



Informe de Sostenibilidad EINF 2022

Aclaraciones previas

El presente **Estado de Información No Financiera** consolidado forma parte del Informe de Gestión del Grupo UCI emitiéndose como un informe separado. Con el presente **Informe de Sostenibilidad** UCI informa de su situación en cumplimiento con el artículo 49 del Código de Comercio, en virtud de la modificación llevada a cabo por la Ley 11/2018¹, como transposición a nivel del ordenamiento jurídico de la Directiva 2014/95/UE², en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

El alcance de la información y las entidades incluidas en el perímetro del Estado de Información No Financiera corresponde al Grupo Unión de Créditos Inmobiliarios S.A., Establecimiento Financiero de Crédito en las áreas de España y Portugal, cuyo perímetro cubre el 93% de los empleados del Grupo y el 98% del saldo vivo gestionado.

En su compromiso con el reporte de información no financiera, el Grupo UCI opta por la elaboración de su Informe siguiendo los criterios de los principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Agenda 2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus tres dimensiones de la sostenibilidad: medioambiental, social y de gobernanza, utilizando como referencia los Estándares GRI y con los requisitos marcados por la legislación española aplicable a dicha materia, como es la Ley 11/2018³.

En la elaboración del presente Informe se ha tenido en cuenta, a su vez, el Reglamento UE 2020/852⁴ relativo a la Taxonomía Europea, en referencia a la clasificación de las actividades económicas en base a su contribución contra el cambio climático o perjuicio al medio ambiente.

De acuerdo con todo lo anterior, los contenidos incluidos en el presente Informe siguen los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información incluida precisa, comparable y verificable.

Desde UCI se generan relaciones de confianza y transparencia con los grupos de interés a través de un diálogo continuo y proactivo, y así, se consulta y analiza los temas sostenibles más relevantes y con mayor impacto para la empresa y su cadena de valor, lo que ha fundamentado el consecuente reporte de información.

El presente Informe ha sido verificado por MAZARS AUDITORES, S.L.P., en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio, ya comentado. Dicha verificación incluye la comprobación documental de la información recopilada en el presente documento, así como el análisis de la calidad de los datos cuantitativos utilizados, justificando la coherencia de la información reportada con los resultados del análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para ello, MAZARS AUDITORES, S.L.P. adopta los requisitos establecidos en Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 300 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre Encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

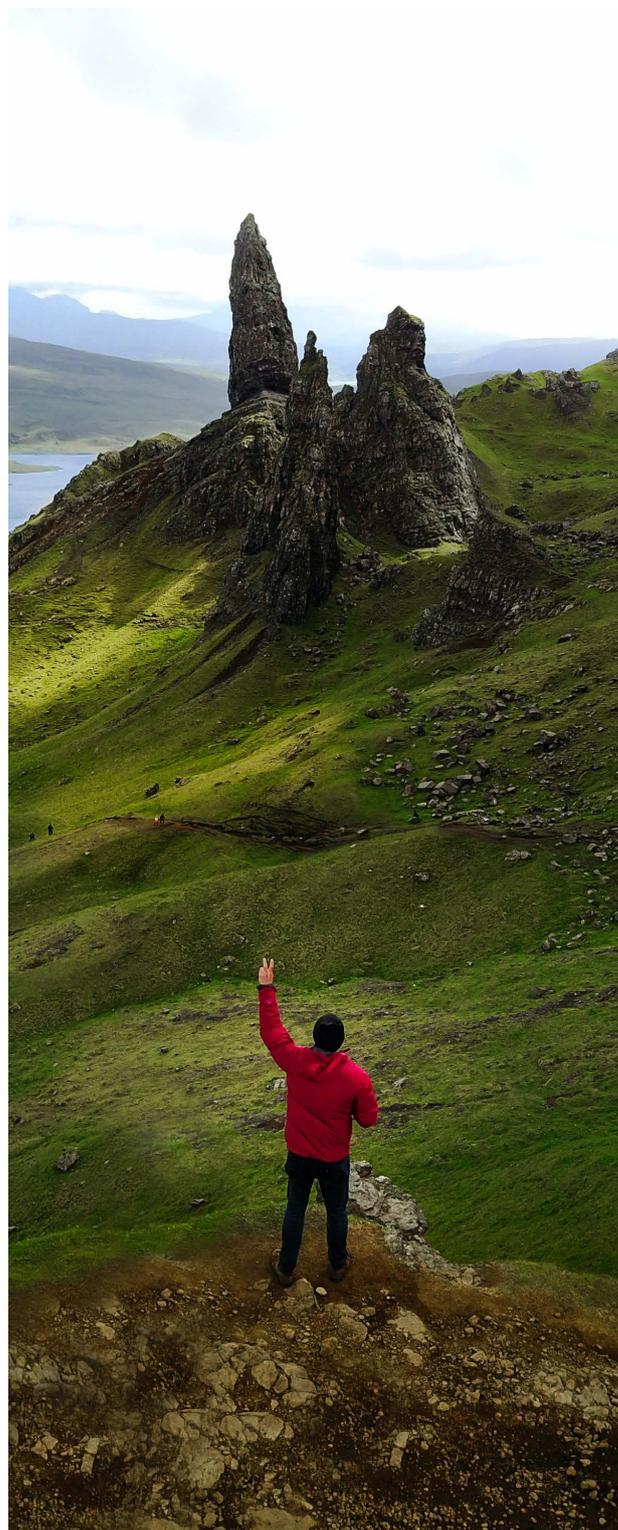
Una vez verificado, el Informe es aprobado por el Consejo de Administración de UCI.

¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

² Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.

³ Para mayor detalle se puede consultar el punto 6 con los índices de los requerimientos de la Ley 11/2018 y de los estándares GRI.

⁴ Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.



Índice

1

Conoce a UCI

P. 7 Nuestra estructura organizativa

P. 8 Nuestro marco ESG en un vistazo

P. 10 Nuestro compromiso con el planeta y con las personas, principales hitos 2022

2

Nuestro modelo de sostenibilidad

P. 13 Entorno y Sostenibilidad

P. 14 Sistema de Gobierno y gestión de la Sostenibilidad

P. 17 Nuestro Compromiso ESG

P. 18 Materialidad y poder del diálogo

P. 25 Contribución a la Agenda 2030

3

Nos sumamos a la transición sostenible

P. 29 'Greenizamos'

P. 29 Introducción

P. 31 Financiación de la lucha contra el cambio climático

P. 38 Taxonomía

P. 41 Nuestra huella ambiental

P. 52 'Te acompañamos'

P. 52 Introducción

P. 53 People First

P. 64 Cliente en el centro

P. 71 Nuestro Compromiso Social

P. 74 Profesionalización del Sector Inmobiliario

P. 77 'Cumplimos'

P. 77 Introducción

P. 78 Gobierno Corporativo

P. 80 Compliance y cultura ética corporativa

P. 88 Gestión responsable de Proveedores

P. 90 Privacidad y protección de los datos

P. 92 Seguridad de la información

P. 93 Gestión integrada de los Riesgos

Índice

4

Indicadores

P. 113 Indicadores Aspectos Ambientales

P. 114 Indicadores Aspectos Sociales

P. 124 Indicadores Aspectos de Gobernanza

5

Anexos

P. 125 Órganos de Gobierno

P. 128 Tabla de alianzas

6

Índice de contenidos

P. 132 Índice de contenidos Ley 11/2018 sobre información no financiera

P. 139 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

P. 148 Índice de contenidos de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

P. 150 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

7

Informe de verificación externa

P. 152 Informe de verificación

1. Conoce a UCI

Somos una entidad financiera con más de 30 años de trayectoria, presente en España, donde se ubica su sede central, Portugal, Grecia y Brasil experta en la financiación de vivienda. Desde 1989 llevamos acompañando de manera personalizada a nuestros clientes en todo el proceso de adquisición de una vivienda o de un servicio relacionado con su hogar.

Nuestro objetivo es satisfacer la demanda de vivienda a través de soluciones de financiación responsables, personalizadas y sostenibles. Facilitamos el acceso a la vivienda y contribuimos a la renovación del parque inmobiliario para conseguir ciudades más sostenibles a través de nuestras hipotecas y productos para la reforma de viviendas y para la rehabilitación de edificios.

Somos pioneros en esta materia y nos avalan nuestros compromisos Green con

Sustainalytics y con el Banco Europeo de Inversiones, además de nuestra participación en proyectos europeos clave como el plan RER, el proyecto Engage y la iniciativa de la Hipoteca verde liderada por la Federación Hipotecaria Europea (EEMI – EMF).

Reforzamos el negocio de la financiación sostenible para la rehabilitación de edificios con la creación desde el inicio de 2023 de la Dirección de Sostenibilidad y Rehabilitación con el objetivo de potenciar la rehabilitación del parque inmobiliario bajo criterios de eficiencia energética y respeto al medio ambiente.

UCI es sinónimo de transparencia, calidad, accesibilidad y cercanía. Para nosotros el cliente siempre es el centro ofreciendo una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.

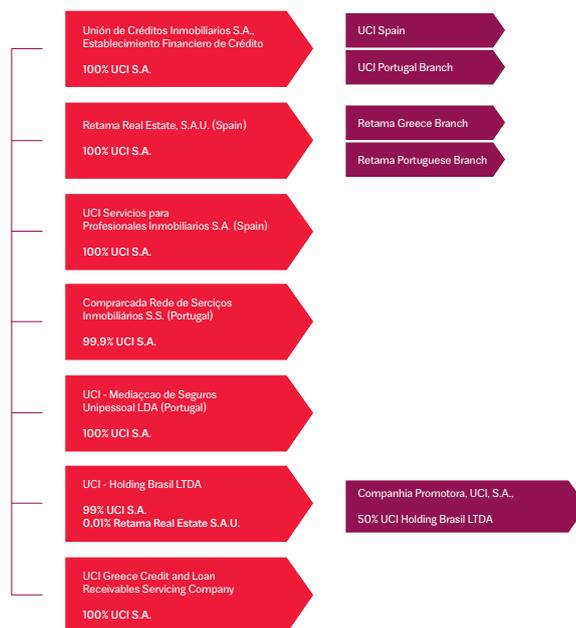
1.1 Nuestra estructura organizativa

(1) Consolidation Rule: Accounting wise, UCI S.A. is consolidated through the equity - related method with both shareholders. This concerns its shareholders' P&L and their balance sheet. In terms of capital requirements, UCI Group's balance sheet is proportionally intergrated, 50% with both shareholders. This impacts in principle only its shareholders' equity requirements.



50% Santander
 40% BNP PARIBAS
 10% BNP PARIBAS

Unión de Créditos Inmobiliarios S.A., E.F.C. is a Financial Credit Entity, authorised and supervised by the Bank of Spain



1.2. Nuestro marco ESG en un vistazo

Producción Green y negocio de Rehabilitación



111,72M€

Green

161.9%

R/O

312 Operaciones Green

13,19M€ Firmados en rehabilitación

Empleados



620

empleados

57% Mujeres

26,32% Mujeres en Comité Ejecutivo

+20.000 Horas de formación

Hogares Financiados



3.248

hogares financiados en 2022

188.134 Hogares financiados desde el inicio de la actividad de UCI

Valoracion Ekomi

9,78

4,92

Profesionales Inmobiliarios



+2.000
agencias
inmobiliarias

2.308 Profesionales inmobiliarios
formados en alianza con la NAR

1.286 Asistentes a eventos profesio-
nales

736M€ Firmados en este canal

Compromiso Social



+ 76.000€
donados

+3.000 Beneficiarios

+300 Voluntarios

Contribución Fiscal



3.888.347,59€

Pagados en 2022

1.3. Nuestro compromiso con el planeta y con las personas, principales hitos 2022

Enero

› **Participamos por séptimo año consecutivo en el programa ‘Tus Finanzas, Tu Futuro’.**

De la mano de la Fundación Junior Achievement y la AEB (Asociación Española de Banca), se trata de un programa de fomento de la educación financiera entre los jóvenes.

Febrero

› **Firmamos un convenio con la Generalitat para la rehabilitación energética de viviendas.**

Junto con otras 9 entidades, formalizamos un convenio de colaboración para facilitar la financiación de obras de rehabilitación energética residencial.

Marzo

› **Firmamos un acuerdo con el Consejo General de Colegios Administradores de Financas.**

Primer acuerdo firmado por el Consejo con una entidad financiera con el objetivo de facilitar la financiación de rehabilitación de edificios de viviendas residenciales en propiedad horizontal.

› **Organizamos una campaña de donación de los empleados por el conflicto en Ucrania.**

Hemos colaborado nuevamente con Cruz Roja España en su campaña de donación a Ucrania, para ayudar a los refugiados que llegaban a España.

Abril

› **Somos finalistas de los Premios Europeos de Titulización organizados por GlobalCapital.**

Ser finalistas de este premio es un testimonio del nivel de confianza y reconocimiento que se ha ganado sobre la marca RMBS Prado, la calidad de riesgo de las hipotecas y del compromiso ESG de UCI.

Mayo

› **Firmamos un acuerdo con el Consorci de l’Habitatge del área metropolitana de Barcelona.**

Primer acuerdo firmado por el Consorci con una entidad financiera para la rehabilitación y reforma de viviendas y comunidades de propietarios de 35 municipios que rodean la ciudad de Barcelona.

› **Inmociónate, el mayor encuentro para los profesionales inmobiliarios de España.**

Más de 700 profesionales inmobiliarios se reunieron para generar networking, oportunidades de negocio e intercambio de visiones del sector. Además, se entregaron los premios Inmosolidarios, dedicados a Ucrania.

Junio

› **Somos la primera entidad financiera española beneficiaria de los fondos ELENA para el desarrollo del Plan RER.**

Primera entidad financiera que recibe financiación del programa European Local Energy Assistance en colaboración con el Banco Europeo de Inversión y la Comisión Europea para promover la rehabilitación de viviendas ubicadas en Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla.

› **Recibimos el sello Empowering Women's Talent.**

Obtenemos el prestigioso sello Empowering Women's Talent como empresa comprometida con el empoderamiento y el liderazgo femenino por nuestro compromiso en políticas de igualdad, diversidad e inclusión.

Septiembre

› **De nuevo somos un Great Place to Work®.**

Otorgado por la consultora que lleva el mismo nombre, una de las distinciones más prestigiosas en el ámbito nacional e internacional a los mejores empleadores del mundo.

Octubre

› **Colaboramos con la Fundación Dáboris.**

Con apoyo financiero y tutela a dos jóvenes universitarios con altas capacidades y rendimiento demostrado sin recursos económicos para cursar estudios superiores.

› **Lanzamos el programa de Educación Financiera con la Fundación Prodis.**

Acercamos la educación financiera a alumnos con discapacidad intelectual de la Fundación para que adquieran conocimientos en esta materia de la mano de nuestros voluntarios.

› **Suscribimos un nuevo convenio con Cruz Roja España.**

Para el apoyo de su programa de prevención de la exclusión residencial.

› **Cerramos un acuerdo con Fundación Mutua de Propietarios.**

Se trata de un acuerdo global para financiar obras de accesibilidad a comunidades de propietarios en las que residan personas con movilidad reducida o, al menos, un 40% de mayores de 65 años.

Noviembre

› **Impulsamos el consorcio ENGAGE para la descarbonización del parque inmobiliario europeo.**

El único instrumento financiero de la Unión Europea dedicado, de forma exclusiva, al medio ambiente y a la acción por el clima, con el objetivo de satisfacer las necesidades de datos y financiación para la descarbonización del parque inmobiliario europeo.

› **Desarrollamos el Plan de Igualdad 2022-2026.**

Con medidas y acciones destinadas a garantizar la igualdad de género, prevenir el acoso sexual y asegurar una sensibilización y fomento de mujeres en puestos de responsabilidad.

› **Adhesión al nuevo Código de Buenas Prácticas.**

Para poder ofrecer una serie de medidas adicionales de ayuda a los deudores hipotecarios, y aliviar el impacto de las subidas de tipo de interés.

Diciembre

› **Apoyamos el programa Empresa de la Fundación Prodis.**

Lanzamos la campaña de navidad con el objetivo de apoyar el programa Empresa, diseñado para lograr el acceso al mundo laboral de las personas con discapacidad intelectual.



2. Nuestro modelo de sostenibilidad

2.1. Entorno y Sostenibilidad

El año 2022 ha venido marcado por una serie de acontecimientos como la guerra de Ucrania, la pandemia no superada completamente la inflación, la situación económica, la subida de los tipos que han creado un entorno incierto. Todo esto implica una toma de decisiones prudente y responsable con el negocio y con los grupos de interés y una continua adaptación y mejora de los equipos para avanzar ante situaciones complejas que también ofrecen oportunidades de cambio y de contribuir al avance de la sociedad en general.

Por eso con nuestra actividad de negocio y compromisos sociales queremos impulsar un crecimiento inclusivo y sostenible adaptado también a la regulación en general y en particular a toda la normativa que en materia de sostenibilidad se está originando con gran impacto en la gestión de las organizaciones. Entre esta regulación destacamos:

El **Reglamento de Taxonomía** de la Unión Europea, que ha supuesto un cambio ampliando la temática sobre la que se debe reportar.

