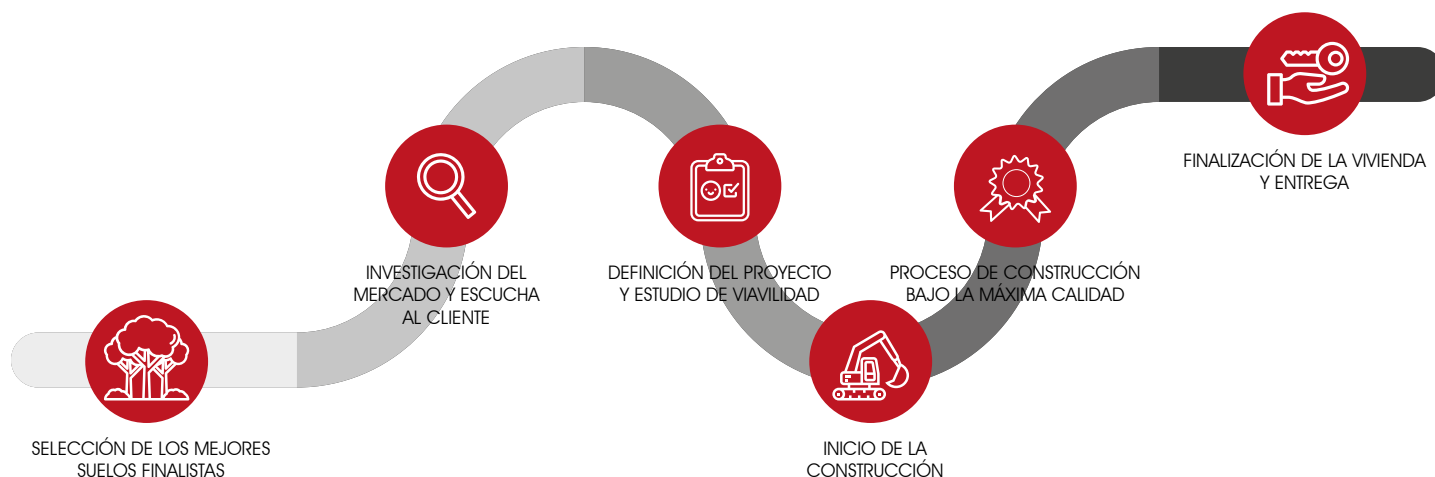
Con la premisa de lograr la máxima calidad y sostenibilidad, Neinor Homes aplica un **proceso de Investigación + Escucha + Desarrollo** en el lanzamiento de todas sus promociones y en la construcción de sus viviendas, siendo éste un factor diferencial frente a la competencia.

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. Para ello, Neinor Homes dispone de herramientas de big data que también se nutre de los datos recogidos en las encuestas. 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 de 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 ajustarlos 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.



### PERSONALIZACIÓN PREMIUM

En la personalización Premium 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®

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 59% de las promociones lanzadas (142 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 7.600 viviendas. Finalmente, del total de promociones finalizadas, 22 promociones han conseguido el certificado final en BREEAM®, 18 en nivel bueno y 4 en muy bueno, lo que suponen 1.470 viviendas certificadas.

“Neinor Homes es la promotora que más certificaciones BREEAM® ha obtenido en los últimos años”

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:

#### SALUD



- 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)

#### AHORRO ECONÓMICO



- 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.

#### ECOLOGÍA



- 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 CO<sup>2</sup>
- **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 ha convertido a Neinor Homes en la **promotora líder en sostenibilidad** en España.

## 8.4. LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN

“ Neinor Homes lidera la apuesta por la innovación en el sector inmobiliario ”

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 2018 la **Certificación de AENOR 166002:2014**.

Desde el punto de vista de la innovación ha estado marcado por **dos grandes hitos** que han sentado las bases del futuro de la innovación en la compañía:

**LANZAMIENTO DE ALIANZAS** con **STARTUPS** innovadoras para liderar la transformación del sector residencial en España. Neinor Next supone la creación de un **nuevo ecosistema de innovación** que busca **crear alianzas con startups** del sector Real Estate, con el propósito principal de liderar conjuntamente la transformación del sector residencial en España trabajando por la RSC, la digitalización, la captación del talento y el cambio cultural, entre otros.