Con la entrada en vigor del **Reglamento de Divulgación** (Sustainable Finance Disclosure Regulation o las siglas **SFDR**), se ha avanzado en la transparencia, ya que éste permite a los inversores decidir en qué productos de los realmente sostenibles pueden invertir. Ya no es disruptiva la inversión en la sostenibilidad, si no que ahora se exige una serie de requisitos para destacar.

La nueva **Directiva 2022/2464** (también conocida por las siglas **CSRD** por su significado en inglés Corporate Sustainability Reporting Directive) publicada a finales de 2022, ha demostrado que los próximos movimientos van en una dirección cada vez más responsable y exigente, junto con los estándares publicados por el **EFRA** que sirven de guía para implantar la nueva directiva de reporte.

Tampoco podemos olvidarnos de la modificación en los estándares de Global Reporting Initiative (**GRI**) que se han actualizado para hacer frente a toda esta transformación regulatoria y sus consecuentes necesidades en materia de sostenibilidad.

La nueva Propuesta de la **Directiva de Diligencia Debida**, ya va señalando la nueva dirección, fomentando la transparencia y marcando comportamientos cada vez más sostenibles en las empresas y en toda su cadena de suministro.

La creación del **Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad** por la Fundación IFRS destaca como novedad internacional ya que ha nacido con la idea de encaminar a los mercados financieros en temas ESG, más allá incluso de la UE.

La guerra de Ucrania ha marcado una de las devastaciones de este año y ello ha hecho

que se revisen las políticas energéticas a nivel europeo para evitar la dependencia del país invasor con el **Plan REPowerEU**.

A nivel **estatal**, cada vez se encuentra más regulación en materia ESG para lograr más implicación por parte de la ciudadanía y de las propias empresas, y todo ello supone contar con una estructura de gobierno que permita la adaptación al entorno y la integración de la sostenibilidad en todos los niveles de la organización.

2.2. Sistema de Gobierno y gestión de la Sostenibilidad

En UCI contamos con marcos de actuación y políticas que garantizan comportamientos responsables y sostenibles en lo que hacemos como organización y valorando nuestro impacto en las personas y el planeta.

Desde 2021 contamos con la Dirección de Sostenibilidad, que en enero de 2023 incorpora la línea de negocio de la Rehabilitación sostenible de edificios para impulsar un modelo de negocio más sostenible que cumpla nuestro propósito de descarbonizar el parque inmobiliario de la península ibérica. También refuerza nuestros compromisos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y Sustainalytics, además de la Agenda 2030: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el Acuerdo de París y los

Principios de Pacto Mundial. Además, cuenta con otras áreas de actuación para el diseño de la estrategia de Sostenibilidad, el marco ESG y el plan de acción social.

Es una dirección que también desde enero de 2023 se incorpora al Comité de Dirección de UCI y reporta de manera directa al CEO de la compañía lo que favorece el diseño de estrategias más sostenibles, responsables y transversales.

Marco de actuación

Nuestra actividad de negocio y nuestros compromisos sociales se desarrollan teniendo en cuenta la normativa en materia de sostenibilidad, el marco normativo interno e iniciativas internacionales relacionadas con el desarrollo sostenible. Nuestro marco interno está constituido por políticas y principios de actuación que nos permiten adoptar comportamientos responsables en la integración de los criterios ESG.

Políticas que guían la integración de la sostenibilidad en nuestras actuaciones

Política de Sostenibilidad

Define los principios generales de sostenibilidad y los compromisos con nuestros grupos de interés para la creación de valor en el largo plazo.

Código Ético

Establece un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los empleados de UCI en el desarrollo de su actividad.

Política de Gestión de Riesgo Ambiental

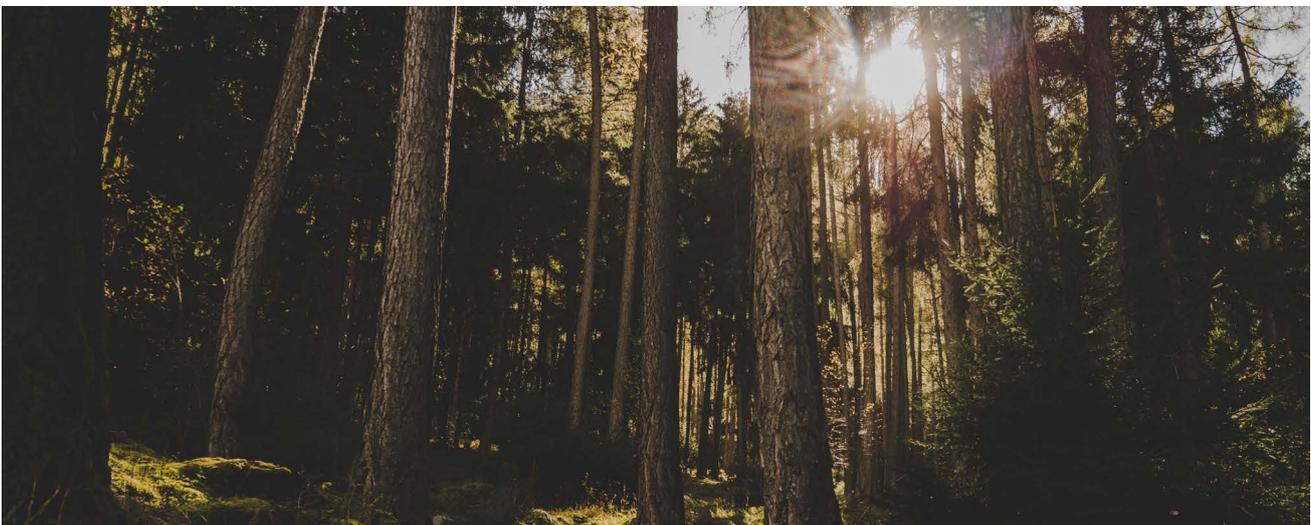
Concreta los criterios y procedimientos a seguir en relación a la concesión de préstamos a activos inmobiliarios (sector inmobiliario) que pueden tener un mayor impacto medioambiental.

Política de Diversidad

Recoge los objetivos, principios y acciones para garantizar la diversidad y la cultura inclusiva en la organización.

Política de Protección al Consumidor

Detalla los 9 principios generales que tienen que regir en la relación con nuestros clientes para respetar sus intereses los derechos que les son inherentes.



Otras políticas que apoyan el desarrollo de nuestra estrategia ESG

Política de Seguridad de la Información

Recoge las principales líneas de actuación para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información del Grupo UCI.

Política Anticorrupción y Anti-soborno

Identifica los supuestos más habituales de actos de corrupción y el modo en el que hay que proceder en tales situaciones.

Política General de Conflictos de interés

Establece las directrices para prevenir y gestionar los conflictos de interés que pueden producirse como resultado de las actividades de los empleados, consejeros y entidades del Grupo UCI.

Procedimiento de Contratación de Proveedores

Establece el marco general en relación con la selección, control y seguimiento de los proveedores del servicio así como la evaluación de la calidad.

Política de Acción Social

Define las líneas de actuación para las donaciones que se realicen el grupo UCI ya sean económicas, en especie o bien a través del voluntariado.

2.3. Nuestro Compromiso ESG

Nuestra actividad tiene como foco la descarbonización del parque inmobiliario español y portugués para transformar nuestras ciudades y conseguir que nuestras viviendas sean energéticamente eficientes y se reduzcan las

emisiones de CO2 a la atmósfera. Con el objetivo de cuidar de las personas y del planeta diseñamos nuestro marco ESG con unos compromisos claros.

Nuestro Compromiso ESG

Creamos valor a los grupos de interés incorporando criterios ESG en nuevas líneas de negocio.

- E** > Minimizar el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente e impulsar la descarbonización del parque inmobiliario a través de la financiación y la rehabilitación sostenible.
- S** > Apoyar el desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria impulsando la satisfacción de nuestros clientes, un crecimiento inclusivo y apoyando la creación de equipos diversos y con talento.
- G** > Integrar una gestión responsable mediante un marco de actuación con políticas y procedimientos bien definidos, escuchando a nuestros grupos de interés y con una gestión prudente de los riesgos.



2.4. Materialidad y poder del diálogo

Diálogo con los grupos de interés

En UCI establecemos un diálogo continuo con nuestros grupos de interés para generar relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia y crear valor compartido.

Este diálogo nos permite:

- Analizar e integrar las nuevas expectativas y necesidades de los clientes, empleados, accionistas, inversores y demás grupos de interés.
- Responder de forma transparente a sus exigencias de información en cuestiones de sostenibilidad y sobre los aspectos ESG de la compañía.

- Desarrollar e innovar con productos que respondan a las necesidades de financiación sostenible y responsable de nuestros clientes.

- Identificar riesgos y oportunidades emergentes para el negocio a través de la participación de los grupos de interés en el estudio de materialidad de la compañía.

Además, participamos en foros y grupos de trabajo nacionales y europeos para contribuir en iniciativas y proyectos sostenibles.

A continuación, detallamos nuestros principales canales de diálogo:



| Grupos de interés | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| Canales de relación más destacados | |
| Clientes | Canales Comerciales |
| | Línea con su Crédito |
| | UCI tu web |
| | Ekomi |
| | Encuestas de calidad |
| | Servicio de atención al cliente |
| Empleados | Encuesta anual Great Place to Work |
| | Evaluación del desempeño |
| | Canal de noticias corporativas |
| | Canal de alerta ética |
| | Encuestas de satisfacción |
| Profesionales inmobiliarios | Red Comercial |
| | Eventos Profesionales |
| | Barómetro Inmobiliario |
| | Encuestas de calidad servicio |
| Accionistas e inversores | Consejo Administración |
| | Roadshows de titulización |
| | Cuestionarios de inversores |
| | Encuentros con inversores |
| Sociedad | Participación en eventos |
| | Redes sociales |
| | Webs corporativas |
| | Reuniones con ONG's y Fundaciones |

Estudio de Materialidad. Nuevo enfoque desde el análisis de impacto

En 2022 hemos realizado la actualización del estudio de materialidad anual con el objetivo de realizar un ejercicio de acercamiento a los requerimientos de la nueva directiva europea de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD) adelantándonos a su aplicación en 2024 y a los nuevos Estándares GRI Consolidados, aplicables desde enero de 2023.

Metodología

La metodología utilizada ha evolucionado para pasar de un enfoque de relevancia a un enfoque de impacto, en línea con las tendencias actuales en materia de reporte y de gestión de la sostenibilidad.

Se ha trabajado en tres fases:

1. Identificación de los temas materiales desde una **doble visión**: impacto de los temas en la empresa e impacto en las personas y planeta a partir de análisis de documentación y de un grupo de trabajo interno.

En esta fase se han revisado **51 fuentes internas y 33 externas** con el objetivo de detectar las temáticas recurrentes que tienen un impacto en UCI y en las que como compañía impactamos a nuestros grupos de interés.

Seguido por la creación de un **grupo de trabajo interno formado por 17 personas** de UCI España y UCI Portugal repartidos en dos sesiones para identificar y validar los posibles temas materiales e impactos.

A partir del análisis de información se identificaron 10 temas materiales y 21 subtemas que tras las sesiones con el grupo de trabajo se ajustaron a 10 temas y 18 subtemas.

2. Como novedad se ha incorporado el enfoque de impacto. Para la priorización de los impactos en el negocio y en los grupos de interés se ha llevado a cabo una evolución de las encuestas que realizamos anualmente a los principales grupos de interés.

- **Impacto en el negocio:** Encuesta específica al Comité de Dirección con el objetivo de evaluar el impacto de los temas materiales en el desarrollo del negocio, con una visión actual y de evolución en el medio/largo plazo.

- **Impacto en los grupos de interés:** El nuevo enfoque de las consultas externas ha permitido recoger cómo los grupos de interés, tanto en España como en Portugal, evalúan el impacto de UCI en los temas identificados respecto a su relación diaria con la compañía, con una visión actual y de evolución en el medio/largo plazo.

En total se han realizado **566 consultas a grupos de interés internos y externos:**

- 6 miembros del Comité de Dirección
- 255 empleados (España y Portugal)
- 233 clientes (España)
- 53 consultores financieros (España y Portugal)
- 8 profesionales inmobiliarios (España)
- 11 proveedores - Gestorías (España)

3. Construcción de la matriz con la consolidación de los resultados globales y un análisis de la evolución de los temas en el medio/largo plazo.

La matriz Incluye:

a) Los dos nuevos ejes:

- **Impacto en el negocio:** Impacto de los temas en el desarrollo de la actividad de la empresa, entendido como la capacidad de implementar sus líneas estratégicas y lograr sus objetivos.

- **Impacto en los grupos de interés respecto a cuestiones de sostenibilidad.**

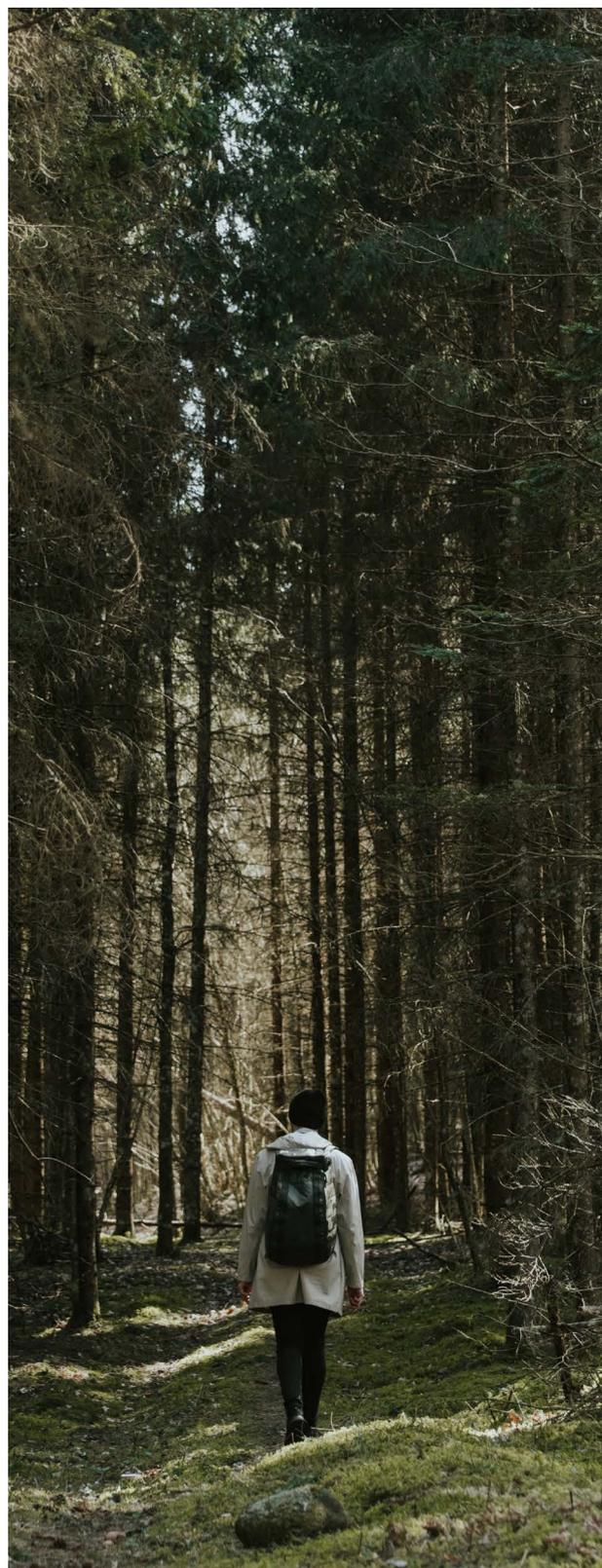
b) Los resultados tanto de las consultas realizadas sobre los temas identificados como de la consulta sobre el impacto de los temas a medio/largo plazo.

Se ha catalogado como impacto muy alto cuando la puntuación es mayor o igual a un 90%, alto a una puntuación entre 80% y 89% y medio cuando se encuentre por debajo del 80%.