En 2019 se han colaborado 4 startups:

- **Architectures**: esta firma ha desarrollado una herramienta de arquitectura digital que aplica la inteligencia artificial para diseñar proyectos de viviendas en pocas horas, reduciendo el tiempo empleado en esta fase junto a los costes directos e indirectos.
- **Bigle Legal**: proveedor para la implantación de la compraventa online de viviendas en la web de Neinor Homes.
- **Plactherm**: es un sistema de suelo radiante inteligente, zonificado y personalizado que permite un ahorro de energía del 45% frente a sistemas tradicionales.
- **4 Domo**: aplica un software de visualización arquitectónica que permite industrializar los materiales de marketing de las diferentes promociones, aportando infografías, vídeos y visitas inmersivas tanto exteriores como interiores, mejorando la experiencia del potencial cliente.



Las necesidades tecnológicas de la empresa ha impulsado a realizar reuniones de innovación entre las distintas Direcciones Generales de Neinor Homes en la búsqueda de nuevos proyectos.

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 se ha lanzado el **Home Innovation Center**, un espacio destinado a promover la transformación del sector residencial, desarrollando iniciativas como Neinor Next, la aceleradora de startups de Neinor Homes. Con ella se busca establecer puntos de encuentro entre la construcción residencial y las tecnologías más innovadoras aplicadas al sector para crear un nuevo modelo de promoción y diseñar los hogares del siglo XXI.

## COMITÉ DE INNOVACIÓN

El Comité de Innovación se encarga de **tomar las decisiones estratégicas** de Neinor Homes con relación a la innovación. El Comité está compuesto por todos los Directores Generales de Neinor Homes, incorporando así todas las áreas de negocio de la compañía, considerando de esta forma la innovación desde el punto de vista estratégico y vinculado a los resultados de la compañía. En 2019 se han celebrado 27 reuniones de Innovación.

## INNOVACIÓN COLABORATIVA

Neinor Homes apuesta por el **intercambio de experiencias y soluciones** con 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 2019 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*.



**Neinor**  
H O M E S



### Acuerdo de colaboración con CEMEX Ventures

En 2019 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 Y BIG DATA

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:

### HERRAMIENTA *BIG DATA* DE ADQUISICIÓN DE SUELO



Esta herramienta permite unificar datos de mercado aportados por Idealista, datos de potenciales clientes del INE y datos de suelo del catastro, con el objetivo de **determinar los mejores suelos** para comprar e iniciar promociones residenciales.

Al ser una herramienta interna que añade datos propios de Neinor Homes, es única en el sector y aporta una **ventaja competitiva** clave.

### HERRAMIENTA *PIPELINE* DE SUELOS



Esta herramienta permite **cargar, editar y visualizar todos los suelos que están en estudio** en Neinor Homes para realizar seguimiento on-line y consultar su documentación.

De esta forma, se gana en **productividad** al no ser necesario un esfuerzo previo para unificar la información y permite tomar decisiones de compra de manera más ágil.

### HERRAMIENTA DE TARIFACIÓN



Esta herramienta permite **calcular las tarifas de cada promoción** automáticamente, utilizando diversos algoritmos de predicción basados en datos históricos.

Aporta un gran valor añadido al repercutir en la **productividad de los gestores** comerciales, dándoles soporte para contrastar tarifas y eliminando el sesgo del comercial en la toma de decisión.

### *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.

La transformación digital en Neinor Homes sigue evolucionando y hay diferentes proyectos e iniciativas que serán implementadas a corto y medio plazo para mejorar la productividad. Creación de un **Datawarehouse** para la unificación de la información y gestionar el reporting de la compañía.



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. ”

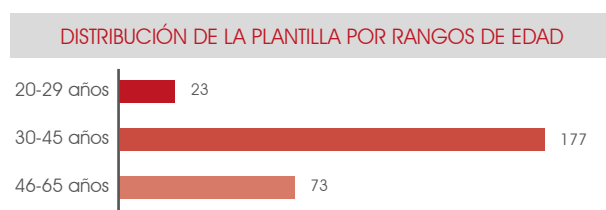
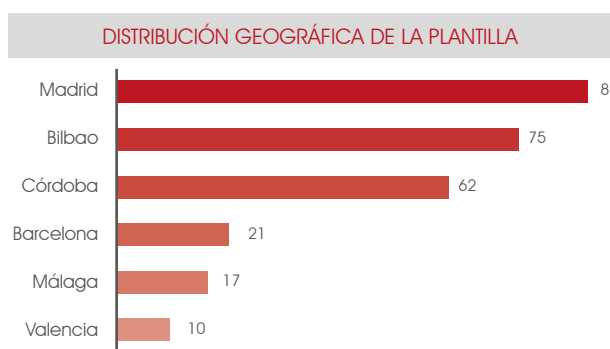
Neinor Homes es una compañía de referencia en el sector inmobiliario, que ofrece un **entorno atractivo para trabajar**, al generar empleo de calidad, fomentar el desarrollo del talento y la formación continua e impulsar el bienestar, la conciliación laboral y la seguridad. La compañía busca siempre 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 casi 5 años se superara el triplicar 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.

En 2019 Neinor Homes ha contado con una plantilla formada **273 empleados**, con un **53 % de hombres y un 47 % de mujeres**, aumentando la plantilla en 2 trabajadores frente a los 271 de 2018. 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 2019 ha sido de **40,8 años**. La antigüedad media de la plantilla se sitúa en **4 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.



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. 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. 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**, en particular en este caso a los relativos a materias de **derechos humanos y trabajo**.

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



**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.

### 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 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 2019 Neinor Homes ha contado con 4 empleados con personas con capacidades diferentes.

## 9.2. DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE LOS EMPLEADOS

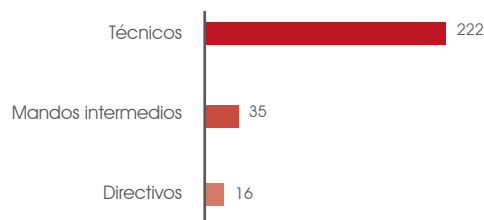
Los logros alcanzados hasta el momento y el continuo crecimiento de la compañía (**28 nuevas incorporaciones en 2019, 13 mujeres y 15 hombres**, de los cuales 6 se encuentran en el tramo de edad de 20-29, 15 de 30-45 y 7 de 46-65), han sido posibles gracias a la **búsqueda de la mejor capacitación profesional y la atracción del talento** en la selección de personal. En 2019 la tasa de contratación ha sido del 10%.

En 2019 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 2019 se han promocionado a **9 empleados**.

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

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 96 %, 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 2019 haya sido del 9 %, a pesar de los esfuerzos de Neinor Homes por retener el talento y por ofrecer un empleo de calidad. En 2019 ha habido **7 despidos** en la compañía

#### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



#### DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

	MUJERES 128	HOMBRES 145	20-29 años	30-45 años	46-65 años	DIRECTIVOS	MANDOS INTERMEDIOS	TÉCNICOS
Contrato fijo 261	123	138	16	173	72	16	35	210
Contrato temporal 12	5	7	7	4	1	0	0	12
Jornada completa 269	127	142	21	176	72	15	35	219
Jornada parcial 4	1	3	2	1	1	1	0	3

#### NÚMERO DE DESPIDOS

	POR GÉNERO		POR EDAD			POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
	MUJERES 128	HOMBRES 145	20-29 años	30-45 años	46-65 años	DIRECTIVOS	MANDOS INTERMEDIOS	TÉCNICOS
2019	5	2	1	4	2	1	0	6
TOTAL	7		7			7		

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

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.

#### 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 2019 se han impartido un total de 2.856 **horas de formación**, lo que suponen 10,5 **horas de formación por empleado**. Para ello se han invertido 54.000 euros en actividades de formación.

Algunos de los temas han sido Big data, cursos de Customer Centric, pasarela de venta online, aprendizaje de la plataforma Neinor Experience o productividad en el trabajo, entre otros.