En esta ocasión la matriz se presenta con 10 temas relevantes: Para su valoración en las consultas se incluyeron los subtemas que los integran que los describimos a continuación.

| Temas | Subtemas |
|---|---|
| 1. Productos financieros sostenibles y responsables | Compra y reforma sostenible de la vivienda |
| | Rehabilitación sostenible del parque inmobiliario |
| 2. Huella de carbono e impacto ambiental | Huella de carbono |
| | Gestión ambiental |
| 3. People first | Talento y formación |
| | Diversidad, igualdad e inclusión |
| | Salud y bienestar |
| 4. Customer engagement | Satisfacción y experiencia del cliente |
| | Acompañamiento a consultores financieros |
| 5. Compromiso social | Inversión en proyectos sociales |
| 6. Profesionalización y diversificación del sector inmobiliario | Formación de profesionales inmobiliarios |
| 7. Gobierno corporativo y valores | Gobierno corporativo |
| | Gestión responsable de los grupos de interés |
| 8. Creación de valor a largo plazo | Estrategia de negocio |
| | Transformación digital |
| 9. Seguridad, transparencia y reporte | Protección de datos y ciberseguridad |
| | Diálogo transparente y lenguaje claro con los grupos de interés |
| 10. Gestión prudente de los riesgos | Gestión prudente de los riesgos |



Las **principales conclusiones** del análisis anterior han sido:

1. Los **tres temas con mayor valoración de impacto** para UCI y para sus grupos de interés pertenecen a las categorías Social y Gobernanza: People First (91%), Seguridad, transparencia y reporte (91%) y Customer Engagement (90%).
2. Los temas de Gestión prudente de riesgos, Gobierno corporativo y valores, Productos financieros sostenibles y Creación de valor a largo plazo son los cuatros asuntos que **registran un mayor impacto para el negocio** que para los grupos de interés.
3. A pesar de que todos los temas materiales obtienen una valoración consolidada elevada superior al 75%, uno de los temas se sitúa en un **nivel de impacto medio** y es el Compromiso social.

Las **principales conclusiones por grupo** consultado:

1. El tema material que se sitúa en el top 3 de impacto para un mayor número de grupos de interés consultados **es la creación de valor a largo plazo**. Los empleados, consultores financieros y gestorías son los grupos que otorgan una mayor valoración a este asunto.
2. **La seguridad, transparencia y reporte**, se encuentra entre los temas más destacados para tres de los grupos de interés, con especial impacto en clientes.
3. El tema **customer engagement**, también aparece como prioritario para tres grupos de interés, con las valoraciones más altas entre los profesionales inmobiliarios.

| Top 3 temas | Negocio | Grupos de interés | | | | |
|-------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--|--|------------------------------------|
| | Directivos | Clientes | Empleados | Consultores Financieros | Profesionales Inmobiliarios | Gestoría (Proveedores) |
| 1 | Gestión prudente de los riesgos | Seguridad, transparencia y reporte | People first | Creación de valor a largo plazo | Profesionalización y diversificación del sector | Gobierno corporativo y valores |
| 2 | People first | Customer engagement | Creación de valor a largo plazo | Customer engagement | Customer engagement | Creación de valor a largo plazo |
| 3 | Creación de valor a largo plazo | Compromiso social | Seguridad, transparencia y reporte | Productos financieros sostenibles y responsables | Productos financieros sostenibles y responsables | Seguridad, transparencia y reporte |

● Ambiental ● Social ● Gobernanza

Evolución de los temas a medio/largo plazo

En 2022, como novedad, se ha introducido la visión de la evolución del impacto de los temas en el medio/largo plazo en las encuestas realizadas a los grupos de interés. Se debía seleccionar los 5 subtemas que se considerara que aumentarían en impacto en los próximos 5 años.

Las principales conclusiones han sido:

1. La satisfacción y experiencia del cliente vuelve a ser el subtema que los grupos de interés señalan con mayor frecuencia.

2. Los subtemas de temática ambiental con foco en la **compra, reforma y rehabilitación** con criterios de sostenibilidad se considera que incrementarán en impacto.

3. Otros temas que aumentarán en mayor medida su impacto en el futuro, desde la visión de los grupos de interés, son cuestiones vinculadas a la **gestión de personas, en especial el talento y formación**.

Correlación entre los ejes ESG, temas materiales y ODS:

| | ODS prioritarios | ODS interrelacionados | Temas materiales vinculados | ODS transversal |
|-------------------|------------------|-----------------------|--|-----------------|
| Ambiental | | | <ul style="list-style-type: none"> Productos financieros sostenibles y responsables Huella de carbono e impacto ambiental | |
| Social | | | <ul style="list-style-type: none"> People First Customer engagement Compromiso social Profesionalización y diversificación del sector inmobiliario | |
| Gobernanza | | | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo y valores Creación de valor a largo plazo Seguridad, transparencia y reporte Gestión prudente de los riesgos | |

2.5. Contribución a la Agenda 2030

En UCI queremos contribuir a la transformación de nuestro mundo y conseguir un futuro sostenible para todos.

Con nuestra actividad generamos valor, promovemos la calidad de vida de las comunidades en las que operamos e impulsamos nuestro apoyo a los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día.

Nos comprometemos con la Agenda 2030 por lo que integramos en nuestro negocio las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para contribuir a su progreso y lo alineamos con nuestro marco ESG y con los proyectos e iniciativas que llevamos a cabo en la compañía.

ODS Prioritarios e interrelacionados:

ODS prioritarios

UCI contribuye de forma directa con su actividad y compromisos



ODS interrelacionados

UCI contribuye de forma directa y/o indirecta a través de proyectos e iniciativas específicas



ODS transversal

Presente en todos los ODS a los que contribuye UCI



Integración en el negocio:

| ODS | Metas a las que contribuye UCI | Principales iniciativas |
|---|---|--|
|  | <p>4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria</p> | <p>Aprendizándome: Ecosistema de aprendizaje continuo por el que cada colaborador puede decidir el formato y la temática que más le interesa para su desarrollo.</p> <p>Escuela de Liderazgo: Espacio diseñado para los líderes de la compañía, con temáticas de comportamiento, áreas claves y estilos.</p> <p>SIRA: Atraer, formar y contribuir al desarrollo de los mejores profesionales inmobiliarios para distinguirlos en el sector por sus capacidades, compromiso ético y calidad de servicio.</p> <p>Programa “Te acompañamos”: Educación financiera a jóvenes a través de las iniciativas Tus Finanzas, Tu Futuro (Junior Achievement) y Becas para talento extraordinario sin recursos (Fundación Dáoris).</p> |
|  | <p>8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos jóvenes y personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos</p> <p>8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros</p> | <p>Ecosistema de bienestar - Cuidate: Marco de actuación proactivo y de mejora continua en promoción de la salud y bienestar.</p> <p>Modelo de organización del trabajo: Un nuevo modelo de teletrabajo híbrido.</p> <p>Acuerdos con CEE: Contratación de material y servicios para el empleo de personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Modelo relacional con los clientes: Basado en compra responsable, libre elección, conocimiento profundo de los productos y servicios a contratar y acompañamiento en cada una de las etapas en la vida del cliente.</p> |
|   | <p>10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p> <p>10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados</p> <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública</p> | <p>“Te acompañamos”: Apoyo a programas educativos para la inclusión de personas con discapacidad, a Programas para la prevención de la exclusión residencial y Campañas de donaciones por emergencias.</p> <p>Plan de Igualdad: Nuevo Plan para garantizar e impulsar la igualdad de trato y oportunidades entre todas las personas y Protocolo contra el acoso.</p> <p>Adhesión a la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”.</p> <p>Adhesión Empowering Women’s Talent: Programa para desarrollar el empoderamiento y liderazgo femenino.</p> |

| ODS | Metas a las que contribuye UCI | Principales iniciativas |
|---|--|--|
|     | <p>7.2 Aumentar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas</p> <p>7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética</p> <p>11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales</p> <p>11.3 Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos</p> <p>12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales</p> <p>12.5 Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.6 Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de informes</p> <p>12.8 Asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza</p> <p>13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales</p> <p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p> | <p>Productos Green: Hipoteca verde (adquisición y autoconstrucción), SUMA Green (Co-mora más reforma) y financiación fotovoltaica.</p> <p>Plan RER: Plan de Rehabilitación Energética Residencial con el objetivo de impulsar el ahorro y la eficiencia energética de edificios, facilitando a las Comunidades de Propietarios la financiación y los servicios necesarios.</p> <p>ENGAGE for ESG activation investments: el objetivo es satisfacer las necesidades de datos y financiación para la descarbonización del parque inmobiliario europeo.</p> <p>Compromisos BEI y Sustainalytics: Compromisos de producción “green” bajo los criterios del Banco Europeo de Inversiones y Sustainalytics que impactan positivamente en el Green Asset Ratio y en los objetivos.</p> <p>Bonos verdes: RMBS Green Belém 1 y FT RMBS Prado VIII.</p> <p>Sistema de gestión ambiental: Bajo los estándares de la ISO 14001 y con el apoyo de Greemko para medir nuestra huella de carbono, obramos para minimizar el impacto ambiental y cumplir con los requisitos legales y necesidades de nuestros grupos de interés.</p> |

| ODS | Metas a las que contribuye UCI | Principales iniciativas |
|---|---|---|
|  | <p>16.5 Reducir la corrupción y el soborno en todas sus formas</p> <p>16.6 Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas</p> <p>16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades</p> | <p>Políticas y Código de Conducta que regulan la actividad de UCI y los comportamientos para garantizar una gestión responsable y ética de la entidad.</p> <p>Tolerancia cero hacia la corrupción y el fraude: Sistema de prevención penal y de prevención de blanqueo de capitales</p> <p>Escucha activa y creación de valor para los grupos de interés.</p> <p>Seguridad de la información: Certificación ISO 27001.</p> <p>Promoción y aseguramiento de una publicidad y una comunicación responsable de los productos y servicios.</p> |
|  | <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p> | <p>Participamos en iniciativas y proyectos de carácter nacional e internacional. La relación de alianzas está incluida en este informe como Punto 5.2.</p> |

3. Nos sumamos a la transición sostenible

3.1. 'Greenizamos'

E.0 Introducción

La **greenización** es nuestra contribución al planeta. Son las acciones que adoptamos para generar un impacto positivo en la lucha contra el cambio climático y acelerar la conciencia hacia hogares energéticamente eficientes. Greenizamos también significa ser responsables con nuestros grupos de interés en este camino y por ello, fomentamos el avance hacia la sostenibilidad en su modelo de negocio.

Combatir el **cambio climático** es una de nuestras líneas de actuación principales en el eje ambiental. En UCI sabemos que la lucha contra el cambio climático y calentamiento global debe ser algo prioritario, por lo que incluimos en nuestro modelo de **negocio productos financieros sostenibles y responsables** tanto para la adquisición y reforma de viviendas como la rehabilitación de edificios como base de nuestra estrategia.

Directamente relacionado con lo anterior, está la necesidad ambiental de reducir la huella de carbono y mantener la temperatura global al alcance de 1,5°C, puntos clave para la COP27 celebrada este año, en la que se ha destacado el paso a "la implementación".

En UCI ya hemos dado ese paso y entre nuestras dimensiones del marco ESG también está como actividad principal el control de la **huella de carbono** con medidas como la gestión de la **huella ambiental**, uso de una **economía circular** y un **consumo sostenible de recursos**.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y con todos los temas mencionados se plasma en el

Marco ESG de la compañía y en la Política de Sostenibilidad del grupo, como muestra de nuestra intención de contribuir al desarrollo de una economía y sistema financiero más sostenible y como agente acelerador del cambio.

En el año 2022 no hemos contado con recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, pero si estamos trabajando en la incorporación de los factores energéticos y ambientales en el Sistema de Gestión de Continuidad. A cierre del ejercicio 2022, no hay ninguna partida en las Cuentas Anuales Consolidadas destinada a provisiones o garantías ambientales.

En UCI abordamos nuestra gestión ambiental con la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar nuestro impacto medioambiental. Tenemos que seguir avanzando en materia de gestión ambiental para adecuarla al principio de precaución.

Finalmente, por la actividad de la entidad y las áreas geográficas de negocio, nuestras operaciones no tienen impacto en áreas protegidas por lo que no contamos con medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.

Asuntos materiales relacionados:

Temas: Productos financieros sostenibles y responsables y huella de carbono e impacto ambiental.

Subtemas: Productos para la compra y reforma

de vivienda con criterios de sostenibilidad y eficiencia energética; Financiación para la rehabilitación sostenible del parque inmobiliario; Reducción de la huella de carbono; Gestión de residuos y consumo sostenible de recursos; Estrategia de negocio para la creación de valor a largo plazo.

ODS a los que se contribuye:



E.1 Financiación de la lucha contra el cambio climático

Líneas de negocio a través de productos sostenibles y responsables

En UCI queremos proteger el medio ambiente y cuidar a las personas para conseguir un mundo más sostenible y justo. Para ello, apostamos por una creación de valor integrando criterios ESG en nuestras líneas de negocio para, así, apoyar también a nuestros stakeholders en este camino.

Desarrollamos nuestro negocio de manera sostenible con tres pilares para alcanzarlo: una creación de productos que lo sean, una originación que lo apoye y un funding que lo secunde.

Financiamos la lucha contra el cambio climático mediante productos “Green” centrados en la adquisición y reforma de viviendas eficientes energéticamente y lanzamos una línea de negocio totalmente nueva con un modelo innovador: la rehabilitación sostenible de edificios.

Productos Green

Como entidad financiera, tenemos la responsabilidad de ofrecer productos comprometidos con el medio ambiente que cumplan con el reto de la eficiencia energética y la sostenibilidad. Por eso, impulsamos nuestros productos Green.

Desde 2018 participamos en el programa europeo como una de las entidades financieras de la iniciativa de la Hipoteca verde liderada por la Federación Hipotecaria Europea (EEMI – EMF) y desde 2021, dentro de la EEML- EMF, lideramos el grupo de trabajo de Taxonomía, cuyo objetivo es alinear los estándares del sello del EEML (Energy Efficient Mortgage Label) con la taxonomía de la Unión Europea.



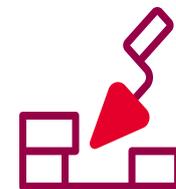
Hipoteca Vive Green

La hipoteca que beneficia al cliente y al planeta. Con la adquisición de una vivienda con eficiencia energética A, se obtienen condiciones especiales de financiación.



Suma Green

Compra + Reforma en un solo préstamo. Si se mejora un 30% la eficiencia energética, se accede a mejores condiciones financieras según el certificado energético final.



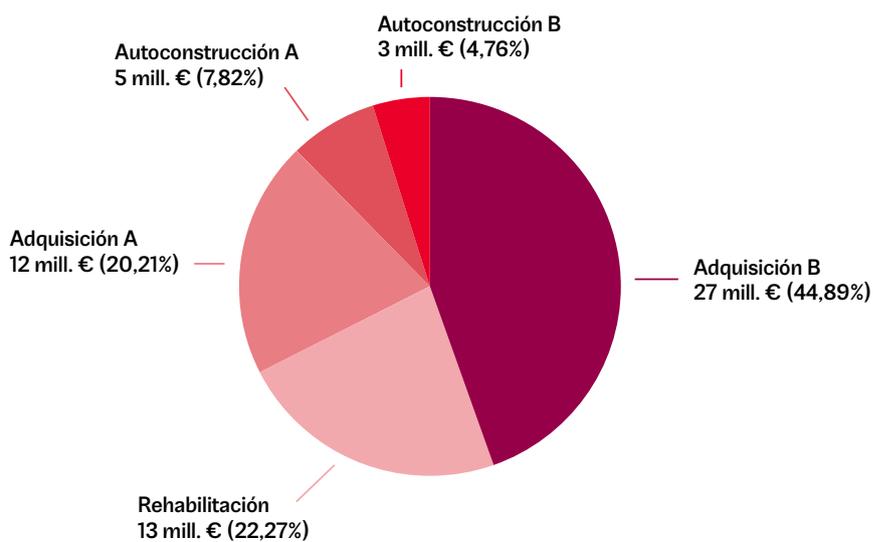
Crea Green

Hipoteca Autopromoción. Construir una casa a medida y beneficiarse de las ventajas de nuestras soluciones Green.

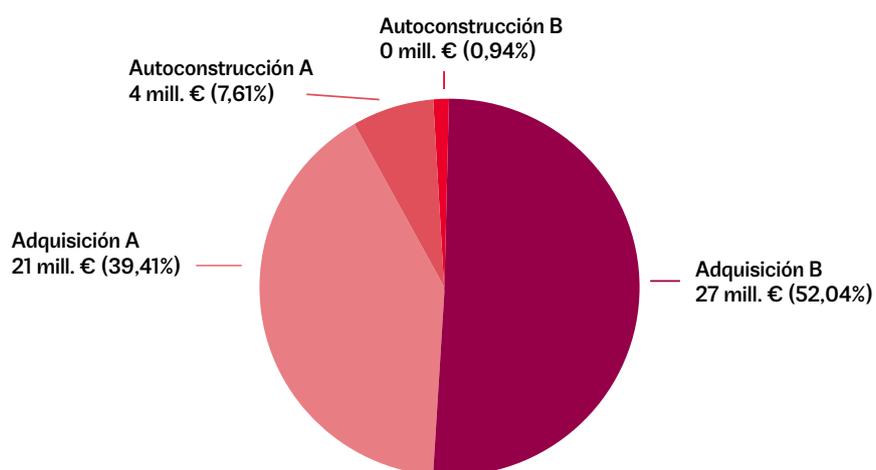
Nuestro progreso en producción Green:

2022

• España: 10,2% de la producción total.

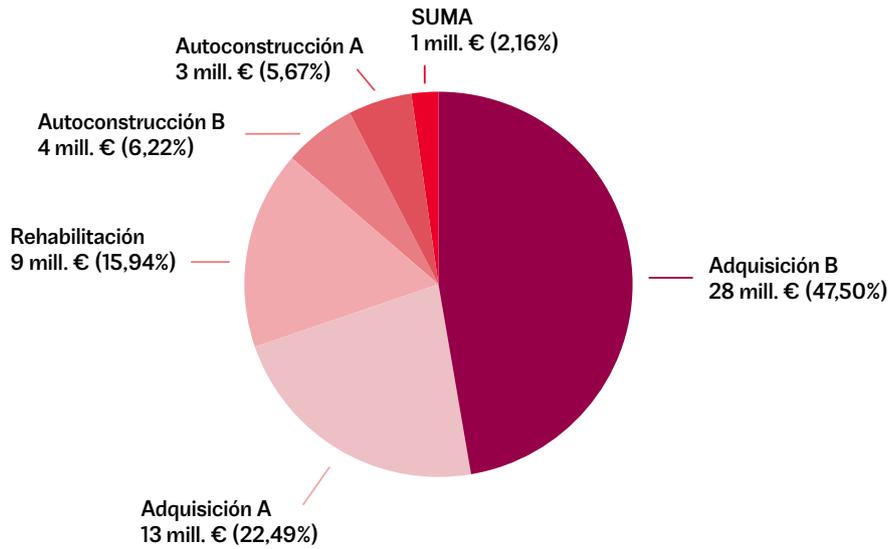


• Portugal: 26,2% de la producción total.

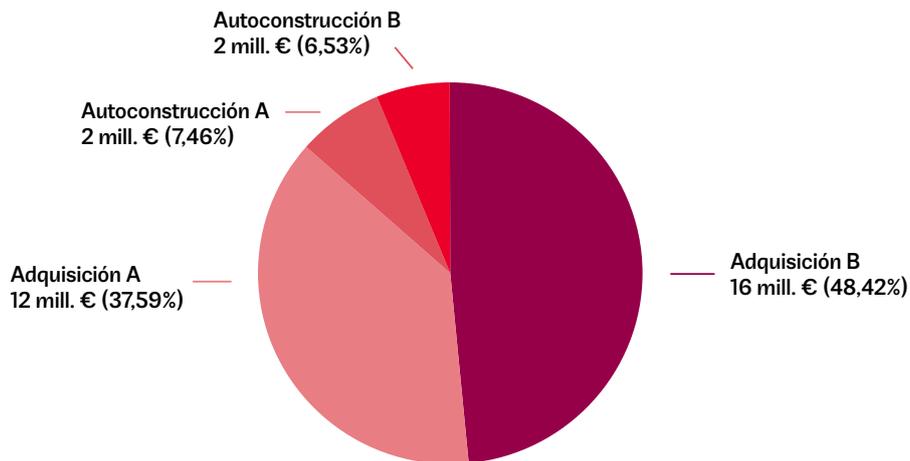


2021

• España: 9,2% de la producción total.



• Portugal: 17,9% de la producción total.



 **+ 10,87%**
Respecto a 2021

 **+ 46,37%**
Respecto a 2021

Rehabilitación y Ecosistemas Sostenibles

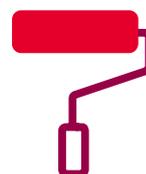
En UCI perseguimos algo más que la financiación a través de hipotecas, nos comprometemos y nos atrevemos a soñar con la rehabilitación. Hemos analizado la situación actual, estudiando el mercado, y hemos encontrado una necesidad en la sociedad y el medio ambiente, lo que nos ha llevado a encontrar nuestro propósito: Descarbonizar el parque inmobiliario.

Por ello, hemos decidido apostar por un negocio disruptivo, incorporando herramientas innovadoras y partners a nivel supranacional. Esto nos permite ofrecer la mejor opción para lo que ya es una realidad, la mejora energética del mundo en el que vivimos.



Rehabilitación de comunidades de propietarios

Préstamo para rehabilitación de edificios a los clientes que soliciten una redorma a través de los partners asociados.



Créditos personales para reformas

Préstamo destinado a financiar obras de rehabilitación, reformas, mejora de eficiencia energética, renovación de instalaciones comunitarias o nuevos elementos comunitarios.

En este sentido destacamos dos proyectos:

Plan Residential Energy Rehabilitation (RER)

En mayo de 2022, en UCI hemos firmado un acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones por medio del cual, a través de los fondos del programa ELENA, una iniciativa conjunta del BEI y la Comisión Europea, hemos puesto en marcha el **Plan RER**.

Se trata de un plan de Rehabilitación Energética Residencial que tiene el objetivo de impulsar el ahorro y la eficiencia energética de edificios, facilitando a las Comunidades de Propietarios la fi-

nanciación y los servicios necesarios para realizar las obras de mejora necesarias para conseguirlo, siempre utilizando la digitalización y tecnología como elemento estratégico y de valor añadido.

Este proyecto se centra en la descarbonización del parque inmobiliario español, con el foco en las ciudades de Madrid, Valencia, Barcelona y Sevilla.

Queremos convertir en sencillo un proceso que, a priori, puede resultar complejo. Este proyecto nace con la idea de simplificar el procedimiento a todos los actores y personas que intervienen en la rehabilitación de los inmuebles: Comunidades

de Propietarios, Administradores de Fincas y las Administraciones encargadas de otorgar las subvenciones pertinentes para acometer estos trabajos.

Para ello, llevamos al mundo de la rehabilitación el modelo de éxito que aplicamos a las hipotecas durante 30 años y seguimos poniendo al cliente en el centro, con un acompañamiento a lo largo de todo el proceso y un asesoramiento experto y especializado.

Este programa nos permitirá movilizar en tres años 46,5 millones de euros en inversión subvencionable de rehabilitaciones, lo que supone reformar unas 3.720 viviendas hasta 2024 y un ahorro de hasta 1.765 toneladas de CO2 anuales.

ENGAGE for ESG activation investments

También en 2022, hemos firmado un acuerdo como beneficiarios en el Proyecto ENGAGE for ESG activation investments, junto con otros miembros del consorcio provenientes de distintos países europeos, que constituyen un referente en el mundo financiero, universitario y legal: Hypoport BV, Università Ca' Foscari Venezia, Woonnu B.V. y Dexai-Etica Artificiale.

Se trata de un proyecto a tres años, que ha recibido una subvención de la Agencia Ejecutiva Europea de Clima, Infraestructuras y Medio Ambiente (CINEA-Comisión Europea) en el marco del programa LIFE.

Está coordinado por European Datawarehouse, y se centra en la búsqueda de un modelo de datos relativo a los préstamos verdes, estandarizando e identificando los campos más relevantes para conformar un Green Investment Portal que permita a los consumidores tener acceso a este tipo de préstamo.

Con ello, se consigue dar apoyo para la consecución de una nueva etiqueta de eficiencia energética y simplificar el acceso y comparación del green data. En definitiva, el objetivo del proyecto es satisfacer las necesidades de datos y financiación para la descarbonización del parque inmobiliario europeo.

Nuestros compromisos Green

Sustainalytics

En nuestro compromiso con la financiación de viviendas sostenibles, colaboramos con Sustainalytics a través de un acuerdo para la creación de un marco "verde", cumpliendo a su vez con los Green Bond Principles para la financiación de inversiones de particulares en la lucha contra el cambio climático.

A través de nuestro Green Bond Framework, emitimos bonos verdes y utilizamos los ingresos para financiar hipotecas verdes para nuevos edificios residenciales y reforma. Desde Sustainalytics se considera que los proyectos financiados con los recursos de los bonos verdes generarán un impacto ambiental positivo, contribuyendo a reducir el consumo de energía del parque de edificios residenciales en España y Portugal.

A su vez, desde Sustainalytics se ha evaluado y opinado que contamos con las medidas adecuadas para identificar, gestionar y mitigar los riesgos ambientales y sociales comúnmente asociados con los proyectos elegibles financiados con el uso de los fondos. Así como, que desde UCI estamos bien posicionados para emitir bonos verdes y que nuestro marco en este sentido es sólido, transparente y alineado con los cuatro componentes principales de los Green Bond Principles, que son:

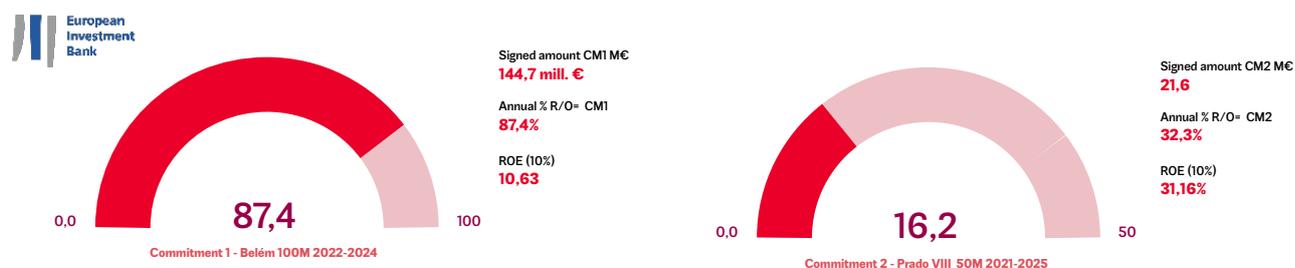
1. Uso de los ingresos
2. Evaluación y selección del proyecto
3. Gestión de los ingresos
4. Reporting



Banco Europeo de Inversiones

En UCI hemos unido fuerzas con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para impulsar proyectos de eficiencia energética inmobiliarios en España y Portugal. El acuerdo firmado en 2020 nos ha permitido generar una nueva cartera de financiación sostenible en la Península Ibérica. Esta inversión es posible gracias a la financiación de nuestros productos green.

Ofrecemos bonificaciones al cliente para determinados casos en obra nueva y compra con reforma de eficiencia energética, así como para rehabilitación energética de edificios y reformas Green.



Bonos verdes

RMBS Green Belém Nº1

Nuestro primer fondo de titulización en Portugal ‘RMBS Green Belém nº1’ ha sido la primera emisión de bonos verdes hacia la inversión en activos de elevada eficiencia energética con un volumen total de 400 millones de euros, lo que nos ha permitido colocarnos en el centro de los mercados financieros.

Siguiendo los principios de **regulación STS** (Simple, Transparent and Standardised), este fondo ha sido el primero en contar con la certificación verde emitida por Sustainalytics, muestra del compromiso que tenemos en mejorar la eficiencia energética a través de la financiación, colaborando así para conseguir un mundo más verde y sostenible.

FT RMBS Prado VIII

Igual que el anterior, este nuevo fondo de titulación ha cumplido de nuevo con los exigentes **criterios Europeos STS** (Simple, Transparent and Standardised), con el reglamento de requerimientos de capital y con el ratio de cobertura de liquidez a corto plazo.

Prado VIII es la tercera emisión de UCI precedida de RMBS Green Belém No.1 y RMBS Prado VII. Recibimos peticiones de los principales países europeos, con una demanda tres veces superior a los bonos emitidos, lo que ha permitido alcanzar un rendimiento superior para los inversores.

Este fondo ha supuesto el acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones, en el que nos hemos comprometido a financiar la renovación eficiente energéticamente de viviendas y la construcción de nuevos edificios en la Península Ibérica por un importe de 50 millones de euros en 5 años.

Aunque este Prado no se haya catalogado como Green, ha influido positivamente en nuestros compromisos ESG para demostrar a los inversores nuestro trabajo en este eje financiero con el que nos anticipamos a la futura regulación.



E.2 Taxonomía

Desde 2020 nuestra labor es identificar las actividades de una manera sostenible, en base a los requisitos de transparencia que establece el **Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de Taxonomía)** del Parlamento Europeo y el Consejo. En su **artículo 8** recoge la exigibilidad hacia las empresas que ya realizamos reporte de información no financiera de divulgar los detalles de las **actividades económicas que sean medioambientalmente sostenibles**.

Dicho Reglamento es el encargado de dotar a toda la Unión Europea de seis objetivos climáticos comunes a los que cualquier actividad económica debe contribuir para ser sostenible:



A su vez, se unen cuatro criterios que deben ser cumplidos para, así, poder entender la Taxonomía como una herramienta de transparencia fundamental:



El Reglamento anterior se concreta con el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178** donde se recoge el contenido para incluir el grado de sostenibilidad de las actividades. Establece el contenido, metodología y presentación de la información que debemos divulgar respecto a las actividades medioambientales.

A su vez, toda la temática anterior es también desarrollada por el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2139**, el cual establece criterios técnicos de selección para determinar si una actividad económica contribuye a la **mitigación de las**

emisiones de gases efecto invernadero y adaptación del cambio climático, centrándose así en los dos primeros objetivos. Dichos criterios permiten también determinar cuándo una actividad económica causa perjuicios significativos al resto de objetivos ambientales aludidos. Y debe, además, ser tenido en cuenta para la divulgación de la información obligada por el artículo 8, antes mencionado.

En UCI, debido a nuestro tipo de actividad y productos, debemos centrarnos en su **artículo 7**, específicamente los puntos 7.1, 7.2 y 7.7:

Punto 7.1: Construcción de edificios nuevos

El criterio técnico de selección que aplicamos en este punto es:

La demanda de energía primaria, que determina la eficiencia energética del edificio que se construye, es al menos un 10 % inferior al umbral establecido en relación con los requisitos relativos a los edificios de consumo de energía casi nulo (EECN).

Punto 7.2: Renovación de edificios existentes

El criterio técnico de selección que aplicamos en este punto es:

La renovación del edificio da lugar a una reducción de la demanda de energía primaria de al menos el 30 % (resultado de una reducción real de la demanda de energía primaria).

Punto 7.7: Adquisición de edificios

El criterio técnico de selección que aplicamos en este punto es:

En relación con una contribución sustancial a la mitigación del cambio climático:

- Los edificios construidos antes del 31 de diciembre de 2020, el edificio tiene un certificado de eficiencia energética de clase A como mínimo.

- Como alternativa, el edificio forma parte del 15 % de los edificios más energéticamente eficientes del parque inmobiliario nacional o regional en términos de demanda de energía primaria (PED) operativa.

- En el caso de los edificios construidos después del 31 de diciembre de 2020, el edificio cumple los criterios establecidos en la sección 7.1 que sean pertinentes en el momento de la adquisición.

En UCI tenemos en cuenta el alineamiento con la Taxonomía de cara a 2024, debido a su obligatoriedad, pero actualmente, contamos con la **elegi-**

bilidad, lo que conlleva que aplica a toda nuestra cartera, ya que no se tienen en cuenta los criterios técnicos porque no se causa un perjuicio significativo (DNSH - do not significant harm).

En este contexto, demostramos el porcentaje de nuestros activos/productos financieros alineados con la Taxonomía y que por ello son sostenibles para los clientes particulares mediante:

1. La financiación para la compra de viviendas con una calificación de eficiencia energética A o B.

2. Y financiación dedicada en exclusiva a la construcción de viviendas con las máximas calificaciones energéticas (A y B).

| País | Productos Green Taxonomía | Importe € | Peso |
|--------------|--|--------------------------|------|
| España | Adquisición A&B | 118.572.310,97 | 38% |
| | Auto Construcción A&B | 12.224.265,26 | 4% |
| | Rehabilitación de comunidades 30% mejora | 5.994.322,56 | 2% |
| | Reforma & Adquisición + reforma 30% mejora | 10.708.739,95 | 3% |
| | Total Productos Green | 147.499.638,74 | |
| | Saldo Vivo Total | 8.905.951.875,70 | |
| | GAR | 1,66% | |
| Portugal | Adquisición A&B | 152.738.512,42 | 49% |
| | Auto Construcción A&B | 9.296.114,04 | 3% |
| | Total Productos Green | 162.034.626,46 | |
| | Saldo Vivo total | 1.226.290.349,51 | |
| | GAR | 13,21% | |
| Total | Total Productos Green | 309.534.265,19 | |
| | Saldo Vivo total | 10.132.242.225,21 | |
| | GAR | 3,05% | |

E.3 Nuestra huella ambiental

Minimizamos nuestro impacto en el medio ambiente

Nuestra estrategia para luchar contra el cambio climático está centrada en la descarbonización del parque inmobiliario. En 2018 se diseñaron y comercializaron los productos Green para la adquisición de viviendas energéticamente eficientes y para la mejora de dicha eficiencia en las viviendas. También en nuestra gestión interna nos preocupamos por minimizar el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente.

Nuestra gestión ambiental interna se centra en tres ejes que están recogidos en el marco ESG para garantizar que nuestro impacto en el medio ambiente está correctamente identificado y gestionado:

- Gestionar de forma responsable nuestros residuos
- Cuantificar el consumo de los recursos
- Controlar y medir las emisiones de CO2

Además, hemos continuado con la sensibilización en estas cuestiones a los empleados y a otros grupos de interés.

Desde el año 2021 contamos con la plataforma **Greemko** que nos ha permitido el correcto seguimiento de los aspectos indicados anteriormente para establecer objetivos que se incluirán en el próximo Plan de Sostenibilidad. Esta metodología se basa en los estándares de referencia: GRI, GHG Protocol, ISO 14001, ISO 14064 y CDP lo que nos permite tener una solución integral para estructurar, consolidar y reportar toda la información ambiental, aumentando la eficiencia y la fiabilidad.