La empresa sigue apostando por sus trabajadores y su formación continua, prestando la posibilidad a sus trabajadores de poder realizar formación superior especializada, a aquellos que lo soliciten y cuenten con un buen performance. **Durante el 2019**, 12 **trabajadores** han podido beneficiarse de esta iniciativa.

Se realizan también los "**Colearnings Fridays**", en los que los empleados pueden asistir voluntariamente a sesiones de formación de una hora de duración impartidas por otros trabajadores, favoreciendo así la formación en habilidades concretas y **compartiendo el conocimiento** interno de la compañía.

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**.

## 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.



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



### 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**.



### Respeto 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 2019 un total de **13 trabajadores**, 8 mujeres y 5 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 ha continuado en 2019 con el compromiso de formar al 100% de sus profesionales en la Prevención de Riesgos Laborales mediante cursos especiales. Como resultado en 2019 solo ha habido 3 accidentes laborales in itinere con baja entre el personal propio y no se han producido accidentes laborales con baja en el entorno de trabajo. Por su parte la tasa de absentismo laboral en Neinor Homes es del 2,08% tanto en mujeres como hombres.

“ En 2019 se han impartido un total de 93 horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales ”

## 9.6. COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y SATISFACCIÓN

En 2019 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 una aplicación directa en el escritorio para enviar dudas de variedad de materias y tienen a su disposición el Canal Ético para denunciar los casos que violen el Código Ético.

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 para todas las delegaciones facilitando los medios de transporte, favoreciendo 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

## 9.7. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Neinor Homes en cumplimiento con los objetivos del Plan Estratégico de RSC y comprometida con el medio ambiente, el cambio climático y por una sociedad mejor, ha realizado en 2019 diversas actuaciones encaminadas a crear un mundo más sostenible, fomentando a sus empleados un cambio de comportamiento, como una forma de impulsar el crecimiento del negocio.

Neinor Homes ha implantado una **herramienta "Help up"** para facilitar, coordinar y fomentar las acciones llevadas a cabo en la que los empleados pueden participar de forma activa con todas las campañas que se están llevando a cabo desde la empresa.

También se ha creado un **Comité de RSC** integrado por varios departamentos como GRC, RRHH y el Departamento de Comunicación.

Entre las iniciativas de acción social que se han realizado en 2019 destacan las acciones medioambientales y de colaboración con ONG´s fomentando las actividades lúdicas y deportivas.

Las **iniciativas medioambientales** que se han realizado han sido:

- Apuesta por **un mundo sin plástico**, eliminando de todas las oficinas, los vasos y botellas de plástico, por lo que se ha **entregado una botella de cristal personalizada** a todos los empleados y se ha llevado a cabo una **campaña de sensibilización para el uso de vasos propios en nuestras máquinas de vending**, además de la sustitución de los vasos de plástico por **vasos biodegradables** en estas máquinas.
- Contribución a la **reducción del uso de las cápsulas de café de aluminio** mediante la entrega de 2 paquetes de cápsulas biodegradables de la marca Debuencafé a todos los empleados para poder probarlas y fomentar su futuro consumo. Adicionalmente, Neinor Homes consumirá este tipo de cápsulas en sus oficinas.
- **Reciclar más y mejor**: Campaña de concienciando de la importancia del reciclar y de hacerlo correctamente enviando a todos los empleados un email **adjuntando la Guía publicada de Ecoembes e instalación** en todas las oficinas de todos los **contenedores necesarios para un uso correcto del reciclaje**.

Por otro lado, hemos **colaborado con varias ONGs** fomentando los compromisos sociales, la salud y los buenos hábitos deportivos :

- **Colaboración con la ONG de Perlas en el Barro** que recaudan fondos para los niños en situación de abandono y orfandad en Kisii (Kenia), participando en un concierto benéfico.
- **Torneo de Pádel Solidario** del Sector inmobiliario organizado por la Fundación Asprimar para contribuir a proyectos de la ONG Perlas en el Barro.
- **Colaboración en la carrera de la mujer de Madrid y de las empresas** de Bilbao, Barcelona y Madrid aportando la suscripción y equipación de los participantes.
- **Colaboración con la Fundación Aladina** y con la **donación voluntaria de regalos** por parte de los empleados para su futura entrega a los niños enfermos de cancer ingresados en el Hospital Niño Jesús.
- **Colaboración con obra social "La Caixa" y a través de Gavi, The Vaccine Alliance**, contribuyendo a la **vacunación de más de cinco millones de niños**, evitando su muerte prematura.