En 2020 se implantó el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de servicios centra-

les a las exigencias de la Norma ISO 14001:2015. La certificación ISO 14001 es referente del desempeño en la gestión ambiental aplicando las políticas y objetivos para la reducción de los consumos, residuos y las emisiones de los edificios.

En relación a nuestra actividad destacamos que durante el año 2022 hemos tenido un modelo de trabajo híbrido por lo que las variaciones en relación al año anterior se deben todavía a los comportamientos atípicos del año 2021 derivados de la pandemia.

Economía circular y gestión de residuos

Como parte de nuestro sistema de gestión ambiental contamos con procedimientos internos para gestionar y asegurar la retirada y reciclaje del 100% del papel (oficinas y sede España) y plástico (sede España) a través de gestores autorizados de residuos. La sede corporativa cuenta con recogida selectiva de envases, materia orgánica y pilas.

Nuestro método de eliminación de todos los residuos se comprueba a través de:

- La información recogida en los documentos de control y seguimiento de gestión de residuos (Archivo Cronológico de Residuos).
- Los certificados de destrucción emitidos por los distintos proveedores y gestores autorizados.

El tratamiento que se da a los residuos de documentación, papel y cartón consiste en que una vez triturados y realizada su selección y compactación, se envía a fábricas de papel y cartón para su reciclaje.

Se exponen los residuos generados por España y Portugal:

| Aspecto | 2022 | 2021 | Var. % |
|---|---------|---------|----------|
| <u>Residuos</u> | | | |
| Residuos baterías y acumuladores | 0,11 t | 0,00 t | 100% |
| Residuos cartuchos tinta y toner | 0,03 t | 0,16 t | -83,49% |
| Residuos de papel | 15,78 t | 15,57 t | 1,39% |
| Residuos equipos desechados | 0,00 t | 0,08 t | -100,00% |
| Residuos equipos eléctricos y electrónicos | 4,58 t | 0,69 t | 561,07% |
| Residuos mezclados de construcción y demolición | 0,90 t | 0,00 t | 100% |
| Residuos municipales | 6,06 t | 6,25 t | -2,97% |
| Residuos pilas alcalinas | 0,00 t | 0,01 t | -100,00% |
| Residuos plásticos | 1,68 t | 1,52 t | 11,10% |
| | 29,15 | 24,28 | 18,17% |

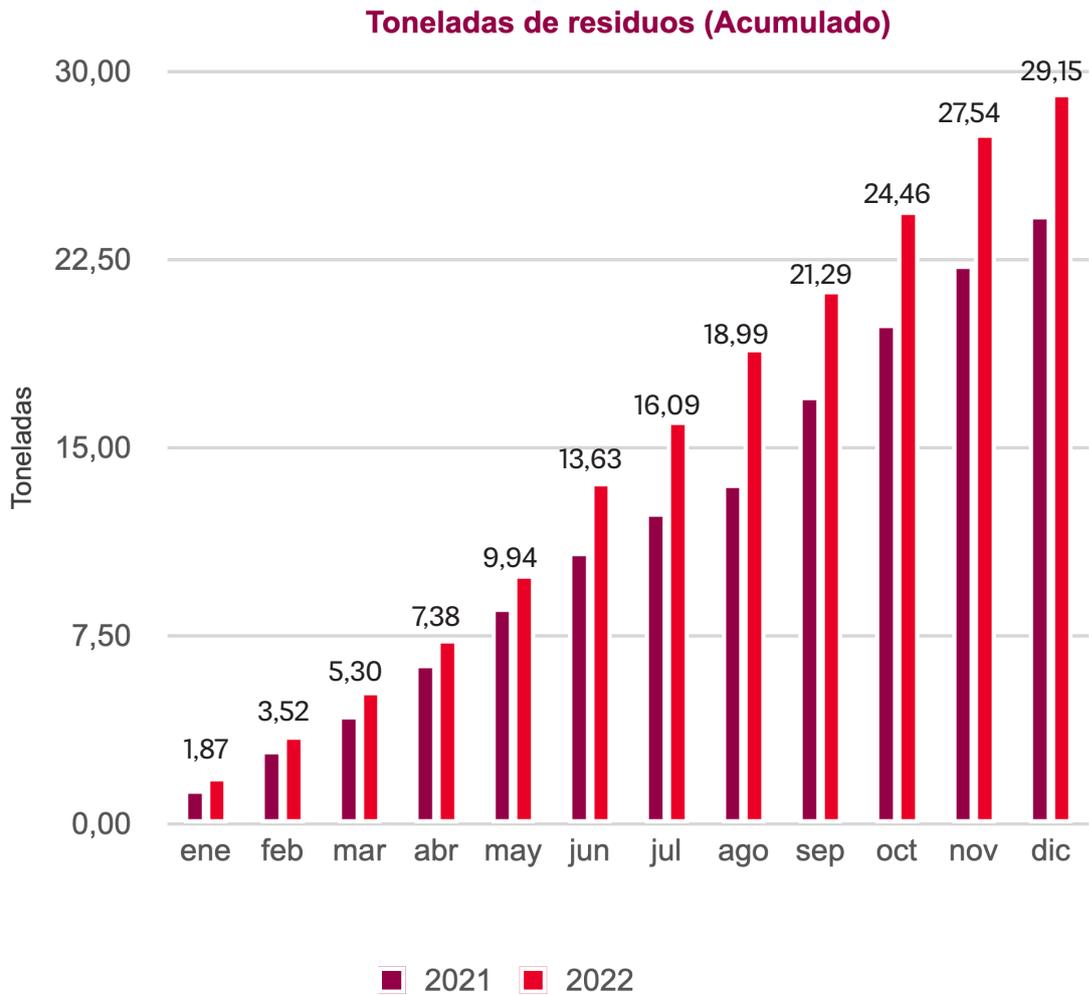
En 2021 los equipos desechados corresponden a Portugal.

En Portugal no cuentan con los siguientes residuos: cartuchos, equipos eléctricos, mezclados de construcción, residuos municipales, pilas alcalinas y plástico.

El incremento en los residuos de equipos eléctricos y electrónicos se debe a la limpieza de la sede de Retama, 3 por el traslado de la sede corporativa y la sustitución de los monitores.

Las 0,9 toneladas de residuos mezclados de construcción y demolición corresponden a la obra en la nueva oficina de Murcia.

A continuación, incluimos la información de los residuos generados en el año.



En lo que respecta al desperdicio de alimentos, por la propia actividad de negocio de UCI no es un tema relevante tomar medidas o realizar acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Consumo sostenible de los recursos

En UCI tenemos entre nuestros objetivos el consumo eficiente de los recursos y para ello ponemos en marcha iniciativas orientadas a su optimización, especialmente de los que son materiales para la entidad: energía, gasóleo y gasolina, agua, y papel. Además, realizamos acciones de sensibilización para la correcta utilización de estos.

Agua: Los consumos de agua más relevantes de UCI son los correspondientes a los edificios centrales de UCI España (Edificio Ejesur y Torre Ombú) y UCI Portugal (Edificio Torre das Amoreiras) y de las oficinas que tienen mayor volumen de plantilla, todos ellos procedentes de agua de red, por lo que se consi-

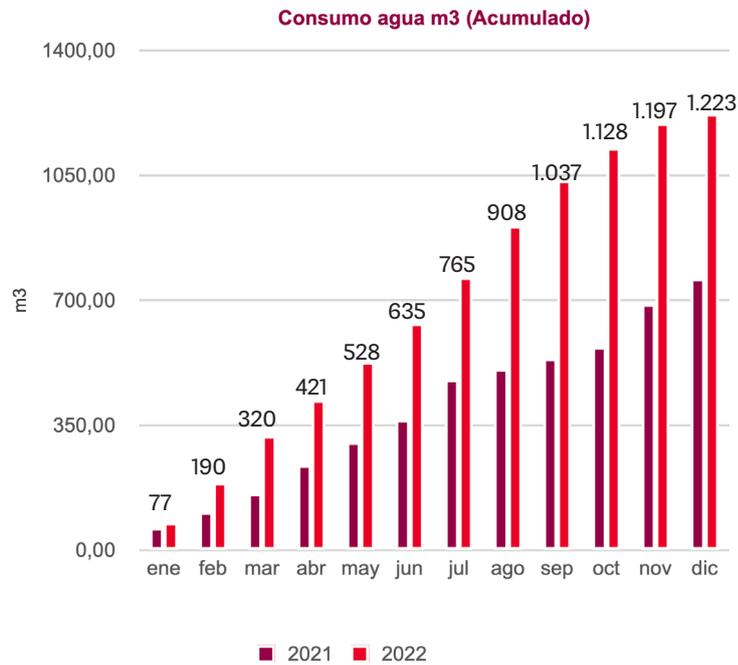
dera que no hay ninguna afección relevante a fuentes de agua. El incremento en el consumo de agua del 60,72% se debe al retorno a la actividad presencial.

Papel: El papel concentra el principal consumo de materiales utilizados en nuestras oficinas. El consumo de papel está en línea con el año anterior, +0,96% porque se mantienen diferentes acciones para su consumo responsable como la digitalización, reducción de puntos de impresión, reutilización y uso de papel reciclado.

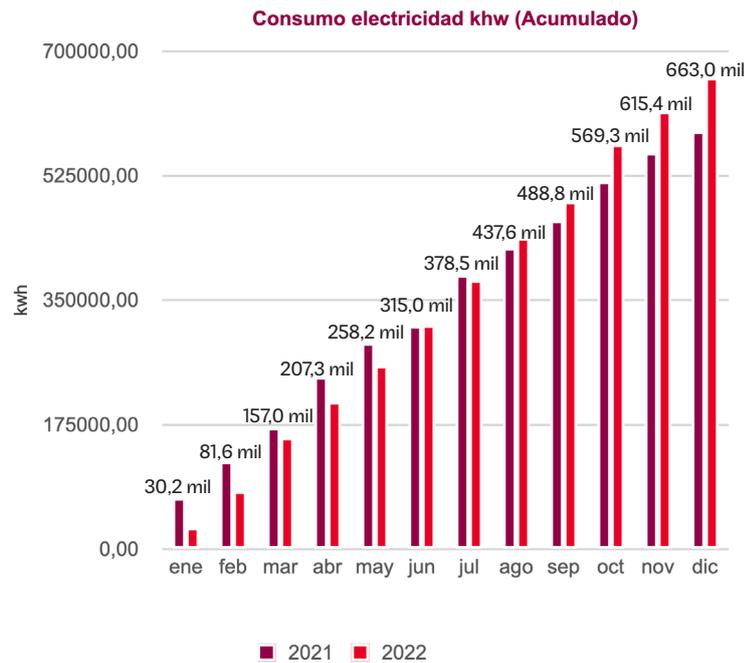
Electricidad: La principal fuente de energía es la electricidad. En 2022 se han producido un incremento del 12,81% por la normalización de la actividad tras la pandemia.

| Aspecto | 2022 | 2021 | Var. % |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
| Consumo agua | 1.222,96 m ³ | 760,90 m ³ | 60,72% |
| Consumo gas natural | 135,33 kWh | 8.335,00 kWh | -98,38% |
| Consumo eléctrico | 662.993,15 kWh | 587.722,36 kWh | 12,81% |
| Consumo gasóleo A | 33.400,00 l | 55.725,64 l | -40,06% |
| Consumo gasolina | 80.292,47 l | 62.342,47 l | 28,79% |
| Consumo papel | 7.350,00 kg | 7.280,10 kg | 0,96% |

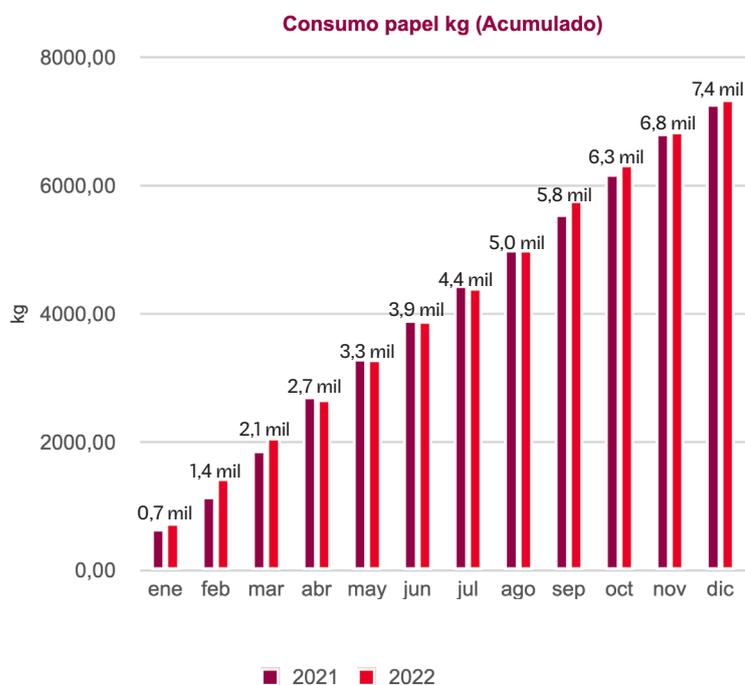
Evolución del consumo consolidado de agua



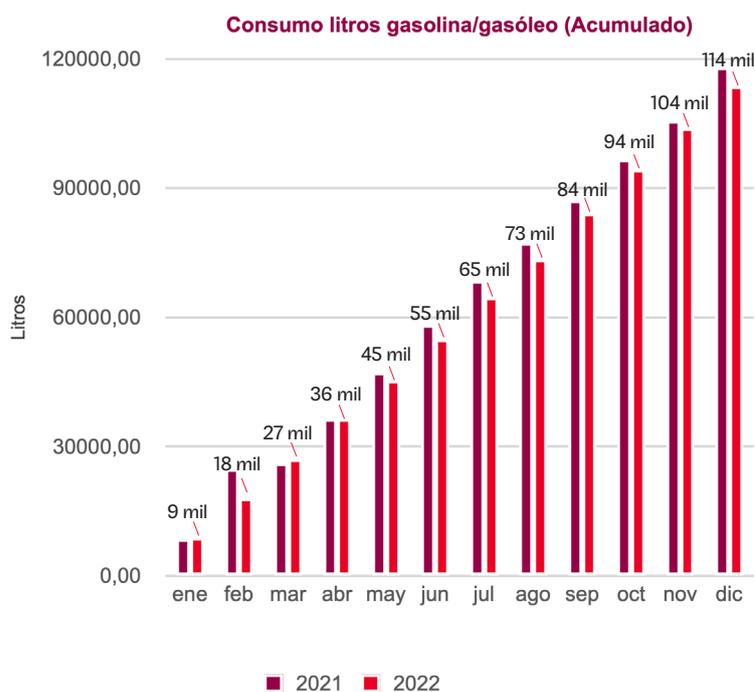
Evolución del consumo consolidado de electricidad



Evolución del consumo consolidado de papel



Evolución del consumo consolidado de gasolina y gasóleo



A continuación, incluimos los datos de consumo por empleado y la comparación con el año anterior.

| | España | | | Portugal | | |
|--|--------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Consumo total de electricidad por empleado (kWh) | 959,91 | 1.042,53 | 8,61% | 973,59 | 1.238,84 | 27,24% |
| Consumo total de agua por empleado (m ³) | 1,01 | 2,03 | 100,99% | 1,96 | 1,64 | -16,33% |
| Consumo total de papel por empleado (kg) | 5,57 | 6,39 | 14,72% | 89,00 | 44,09 | -50,46% |



Emisiones GEI

En relación a las emisiones, se aplican de manera habitual criterios ambientales y de racionalización del gasto, que favorezcan la reducción de las emisiones de CO₂, impulsando la elección de medios de transporte con menor nivel de emisiones y promoviendo el uso compartido de vehículos.

La plataforma Greemko nos permite detallar las emisiones que se incluyen en cada alcance conforme a:

Alcance 1: Emisiones directas

Incluye las emisiones generadas por instalaciones a través del consumo de combustibles como el gasoil (disponíamos de un grupo electrógeno en la sede de Retama que se activaba cuando el sistema eléctrico fallaba). Está incluido el gas natural (en la Oficina Barcelona Premium) y el consumo de gasóleo A y gasolina.

Alcance 2: Emisiones indirectas por electricidad

Incluye las emisiones derivadas del consumo eléctrico en España y Portugal. Para España, este alcance toma especial relevancia la contratación de energía con garantía de origen limpia/renovable. Disponemos del certificado de energía 100% renovable desde 2017 para todas las oficinas que están contratadas con Energya, excepto Madrid-Avenida de Córdoba, Palma de Mallorca, Marbella y Barcelona Premium.

Alcance 3: Otras emisiones indirectas

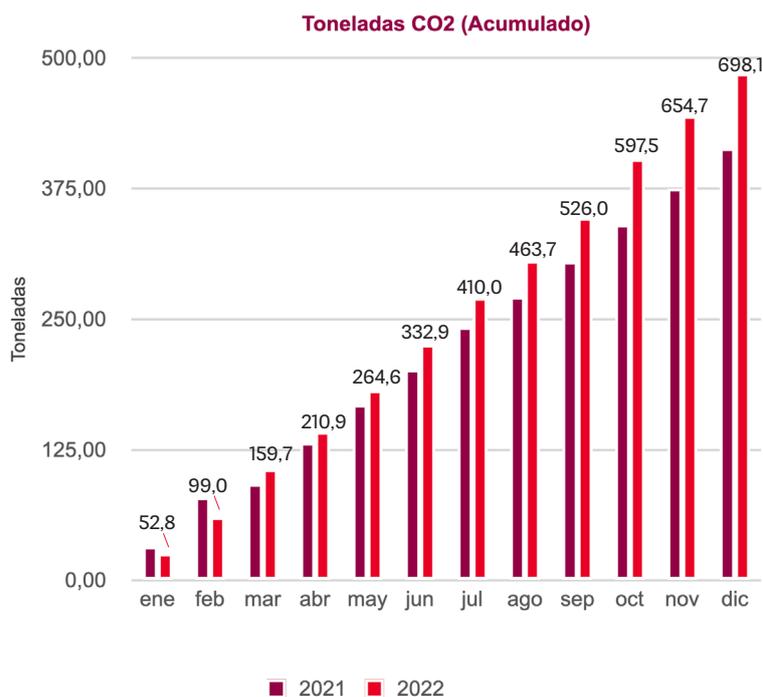
Este alcance incluye otras actividades indirectas en España y Portugal en el que se contabilizan las emisiones por los trayectos realizados en tren, avión, vehículo (excepto vehículos de empresa) y por los consumos de papel y la gestión de residuos en España y Portugal.

En este sentido, en 2022 las emisiones en toneladas (t) de CO₂ derivadas de estos parámetros fueron un total de **698,09 t/CO₂** versus a las **539,81 t/CO₂** en 2021.



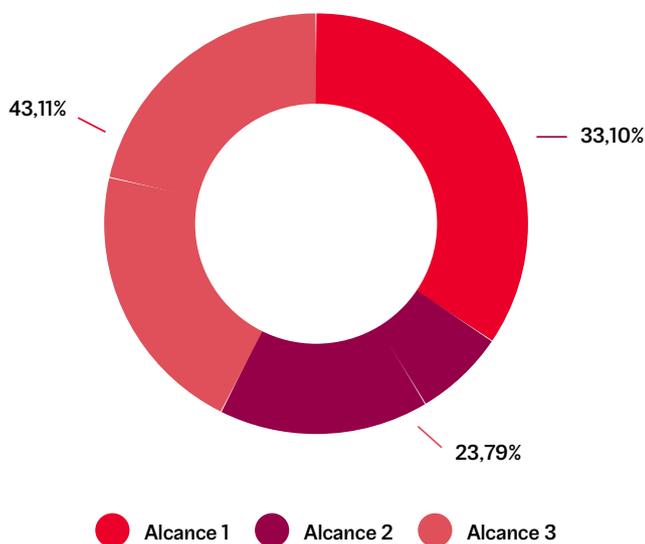
| Año | 2021 | | 2022 | |
|---|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
| Alcance | tCO2eq | % | tCO2eq | % |
| Alcance 1 | 242,07 t | 44,84% | 231,06 t | 33,10% |
| Consumo gas natural | 1,52 t | 0,28% | 0,02 t | 0,00% |
| Consumo gasóleo A | 136,86 t | 25,35% | 84,17 t | 12,06% |
| Consumo gasolina | 103,69 t | 19,21% | 146,87 t | 21,04% |
| Alcance 2 | 118,25 t | 21,91% | 166,07 t | 23,79% |
| Consumo eléctrico | 118,25 t | 21,91% | 166,07 t | 23,79% |
| Alcance 3 | 179,48 t | 33,25% | 300,96 t | 43,11% |
| Consumo gasolina | 36,20 t | 6,71% | 33,79 t | 4,84% |
| Emissiones viajes de negocio (CO2) | 34,57 t | 6,40% | 63,69% | 9,12% |
| Residuos baterías y acumuladores | - | - | - | - |
| Residuos cartuchos tinta y toner | 0,40 t | 0,07% | 0,07 t | 0,01% |
| Residuos de papel | 0,33 t | 0,06% | 0,34 t | 0,05% |
| Residuos equipos desechados | - | - | - | - |
| Residuos equipos eléctricos y electrónicos | 0,01 t | 0,00% | 0,10 t | 0,01% |
| Residuos mezclados de construcción y demolición | - | - | - | - |
| Residuos municipales | 3,66 t | 0,68% | 3,48 t | 0,50% |
| Residuos pilas alcalinas | - | - | - | - |
| Residuos plástico | 0,03 t | 0,01% | 0,04 t | 0,01% |
| Viajes de negocio | 104,26 t | 19,31% | 199,46 t | 28,57% |
| Total | 539,81 t | 100,00% | 698,09 t | 100,00% |

A continuación, mostramos la evolución de las emisiones durante 2022, expresada en toneladas de CO2.



Las emisiones generadas durante 2022 se han incrementado en relación a 2021 por el incremento de los viajes de negocio y el consumo eléctrico generado volver a la actividad normal de negocio tras la pandemia.

En el siguiente gráfico mostramos la importancia de cada uno de los alcances de nuestra huella de carbono:



Por nuestra actividad, no se han generado de forma directa un volumen de emisiones contaminantes ni de ruido ambiental muy significativo. Tampoco ha supuesto contaminación lumínica, por vertidos o de suelos.

Las emisiones más representativas son las originadas de forma indirecta por el consumo de electricidad, así como por el consumo de combustibles fósiles derivadas del transporte de personal en viajes de negocio.

Los cálculos de emisiones de gases de efecto invernadero se dan en toneladas de CO₂

equivalente, los cuales ya incluyen el resto de los gases de efecto invernadero procedentes de la combustión de las distintas fuentes de energía utilizadas en UCI. Dichos gases de efecto invernadero son fundamentalmente CO₂, N₂O y CH₄ (en la oficina de Barcelona Premium se utiliza de forma residual gas natural que proviene de caldera).

Los indicadores relacionados con “Greenizamos” se pueden consultar en el apartado 4.1 del informe- Indicadores Aspectos Ambientales.



3.2. ‘Te acompañamos’

5.0 Introducción

Para UCI las personas están en el centro, por eso “**te acompañamos**” gira sobre las relaciones con los principales grupos de interés y el apoyo y acompañamiento a los mismos en el desarrollo de nuestra actividad y compromisos. La sociedad avanza y, con ella, lo hacemos nosotros. “Hoy por ti, mañana por mí”.

Nuestra línea de trabajo en el eje social tiene como base “por y para las personas”. Así **People first** significa que nuestros empleados son primero y esto se consigue promoviendo el **talento**, el **empleo** y la formación que potencie su **empleabilidad**, así como impulsando la **diversidad**, la **igualdad** y la **inclusión** de la plantilla y haciendo, en definitiva, a UCI un Great Place to Work.

La pieza central de todo negocio es el cliente y, como entidad financiera, éste es trascendental por eso a través del **customer engagement** queremos construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes y que se encuentren cada vez más satisfechos con la atención y servicios que reciben.

Somos responsables con nuestros trabajadores, con nuestros clientes y también con la sociedad, por lo que en **social engagement** ofrecemos productos de rehabilitación sostenible y social como parte de la **inclusión social en el negocio** y generamos valor con iniciativas que permiten **nuestra inversión en la sociedad**.

Finalmente, nuestra actividad conlleva una vinculación con el **sector inmobiliario** de más de 30 años, por lo que potenciamos e impulsamos su **profesionalización y formación** para que adopten las mejores prácticas en su relación con los clientes y en el desarrollo de su propio negocio.

Todas estas líneas de trabajo forman parte de nuestro marco ESG y responden a los compromisos recogidos para los grupos de interés en la Política de Sostenibilidad.

En esta parte del informe se tratan los siguientes **asuntos materiales**:

Temas: People first, Customer engagement, Compromiso social, Profesionalización y diversificación del sector inmobiliario.

Subtemas: Desarrollo del talento y formación; Diversidad, igualdad e inclusión; Salud y bienestar; Satisfacción y experiencia del cliente; Acompañamiento a consultores financieros para la mejora continua en la relación con los clientes; Inversión en proyectos sociales; Formación de profesionales inmobiliarios y herramientas para el desarrollo de su negocio; Diálogo transparente y lenguaje claro con los grupos de interés.

ODS a los que se contribuye:



S.1 People First

Para UCI las personas son lo primero. Por eso, todas nuestras líneas de trabajo en esta materia tienen una intención clara: demostrar, tanto a nuestros empleados, como a toda persona que tengan que ver de manera directa o indirecta con UCI, que son la parte principal de nuestra compañía.

A. Por tercer año consecutivo, somos un gran lugar para trabajar

Como especialistas en hogares, en UCI estamos convencidos de que nuestro lugar de trabajo tiene que ser como un hogar. Trabajamos para que nuestros empleados se sientan como en casa y lo sigan sintiendo así cada año.

En 2022 hemos renovado por tercer año la certificación **Great Place to Work®** que nos ha reconocido como un Gran Lugar para Trabajar, una de las distinciones en el ámbito de Recursos Humanos más prestigiosas a nivel nacional e internacional.

El **trust index global (España y Portugal)** ha sido de un **76%** manteniéndose el valor de 2021 y 11 puntos por encima del 65% límite exigido para ser concedida la certificación.

Como en años anteriores, destacamos la alta participación e implicación de los empleados en ambos países con un índice del 92% en España y Portugal.

En el año 2022 se han puesto en marcha medidas tras los resultados de 2021, entre las que destacamos:

- Definición de un estilo de liderazgo único para todos los managers de UCI

- Creación de una Escuela de liderazgo para trabajar este estilo corporativo.

- Focus groups con aquellas direcciones donde las valoraciones han sido más bajas para entender percepciones e identificar áreas de mejora.

- Puesta en marcha de un grupo de trabajo con el objetivo de trabajar mejor la gestión y la governance en las decisiones de talento.

- Presentación a todos los directores del mapa de talento de sus áreas para visibilizar ese talento.

B. Talento, Empleo y Empleabilidad

Nuestros empleados son la parte vital de la empresa, es el motor que permite funcionar a la compañía, y para eso, para que podamos avanzar de manera correcta, debe haber un fomento del talento, un empleo que cumpla con unos niveles de bienestar óptimos y una empleabilidad basada en una formación idónea y precisa.



B.1 Formación

El desarrollo profesional de nuestros empleados es un eje del área de Recursos Humanos. La formación y el aprendizaje son dos elementos clave para el desarrollo de las competencias requeridas por la organización para afrontar los nuevos objetivos y estrategias.

En 2021 para evolucionar el aprendizaje en UCI iniciamos un proyecto en España, “**aprendizándome**”, como un elemento clave de la cultura de aprendizaje y donde el empleado es el protagonista. En el año 2022 hemos seguido trabajando en este espacio dotándolo de elementos especialistas para áreas y equipos concretos.

Así, en Aprendizándome, hemos creado no sólo listas específicas para áreas como Clientes, Digital o Sostenibilidad, sino que también hemos abierto un espacio único dedicado a la Innovación como es la “Campaña de Innovación”. En el año 2022, y para dar continuidad a la iniciativa iniciada en 2021, hemos realizado una segunda etapa donde los colaboradores, por grupos, han presentado ideas relacionadas con la sostenibilidad y su aplicación en los procesos y retos de la compañía. Esta campaña ha ido acompañada de contenidos específicos y listas determinadas sobre la temática con el objetivo de ayudar y proporcionar conocimiento a los más de 80 participantes.

Los resultados destacados sobre la plataforma Aprendizándome en 2022 han sido:

- 208 listas de reproducción, a las 134 que existían se han sumado en 2022 74 listas nuevas.
- Más de 12.400 horas formativas voluntarias.

- 109 personas interesadas en recursos presenciales.

- Un promedio de 1.000 registros en recursos formativos por mes.

La plataforma cuenta con formaciones tanto obligatorias como voluntarias y las 15 temáticas tratadas abarcan campos tan amplios como: Sostenibilidad, Digitalización y Tecnología, Financiero, Legal, informática, Clientes, Marketing, Negocio, Riesgo, Compartimos, Cultura y RC, Habilidades, Idiomas, Liderazgo y Más que trabajo.

B.2 Talento

En 2021 se trabajó en el desarrollo de un **mapa de talento** de la organización para identificar el talento las personas clave en clave de potencial y su nivel contribución en su puesto.

En el año 2022 se ha presentado a los directores de área para que conocieran y visibilizaran el talento de sus equipos.

El mapa se utiliza para proporcionar datos objetivos que ayuden como un elemento más a la toma de las decisiones en muchos de los procesos de la gestión de personas como movilidad y asignación de proyectos entre otros. Actualmente se está trabajando en nuevas políticas y procedimientos para dotar de mayor transparencia y valor la utilización de los datos tanto de potencial como de desempeño.

En 2022 hemos realizado las **evaluaciones del desempeño** a los colaboradores tanto de España como de Portugal siendo los valores medios respectivos de 3,41 y 3,46 (la valoración se realiza sobre 4). Este resultado corresponde al promedio de valoración de los objetivos del año y de aspectos cualitativos como la actuación conforme a valores de la compañía y las competencias de la persona evaluada.

En la evaluación del desempeño se mide tanto el resultado y la consecución de los objetivos como la forma en la que se ponen en juego valores y competencias para llegar a los mismos. Es una oportunidad de feedback directo de cada manager con sus colaboradores y por tanto es utilizado como un elemento para contribuir a su desarrollo al tener la posibilidad de sugerir planes de desarrollo y recursos de aprendizaje.

B.3 Selección

En España, en 2022 se han incorporado **29** personas a la plantilla de las que 48,3% son mujeres y 51,7% son hombres. Varias de estas incorporaciones se han producido por la puesta en marcha del proyecto “Talento Joven” donde varios compañeros que se encontraban cursando una beca han pasado a formar parte de la plantilla de la empresa.

En 2022 se han realizado **15** nuevas becas.

Además, en los procesos de incorporación de plantilla se envía un cuestionario de satisfacción a los candidatos cuya valoración global ha sido de un **4,67** sobre 5.

En Portugal se han incorporado **10** personas en el año 2022, el 60% son mujeres y el 40% hombres.

También **fomentamos la movilidad interna**, que en 2022 ha sido de **27** personas en España y de **12** personas en Portugal, ya que es un elemento esencial en el desarrollo de las personas porque permite a los profesionales de UCI tener una visión global de la organización, ampliar conocimientos y seguir formándose.

Precisamente para fomentar esta movilidad publicamos las vacantes el apartado “Muevete” de nuestra aplicación interna de gestión de Talento para que los empleados interesados se puedan postular a la posición y solicitar el cambio. En

2022, en España se han publicado 26 vacantes y se han cubierto por este sistema **3** posiciones. También destacamos la iniciativa para gestionar los recursos de manera más sostenible realizando 37 órdenes de misión en posiciones y momentos concretos para cubrir necesidades puntuales.

B.4 Empleo y retribución

En España la totalidad de los empleados están cubiertos por el convenio sectorial de ASNEF, la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito en España. En Portugal, no aplica un convenio sectorial.

El 98,30% de nuestra plantilla en España cuenta con un contrato indefinido. De las 28 personas que se incorporaron en 2022 el 57,14% fue con contrato indefinido, lo que pone de manifiesto nuestro compromiso con la generación de empleo estable y de calidad. En Portugal, el 90,11% de los contratos son indefinidos.

Todos nuestros profesionales se benefician de una Política de Remuneración que garantiza un adecuado sistema retributivo y además, en UCI ofrecemos a nuestros colaboradores beneficios sociales, como los programas de gestión de bienestar y salud, ergonomía en el puesto de trabajo, 29 días laborables de vacaciones, cheques guardería, seguro de vida, seguro médico privado, tickets restaurante, ayudas al transporte, Préstamos sin interés, financiación en condiciones favorables, teletrabajo y flexibilidad horaria.

B.5 Organización del tiempo de trabajo y conciliación laboral

Para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral y mejorar la productividad y el compromiso de la plantilla, en 2022 se ha aprobado el modelo híbrido de **teletrabajo**. Además, seguimos contando con la **flexibilidad horaria** de la que se beneficia el 72,21% de la plantilla en España y un 76% en Portugal.

En esta línea en 2022, 13 empleados se han acogido al **permiso parental en España**.

Desde final de 2020 contamos con una **Política de Desconexión Digital** que garantiza este derecho con el fin de combinar la conectividad digital con la conciliación de nuestra vida profesional y personal de una forma eficaz.

B.6 Salud & Bienestar **Porque nos preocupamos por nuestras personas**

Vigilancia de la salud y Convenio ASNEF

En relación a la salud de los empleados, nos regimos por el convenio sectorial ASNEF, la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito en España, y según su artículo 26 sobre Vigilancia de la salud indica que las empresas garantizarán al personal a su servicio la vigilancia periódica y voluntaria de su estado de salud, en función de los riesgos a que esté expuesta la persona.