10

Somos socios  
estratégicos  
de nuestros  
proveedores

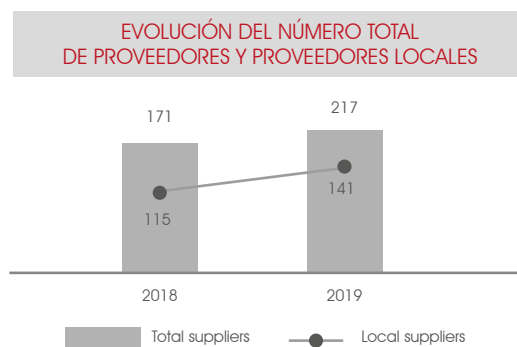


“ La relación que establecemos con nuestros proveedores y todos los mecanismos que ponemos en marcha para garantizar el cumplimiento de criterios y requisitos mínimos en términos de calidad, plazos y seguridad y salud, entre otros aspectos, es algo fundamental para el éxito de nuestra actividad.”

## 10.1. NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Los valores y compromisos de Neinor Homes son también extensibles a toda su cadena de suministro, siendo conscientes 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.

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 2019 Neinor Homes ha trabajado con 217 **proveedores**. De estos 141 (un 65 % del total) han sido proveedores locales. No obstante, 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 2019 se han ampliado la contratación de los acuerdos marco comenzados en 2018, 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 y el Código de Conducta para terceros enviado a los proveedores para su conocimiento y firma.

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 contratación y adjudicación 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 las 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 disponen 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 2019 se han firmado 28 nuevos Acuerdos Marco.

“ 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 ”

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 2019 Neinor Homes ha contratado **compras por valor de 389,9 millones de euros**, siendo un 41% del volumen de compras de proveedores locales, disminuyendo el volumen de contratación en un 10% respecto a 2018, provocado por la desaceleración del mercado inmobiliario. Neinor Homes realiza todos sus pagos a proveedores en 60 días.



## 10.3. SELECCIÓN, HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES


Neinor Homes ha establecido 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 2019 se han homologado un total de 68 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.

Asimismo, los arquitectos y constructores tienen obligación de cumplir con los requerimientos del Libro Blanco y también se valoran positivamente la aplicación de criterios de sostenibilidad BREEAM® (residuos, contaminación, energía, materiales, etc.). Por otro lado, 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 capitales



- **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 2019 ha realizado 316 evaluaciones a un total de 207 subcontratas, de las cuales 197 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 contratada, subcontratadas, 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 tres charlas en todas las promociones, dependiendo de la fase en la que se encuentre (inicio de la obra, fase de estructura y fase de albañilería). 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, la misma consultora 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.

### 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 2019 se han realizado más de 90 **Auditorías de Seguridad y Salud**, el **96 % ha cumplido con la normativa de seguridad y salud** y el **87 % ha cumplido** con el Manual de Buenas Prácticas de Neinor Homes.

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 2019 se han producido 164 **accidentes**, con un índice de frecuencia de 32,44 y un índice de gravedad de 0,77. No se han producido accidentes mortales.

## 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, estos 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 2019 se han realizado 816 **evaluaciones**.

Además, Neinor Homes impulsa y favorece las **iniciativas de colaboración**. Un ejemplo de ello es la posibilidad de que los proveedores y colaboradores acudan a los Comités de Innovación, como un medio para investigar de forma conjunta acerca de nuevos procesos constructivos, nuevos materiales o ideas innovadoras que se puedan aplicar en las promociones, impulsando así un espíritu de mejora continua por todas las partes implicadas.

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



Acerca  
de esta  
**Memoria**



# ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

Neinor Homes presenta por cuarta vez su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, en esta ocasión correspondiente al ejercicio 2019, 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 2019.