Desde el área de RRHH se gestiona la aplicación a la plantilla de lo indicado sobre salud y se ponen en marcha iniciativas que atienden a necesidades detectadas en la plantilla o bien derivadas de situaciones especiales.

Programa Cuídate

Cuídate es el marco de actuación proactivo y de mejora continua que en UCI adquirimos en la promoción de la salud y bienestar de todos nuestros empleados a través del compromiso responsable con el desarrollo, medición y mantenimiento de buenas prácticas.

Su propósito es facilitar un ecosistema laboral que construya una confianza en el que todas las personas de la organización nos sintamos parte de un equipo comprometido con el cuidado proactivo del bienestar.

Los 4 pilares de **Cuídate** son los siguientes:

1. Bienestar Físico:

Dentro de la campaña de reconocimientos médicos, se han ampliado los parámetros del mismo y se ofrece la vacuna de gripe estacional. Se realizan 373 reconocimientos médicos en 2022.

Además, se facilita el seguro médico de cobertura privada.

En relación a las cuestiones de nutrición, se han realizado charlas hub especializadas, en concreto:

- “Cómo bajar el turrón” (145 participantes).
- “Entrenamiento invisible” (120 participantes).

Como el ejercicio físico es una pieza clave para el bienestar de las personas contamos con el servicio de Andjoy para su práctica a través de sus centros deportivos. Además, con el objetivo de favorecer el deporte, hemos patrocinado los dorsales para todos los empleados que han querido participar en las diferentes carreras que se organizan a lo largo del año.

- 40 corredores en la Carrera Madrid contra el Cáncer
- 28 corredores en la Carrera contra la violencia de Género
- 23 corredores en la Carrera solidaria por la educación financiera y la inclusión
- 34 corredores en la Carrera Popular del Corazón
- 13 corredores en la Carrera popular de Papá Noel
- 11 corredores en la Carrera de empresas

2. Bienestar Emocional:

En este eje se ha realizado una charla hub para favorecer el bienestar emocional bajo el título “Salud mental y gestión del estrés” con 142 participantes.

Dentro de este pilar, y hasta mayo de 2022 contamos con el Servicio de Stimulus para el apoyo psicológico del empleado y familiares.

3. Bienestar Social y Cultural:

Esta línea del programa está relacionada en parte con los beneficios sociales y se centra en unas medidas económicas como la financiación ventajosa para empleados y la ayuda guardería, así como en una serie de detalles en diferentes momentos de la vida de los empleados como el Regalo por Nacimiento, el PAC de Bienvenida para los empleados que se incorporan a la organización y la cesta de Navidad a elección.

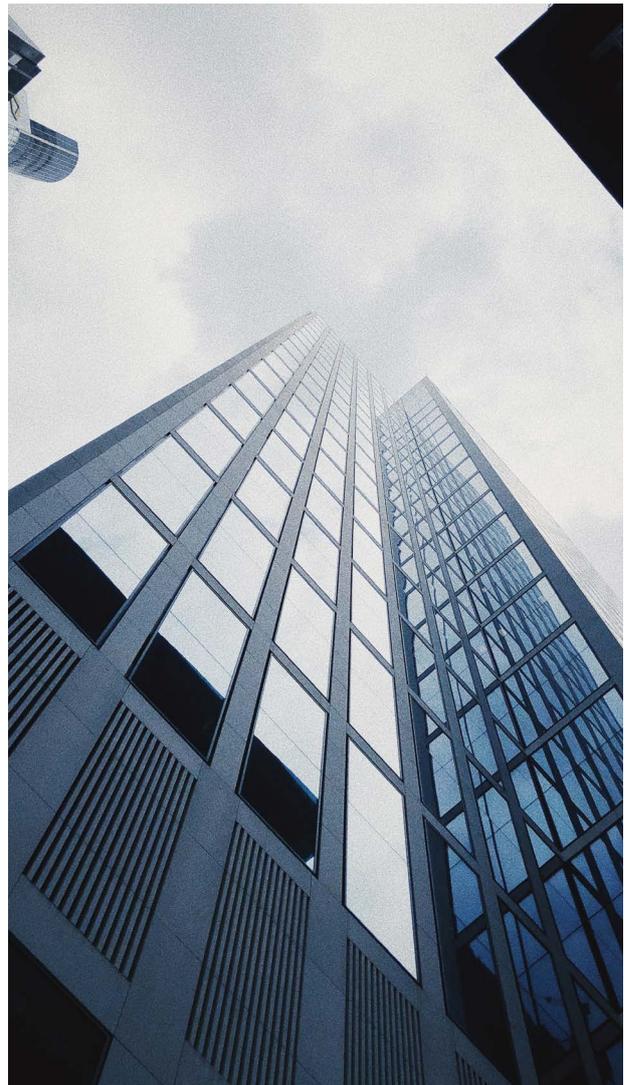
4. Bienestar Profesional:

En este punto se pone foco en uno de los principales objetivos de la organización que es que en UCI seamos un gran lugar para trabajar. Ser un Great Place to Work, implica poner al alcance de los empleados medidas de conciliación, de flexi-working y de un modelo de trabajo híbrido además de proporcionar formación y desarrollo a los empleados.

En particular, el modelo de trabajo híbrido, que combina las ventajas de la presencialidad con el teletrabajo en remoto, ha supuesto la puesta en marcha de varias acciones en 2022 como:

- Dotar de todos los medios ergonómicos necesarios a las personas que teletrabajan.
- Formar e informar sobre los riesgos en teletrabajo.
- Asesorar sobre las medidas a solventar o recomendaciones para un puesto confortable y con todas las condiciones de seguridad.
- Firmar el acuerdo de teletrabajo de forma digital.

En relación a las **personas sensibles** se les dota de todos los medios que precisen y se garantiza que el puesto de trabajo esté perfectamente adaptado asegurando que el desempeño laboral de la persona no suponga un riesgo para sí misma ni para las personas de la empresa. En cuanto a las personas embarazadas en situación híbrida de teletrabajo y presencial, pueden teletrabajar a partir del tercer trimestre de embarazo y disponer de plaza de garaje en sede los días presenciales, siempre que exista disponibilidad.



C. Diversidad, igualdad e inclusión

El respeto por la **diversidad** por cualquier condición o circunstancia personal o social, la **igualdad** de trato y oportunidades y el fomento de la **inclusión** en la plantilla son los principios rectores de toda actividad de forma transversal y están presentes en todas las políticas, procedimientos y actuaciones de la gestión de personas de la compañía.

Gestionar la diversidad es parte de nuestra responsabilidad corporativa, entendida como un compromiso interno que garantiza la adhesión de las personas colaboradoras y nos ayuda a contar con el talento adecuado para cumplir con las exigencias de nuestro negocio. También implica un compromiso social con nuestro entorno.

Nuestros datos en este sentido son:

En España

- El 57,09% de la plantilla son mujeres
- 26,32% de mujeres en la alta dirección
- 1,13% de personas con discapacidad en la plantilla
- 46,93 años edad media de la plantilla

En Portugal

- El 59,34% de la plantilla son mujeres
- 16,67% de mujeres en la alta dirección
- No hay personas con discapacidad en la plantilla
- 43,85 años edad media de la plantilla

Destacamos los temas de la encuesta GPTW relacionados con la igualdad de trato tanto en España como en Portugal. A continuación, detallamos el porcentaje de empleados que consideran que si somos tratados de forma justa:

- Con independencia de la **edad**: El 84% en España y el 87% en Portugal
- Con independencia de la **raza**: El 98% en España y 96% en Portugal
- Con independencia del **sexo**: El 86% en España y el 93% en Portugal
- Con independencia de la **orientación sexual**: El 97% en España y el 96% en Portugal

C.1 Plan de Igualdad

Para adaptarnos a la normativa sobre Planes del Igualdad y a lo recogido en el RD 901/2020 y RD 902/2020, en 2021 comenzamos a trabajar en la adaptación de nuestro Plan realizando un diagnóstico de la situación conforme a la nueva normativa y una vez realizado ese análisis, se definieron las 54 medidas necesarias para cumplir con los ámbitos de intervención establecidos durante la vigencia del presente **Plan (2022-2026)**.

Adicionalmente, y para reforzar el compromiso ya existente al rechazo ante cualquier tipo de acoso, contamos con el **Protocolo de actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo** como anexo al Plan de Igualdad, siendo uno de sus objetivos principales, tomar las medidas necesarias para evitar comportamientos sexistas y promover la cultura del respeto y la tolerancia con las personas, independientemente de su sexo.

El Plan de Igualdad se presentó a la plantilla en un Hub en el mes de noviembre, y se publicó en la Intranet corporativa.

1. Áreas de actuación

El Plan de Igualdad persigue integrar e impulsar el principio de igualdad en sus 10 ámbitos de actuación:

1. Estrategia a nivel de sensibilización, comunicación y relación interna y externa en materia de igualdad de género
2. Selección y contratación
3. Clasificación profesional e infrarrepresentación femenina
4. Formación
5. Promoción profesional
6. Condiciones de trabajo
7. Ejercicio corresponsable del derecho a la vida personal, familiar y laboral
8. Retribución y auditoría salarial
9. Prevención del acoso sexual y por razón de sexo
10. Violencia de género

Para cada ámbito de intervención se han establecido medidas de actuación que responden al compromiso con la igualdad.

2. Objetivos.

El Plan de Igualdad contempla medidas y acciones concretas que tienen como fin principal la consecución de los siguientes objetivos:

- Garantizar la igualdad mediante órganos de gestión específicos, para que los objetivos del Plan de Igualdad tengan el necesario impulso interno y un adecuado seguimiento, con objeto de asegurar su cumplimiento.
- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad de género entre todas las personas trabajadoras, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso, clasificación y desarrollo profesional a todos los niveles.
- Prevenir el acoso sexual y por razón de sexo, y establecer y difundir el procedimiento de actuación para estos casos.

- Asegurar que las personas que cuentan con equipos a su cargo están alineadas con la filosofía y principios en materia de igualdad de oportunidades de UCI.

- Fomentar una cultura de sensibilización en torno a la Igualdad, Diversidad e Inclusión, a través de las acciones de comunicación y formación necesarias.

- Fomentar la presencia de mujeres en todos los puestos y niveles donde se encuentre infrarrepresentada y, especialmente, en puestos de responsabilidad.

3. Acciones realizadas

En 2022 se han llevado a cabo acciones de formación, sensibilización y comunicación, entre otras, para dar cumplimiento al plan establecido y consolidar nuestro compromiso con la igualdad.

- Difusión del Plan de Igualdad.

- Difusión de la Adhesión al programa Empowering Women's Talent.

- Formación sobre habilidades directivas a 252 empleados (118 mujeres y 134 hombres).

- Seguimiento de las formaciones en las que han participado personas con jornada reducida para cumplir con las medidas de conciliación laboral y familiar. Se identifican un total de 24 personas de jornada reducida, siendo todas ellas mujeres, y un total de 25 horas de formación en horario laboral.

- Formación y sensibilización sobre el cuidado en el teletrabajo y trabajo presencial. Han realizado la formación 173 hombres frente a 248 mujeres, con 126 horas de duración en el caso masculino y 182 en el femenino.

- Recomendación sobre la programación de respuestas automáticas en periodo de ausencia para garantizar una desconexión digital y una correcta conciliación laboral y familiar.
- Permiso de teletrabajo durante los tres últimos meses de gestación del embarazo si la persona así lo requiere. Han sido 3 colaboradoras, las que se han acogido a esta medida.
- Acciones de garantía para percibir los beneficios sociales durante el descanso de maternidad y paternidad. Han sido un total de 4 personas las que han solicitado algún beneficio social recogido en convenio colectivo.
- Difusión del nuevo Protocolo de Acoso y publicación en la web interna de la compañía.
- Renovación del convenio con el Ministerio de Igualdad “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”.
- Sensibilización con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.
- Espacio en la web interna sobre violencia de género.

C.2 Igualdad Salarial un objetivo a seguir trabajando

En UCI trabajamos para generar conciencia y promover la igualdad de género en todas las posiciones. El desarrollo profesional, la conciliación, la igualdad de oportunidades y la igualdad salarial de género son un tema para desarrollar en el corto plazo dentro de la compañía.

Cómo nos encontramos en 2022

En 2022 nuestro equipo está compuesto:

- **En España por 529 personas: un 57,09% son mujeres y un 42,91% hombres.**
- **En Portugal por 90 personas: un 59,34% son mujeres y un 40,66% hombres.**

Nuestra política salarial ayuda a asegurar y gestionar la equidad y la transparencia retributiva entre los empleados. Se realizan estudios de equidad interna y competitividad externa para asegurar la igualdad retributiva en niveles y áreas introduciendo acciones correctivas si se detectan desviaciones.

Nuestra estrategia da prioridad a la paridad salarial entre hombres y mujeres, que medimos mediante la brecha y la equidad salariales de género.

En UCI tenemos menos mujeres que hombres en puestos de alta dirección, sin embargo, en los restantes puestos la diversidad de género está equilibrada.

1. Brecha salarial de género

La brecha salarial entre géneros mide las diferencias de remuneración entre el salario medio de

hombre y mujer y se divide por el salario de los hombres.

| | España | | |
|---------------------------|--------|--------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación |
| Brecha salarial de género | 20,36% | 19,98% | -1,87% |

| | Portugal | | |
|---------------------------|----------|------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación |
| Brecha salarial de género | 43% | 41% | -4,65% |

2. Equidad salarial de género

La equidad salarial de género mide la existencia de “igual salario por igual trabajo” entre mujeres y hombres en la misma categoría profesional. La

comparación no tiene en cuenta factores como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa o los antecedentes.

| | España | | |
|---|------------|------------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación |
| Remuneración media consejeros (1) - mujeres | - | - | N/A |
| Remuneración media consejeros (1) - hombres | 18.312,50 | 16.750,00 | -8,53% |
| Remuneración media de la alta dirección - mujeres | 83.177,42 | 86.135,03 | 3,56% |
| Remuneración media de la alta dirección - hombres | 152.995,82 | 149.073,51 | -2,56% |

(1) La única consejera y dos consejeros renuncian a la percepción de las remuneración y dietas.

Alta Dirección es el comité Ejecutivo tanto en España como en Portugal.

La remuneración media de los Consejeros y Alta Dirección incluye la totalidad de las percepciones tanto salariales como extrasalariales.

| | Portugal | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación |
| Remuneración media consejeros (1) - mujeres | N/A | N/A | N/A |
| Remuneración media consejeros (1) - hombres | N/A | N/A | N/A |
| Remuneración media de la alta dirección - mujeres | 36.617,00 | 37.940,00 | 3,61% |
| Remuneración media de la alta dirección - hombres | 77.963,71 | 79.470,33 | 1,93% |

C.3 Inclusión de personas con discapacidad

Para garantizar la integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad se lleva a cabo un proceso de adaptación e integración en el puesto de trabajo como la dotación de sillas especiales, silla de evacuación, tutores, reposapiés, alfombrillas ergonómicas, ratones verticales, pantallas de mayor resolución, alzadores de pantalla, software de voz y todos aquellos medios necesarios para adaptar los puestos.

Además, colaboramos con centros especiales de empleo, como Prodis, La Amistad Montesol y Fundación Juan XXIII Roncalli, para compras o contratación de servicios y de esta manera favorecer el empleo indirecto de personas con **discapacidad intelectual**.

En relación a la sensibilización e inclusión, llevamos a cabo diferentes iniciativas con la Fundación Prodis que se detallan en el capítulo dedicado a “nuestra inversión en la sociedad”.



D. Diálogo y comunicación con los empleados Cercanía y proactividad

Mantener un diálogo abierto y una escucha activa con los propios empleados son elementos cruciales para el correcto funcionamiento de una compañía. En UCI, a través de varios canales conseguimos poner al empleado en el centro, y así, avanzar conjuntamente y conversar de manera directa.

Contamos con diferentes canales tanto para informar a los empleados sobre diferentes temas de la organización, como para conocer su opinión y sugerencias y así incorporarlos en la mejora de los procesos y situaciones dentro de UCI.

Los canales e iniciativas con los que contamos son:

Desayunos virtuales con la Dirección General: Este año, y tras dejar atrás a la pandemia, hemos recuperado los desayunos presenciales con la Dirección General. En estos desayunos, un grupo de empleados se reúnen con los miembros de nuestro equipo directivo, generando un punto de encuentro que permite compartir las inquietudes, experiencias, dudas y cuestiones, así como aspectos del futuro de la organización y visión de negocio.

Charlas HUB: En ellas, miembros del equipo directivo y empleados de la organización comparan con la totalidad de la plantilla datos sobre la evolución de la compañía y acciones que se ponen en marcha, así como proyectos e hitos alcanzados; en ellas cualquier empleado puede formular sus preguntas a cualquier miembro del equipo.