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](http://www.neinorhomes.com):

- Cuentas Anuales 2019
- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019

## 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 2019 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 *EPR Sustainability (European Public Real Estate Association)*. Por último, también en su elaboración se han tenido en cuenta gran parte de los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, ya que, aunque en 2019 esta ley no resulta de aplicación para Neinor Homes, se ha considerado una buena práctica de cara a anticiparse a futuros ejercicios.

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.

# 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 realizado en 2018 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 RSC 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 RSC “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 en 2019 no se han identificado temas adicionales a los identificados en 2018. 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*:

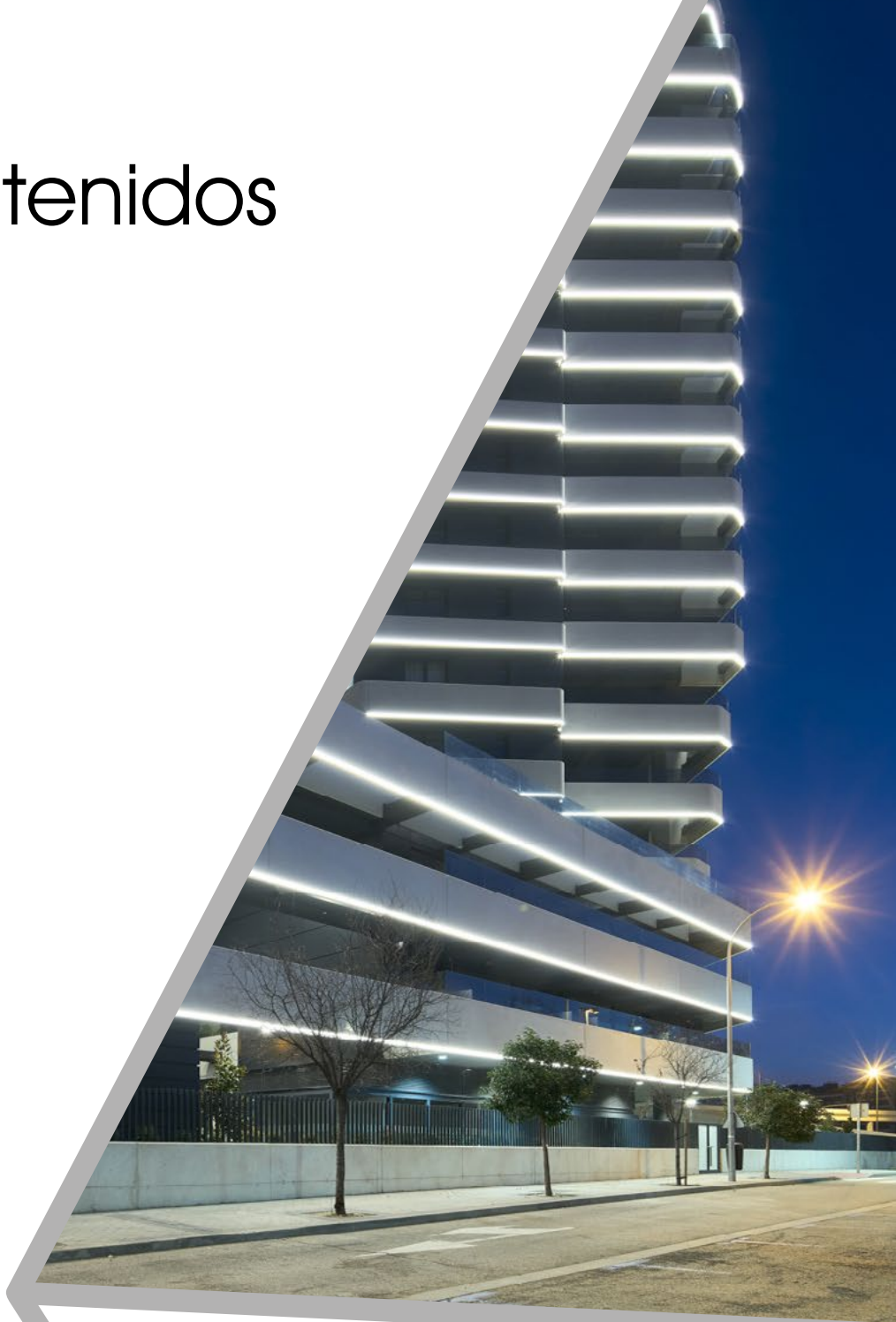
Aspectos relevantes para Neinor Homes	Aspectos GRI Standards
Transparencia	Perfil de la organización Participación de los grupos de interés Desempeño económico
Ética e integridad	Ética e integridad Anticorrupción Política pública Competencia desleal Cumplimiento socioeconómico Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación
Buen Gobierno	Estrategia Perfil de la organización Cumplimiento Ambiental Gobernanza
Estrategia de innovación aplicada a productos y servicios, tecnología y digitalización	Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado Formación y enseñanza
Liderazgo e influencia sectorial con GGII	Participación de los grupos de interés
Atención al cliente	Privacidad del cliente Marketing y etiquetado
Reputación corporativa y valor de marca sostenible	Perfil de la organización
Salud y seguridad laboral	Salud y seguridad en el trabajo
Sostenibilidad económica e inversión responsable	Estrategia Cumplimiento socioeconómico
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 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.

12

# Contenidos **GRI**



## FUNDAMENTOS

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
101	Principios para la elaboración de informes	N/A	85-87

## CONTENIDOS GENERALES

	CONTENIDOS	EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
102-1	Nombre de la organización	N/A	20
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	N/A	18-20
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	18-20, 23
102-6	Mercados servidos	N/A	20, 25
102-7	Tamaño de la organización	N/A	18-20, 23, 66
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	N/A	65-74
102-9	Cadena de suministro	N/A	75-82
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	N/A	15-16, 18-20, 23, 76-82
102-11	Principio o enfoque de precaución	N/A	15-16, 24-31
102-12	Iniciativas externas	N/A	63, 74
102-13	Afiliación a asociaciones	N/A	29
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	42-50
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	N/A	4, 19
102-18	Estructura de gobernanza	N/A	35-41
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gov-Board	38-41
102-35	Políticas de remuneración	N/A	36, 69
102-36	Proceso para determinar la remuneración	N/A	40, 69
102-40	Lista de grupos de interés	N/A	32
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	N/A	66
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	N/A	85-87
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	N/A	32-33, 53-55, 73, 82, 85-86
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	N/A	86-87
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	N/A	20

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	N/A	85-87
102-47	Lista de temas materiales	N/A	86-87
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	84
102-51	Fecha del último informe	N/A	2018
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	84
102-55	Índice de contenidos GRI	N/A	89-93
102-56	Verificación externa	N/A	94

## ENFOQUE DE GESTIÓN

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A	85-87
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A	15-16, 27-28, 30-31, 35, 37-50, 55, 58-59, 62-63, 66, 71-72, 76
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A	15-16, 27-28, 30, 50, 55, 61, 73, 82

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	N/A	26

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	N/A	78

## ANTICORRUPCIÓN

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	N/A	44
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	N/A	En 2019 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 2019 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	31

## ENERGÍA

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Elec-Abs	31
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	N/A	30, 61

## EFLUENTES Y RESIDUOS

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Waste-Abs	31

## CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	N/A	Durante 2018 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	79
308-2	Impactos ambientales y sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	76, 82

## EMPLEO

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Emp-Turnover	68-69
401-3	Permiso parental	N/A	72

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	H&S-Emp	72
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	N/A	72
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	N/A	66

## FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Emp-Training	70
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	N/A	70

## 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	38, 66

## NO DISCRIMINACIÓN

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversity-Emp	En 2019 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	77-80
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	77-82

## POLÍTICA PÚBLICA

CONTENIDOS		EPRA Sustainability Performance Measures	Referencia (Página)
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Diversity-Emp	El Código Ético de Néstor Homes prohíbe cualquier tipo de contribución a partidos y/o representantes políticos. En 2019 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	30-31, 61
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 2019 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	53, 61

## 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	49

## 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



**Neinor**

HOMES