Intranet Corporativa y el Portal de noticias: Centraliza todos los servicios para el empleado, pone a su disposición toda la información corporativa y de negocio a la vez que recoge toda la actualidad de la organización con noticias elaboradas por

los propios empleados. Este portal, se convierte en un punto de encuentro de los colaboradores para conocer qué cosas se hacen y cómo se hacen, y es un canal para compartir conocimiento y reconocimiento. Este año se ha finalizado una transición de esta intranet y su integración dentro Teams, convirtiendo esta herramienta en el Hub de comunicación interna de la compañía, fomentando e incrementando la participación de los empleados.

Yammer, la red corporativa online que permite a todos los colaboradores en España compartir experiencias profesionales, participar en debates y proponer ideas de mejora para la empresa.

Asimismo, en UCI contamos con otros soportes de comunicación como **newsletters** diarias para informar a la plantilla sobre noticias del mercado, mensuales para informar sobre la evolución del negocio o bajo demanda para enviar comunicados puntuales.

“El Batido”, la revista de comunicación interna en la que se dan a conocer facetas más personales de los empleados, además de aspectos de la empresa. Se trata de un soporte para crear sinergias que se distribuye a toda la plantilla de forma trimestral.

También celebramos **eventos anuales** dirigidos a managers (UCIWay) o la plantilla en general (UCI-Day).

En este 2022, en relación con la segunda campaña de innovación centrada en sostenibilidad, tras la selección de las mejores ideas, se ha desarrollado un Hackaton presencial en el que, a través de técnicas de ideación, prototipado y presentación, se han presentado las ideas finalistas y se ha concluido con la selección de dos grupos ganadores. Estos dos proyectos se pondrán en marcha durante el año 2023.

S.2 Cliente en el centro

En UCI queremos construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes

y que se encuentren cada vez más satisfechos con la atención y servicios que reciben.

Nuestra prioridad es:

Satisfacción de nuestros clientes

Principios de protección al consumidor

Productos responsables y sostenibles

“Enamorar” al cliente

Protección de sus datos y de su privacidad

| 2022 | Desde que la compañía nació |
|--|---|
| <p>Hemos ayudado a la adquisición de:</p> <p>+3.000 hogares</p>  | <p>Hemos financiado</p> <p>188.134 hogares</p>  |



A. Nuestro modelo de relación con el cliente

En UCI acompañamos a nuestros clientes en las diferentes etapas de la financiación de su hogar. Es uno de nuestros **grupos de interés fundamental**, por lo que la relación con él es de principio a fin y en todos los sentidos.

La compra de un hogar es una de las decisiones más importantes y con más impacto en la vida de las personas. En UCI somos conscientes de este hecho, por eso nuestro objetivo es enamorar al cliente y mostrarle un **modelo de relación** que tiene como eje principal acompañarlo en todas las etapas, ofreciendo una financiación y trato claros, naturales y personalizados donde la transparencia, la comunicación y la información son las bases de la relación.

Va más allá del hecho de contratar un préstamo para la compra de un inmueble, nuestro compromiso es conocer al cliente y proponerle soluciones adaptadas a sus necesidades. Esta forma de relación con el cliente es la que se refleja en nuestra **promesa de marca**:

“A tu lado”
Hablamos dónde y cuándo tú quieras.

“Tú eliges”
Elige siempre lo que más te conviene.

“Compra responsable”
Te explicamos todo para que tomes la mejor decisión.

En base a nuestro modelo de relación con los clientes, hemos definido un acompañamiento a los consultores financieros enfocado a la mejora continua en la relación con los clientes que consiste en:

- Acompañamientos con clientes finales para recibir feedback sobre la transparencia en la información ofrecida, claridad en la presentación, lenguaje adaptado al cliente....
- Acompañamiento al cliente durante la tramitación de la operación y asignación al CF durante la vida del préstamo para el mantenimiento de la relación.
- Valoración de los clientes en Ekomi, de todo el proceso de venta y de las personas que le atendieron.
- Información sobre las mejores prácticas de otros consultores financieros.
- Formación: Sobre la LCCI (Ley de contrato de Crédito Inmobiliario); sobre seguros y procedimientos; herramientas informáticas y proceso digital.
- Revisión de las reclamaciones que pueden ser imputables al consultor financiero y devolución de una parte de la comisión cobrada por mal servicio al cliente (solo ha habido un caso en 2022).

B. Protección del interés del cliente

Uno de nuestros principales objetivos es respetar los intereses de los clientes y sus derechos inherentes. Por ello, la **Protección al Consumidor** es una de nuestras funciones relevantes y, en este marco, hemos establecido nuestra Política de Protección al Consumidor que tiene por objetivo establecer los criterios específicos para la identificación,

ordenamiento y ejercicio de los principios de protección a los consumidores en su relación con UCI, así como establecer los criterios concretos para el control y la supervisión de su cumplimiento. Esta política recoge los 9 principios en los que se basa la protección al cliente.

- | | |
|---|--|
| 1 | Trato justo y respetuoso |
| 2 | Diseño de productos y servicios con visión cliente |
| 3 | Transparencia en la comunicación |
| 4 | Precios responsables |
| 5 | Consideración de circunstancias especiales de clientes y prevención del sobreendeudamiento |
| 6 | Protección de datos |
| 7 | Gestión de las Reclamaciones |
| 8 | Educación Financiera |
| 9 | Innovación responsable |

1. Trato justo y respetuoso. Enfocado a tratar a los clientes con respeto y de forma honesta, justa y no discriminatoria, con elevados estándares éticos, utilizando un lenguaje claro y transparente asegurando una gestión rápida, rigurosa, diligente y eficaz.

2. Diseño de productos y servicios con visión cliente. Uno de nuestros objetivos es realizar un correcto diseño de los productos y servicios financieros, siempre en el ámbito de la regulación nacional e internacional en materia de protección al consumidor.

3. Transparencia en la comunicación. Promovemos una comunicación para facilitar información precisa y suficiente, con lenguaje claro y sencillo.

4. Precios responsables, teniendo en cuenta la protección al consumidor y la normativa de competencia en materia de precios.

5. Consideración de circunstancias especiales de clientes y prevención del sobreendeudamiento, para proceder en su mejor interés y ofrecerle soluciones viables.

6. Protección de datos, realizando una gestión rigurosa de los datos en base a la normativa vigente, aplicando los principios de licitud, lealtad, transparencia y exactitud.

7. Gestión de las Reclamaciones bajo unos principios de accesibilidad, independencia, especialización y la mejora continua.

8. Educación financiera para adoptar decisiones informadas y apropiadas, ayudando a que los clientes disfruten de un mayor grado de protección.

9. Innovación responsable en el desarrollo o mejora de productos, servicios y procesos, cumpliendo con las necesidades de los clientes con el fin de lograr su satisfacción.



C. Experiencia y satisfacción de los clientes

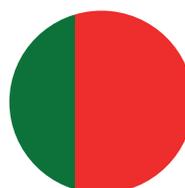
Como puede desprenderse de todo lo anterior, nuestro compromiso con el cliente es algo primordial para UCI, y para ello, su satis-

facción es una de las responsabilidades que más tenemos en cuenta.

Valoración Ekomi



9,78/10
en España



4,92/5
en Portugal

Reconocemos que los clientes satisfechos y **fidelizados** son vitales para el crecimiento sostenible y para ello también es importante que vayan de la mano de la **digitalización**.

Este año, en esta línea de trabajo, se ha actualizado la bienvenida a UCI, se ha fomentado la plataforma UCI Contigo, se ha promocionado el acceso directo a “**tu web**” como área personal del cliente, a través de una “webapp”. Para conocer de primera mano sus opiniones, inquietudes y nivel de satisfacción se celebró un **focus group** con clientes para poder trabajar en propuestas de valor enfocadas a sus intereses.

Integrándose en nuestro ecosistema digital, este año se ha creado una nueva web para clientes no residentes, **UCI Mortgages**. Ésta ha incorporado una serie de novedades como la actualización a los idiomas alemán y francés y un mayor contenido especializado para todos ellos, personalización según el idioma y el país de origen, un tracking digital para mejorar la experiencia digital y funcionalidades como una calculadora de los importes de la hipoteca.

En este 2022 se ha finalizado con el **Proyecto Reinventa Posventa** que se ha centrado en crear nuevos servicios y productos especializados para los clientes a través de su experiencia, enfocado a conseguir que ésta siempre sea una **experiencia WOW** e impulsando su **recomendación**.

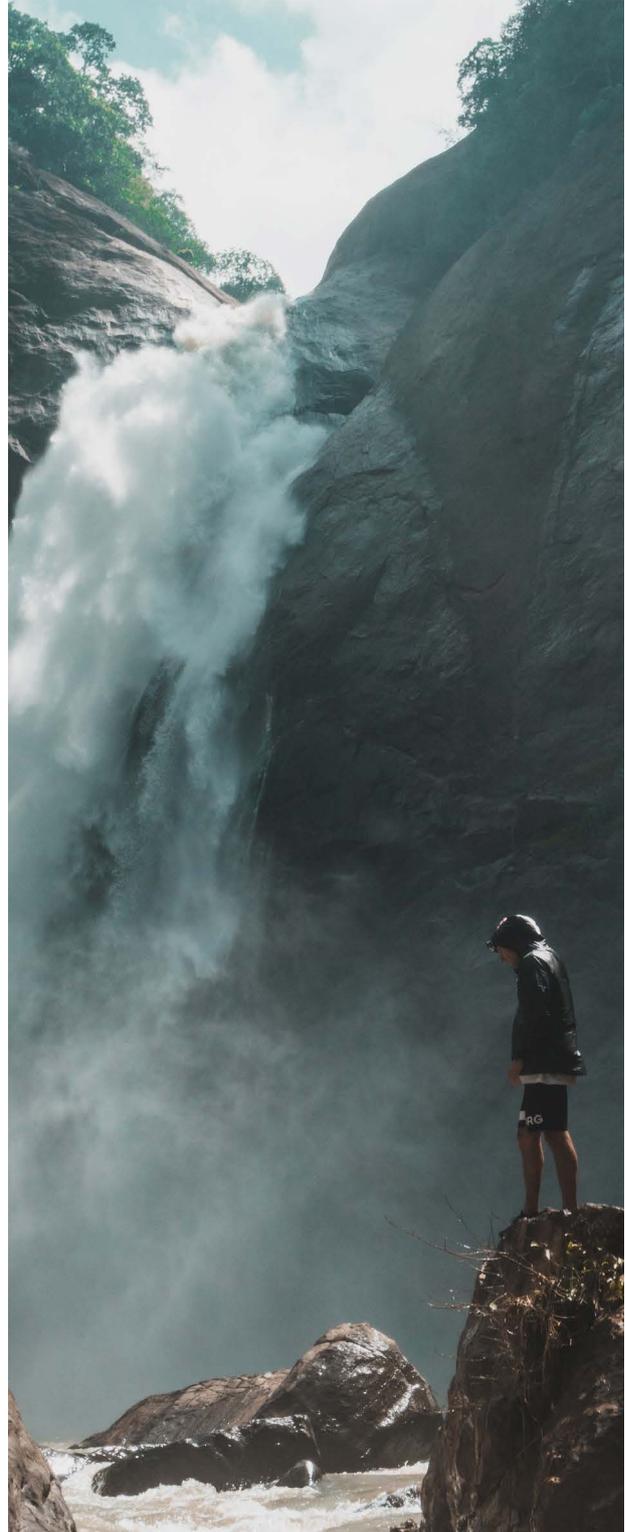


D. Clientes en situación de dificultad de pago

En UCI ayudamos a los clientes que se encuentran en una situación de dificultad económica. Para ello buscamos las mejores soluciones adoptando acuerdos que acomoden al mayor número de personas en esa situación y realizando un seguimiento personalizado con el fin de encontrar soluciones adaptadas a cada uno de ellos.

En UCI tenemos establecida una **Política de Aceptación de Reestructuraciones** y en general de soluciones para clientes con dificultades adaptada a las circunstancias presentes y futuras previsibles de los clientes. En este sentido, diferenciamos entre reestructuraciones temporales, soluciones a largo plazo y soluciones definitivas.

Además, estamos adheridos a los **Códigos de Buenas Prácticas**. En este momento conviven dos, el antiguo Real Decreto 6/2012 sobre la protección de deudores hipotecarios sin recursos y el nuevo Real Decreto 19/2022 por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, cada uno destinado a aquellos clientes que cumplen con sus requisitos particulares. En UCI estamos adheridos a ambos Códigos, y cumplimos con los requisitos legales que marcan. Su finalidad es la de aliviar o reducir los efectos que las diferentes subidas están provocando en los préstamos hipotecarios y en la capacidad para afrontar el pago de la cuota en nuestros clientes.



E. Gestión de las reclamaciones

La gestión de las reclamaciones es un elemento importante en la relación con los clientes y forma parte de su experiencia y su relación con la compañía. Ante las mismas debemos actuar de una forma proactiva y por ello, disponemos de un **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** que canaliza y resuelve las reclamaciones recibidas y ofrece una adecuada atención para estos casos. Debe dar respuesta en el plazo de un mes para los clientes que tengan consideración de consumidores, dos para el resto, y es gratuito.

Actúa con independencia respecto al resto de departamentos y unidades operativas y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Posee su propio Reglamento, el cual se encuentra publicado en la página web de UCI y contiene toda la información necesaria al respecto.

Las reclamaciones son de diferentes tipos. En primer lugar, debemos diferenciar las bancarias, que se definen como aquellas referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente o aquellas que tengan la pretensión de obtener la restitución y sean sobre acciones u omisiones de la entidad que supongan un perjuicio. Aquí podemos encontrar las que son admitidas por el servicio, porque cumplen los requisitos nombrados en el propio Reglamento y legislación aplicable y las que son inadmitidas, por lo contrario. Se engloban en este tipo las presentadas por los propios clientes de UCI, así

como las de Asociaciones de Consumidores y las procedentes del Defensor del Cliente.

También se encuentran las no bancarias, que son las no recogidas en la definición anterior; las formuladas por CIRBE (Central de Información de Riesgos - Banco de España), que no son consideradas propiamente reclamaciones, pero también son derivadas al Servicio de Atención al Cliente y, por último, las que proceden del Banco de España.

Durante el año 2022, de Banco de España se han recibido 8 reclamaciones, de CIRBE han sido 52 y del tipo no bancarias 230.



S.3 Nuestro Compromiso Social

A través de nuestra actividad y de nuestros compromisos sociales fomentamos la rehabilitación social y sostenible, la inclusión residencial, y contribuimos a la educación financiera.

A. Inclusión Social en el negocio

Rehabilitación sostenible y social de edificios

Actuamos tanto en la lucha contra el cambio climático como con objetivos de carácter social. Nuestra línea de negocio principal en este sentido es la rehabilitación sostenible y social de edificios para una mejora energética, proyecto que contribuye a ambas vertientes.

Pero para que sea considerado de tal manera debe cumplir con los siguientes criterios:

- “Elegible bajo criterios sostenibles de eficiencia energética”: Criterios ya manifestados en el apartado de Negocio de “Greenizamos”.
- Elegible bajo criterios sociales relacionados con el nivel del PIB per cápita en la provincia en la que se vincula el proyecto”: Los proyectos de rehabilitación en áreas de bajos ingresos son proyectos elegidos para la renovación verde y para la conversión de los edificios en viviendas más confortables y saludables para reducir las emisiones de GEI y luchar contra la pobreza energética.

Se entiende por zonas de rentas bajas o deprimidas aquellas zonas postales en las que la renta media es un 25% inferior a la renta media de la “región” (Provincia en España) donde se encuentran. Para su cálculo se han tomado datos del INE (Instituto Nacional de Estadística de España) observado en cada provincia.

Las consideraciones que se han tenido en cuenta para estimar el número de personas a las que puede impactar este proyecto son las siguientes:

- 5 pisos por edificio
- 4 viviendas por piso
- 3 personas por casa

Considerando los criterios de cálculo mencionados, UCI ha financiado 63 edificios en 2022 que supone un incremento del 57,5% en relación a 2021. Han sido 3.780 las personas beneficiarias de esta rehabilitación social.

En esta línea, en el mes de octubre hemos cerrado un **acuerdo con Fundación Mutua de Propietarios para adherirnos al programa “sin barreras”** para financiar obras de accesibilidad a comunidades de propietarios en las que residan personas con movilidad reducida o, al menos, un 40% de mayores de 65 años. Este acuerdo implica que la Fundación paga a la comunidad los intereses devengados por estos préstamos que en UCI concedemos en condiciones preferenciales.

B. Nuestra inversión en la Sociedad

Nuestro compromiso social en España en cifras:

3.213 beneficiarios de las acciones

347 voluntarios participantes

Participación en **36** programas

70.402 euros en donaciones

Nuestra contribución al desarrollo económico y social de la sociedad se hace efectivo, principalmente, a través de nuestra propia actividad de negocio y también con nuestro compromiso social a través del que apoyamos proyectos que tienen como beneficiarios a los colectivos identificados en nuestra estrategia que se materializa en el programa “**te acompañamos**”.

El programa cuenta con 4 ejes de actuación:

1. Educación a jóvenes, con foco especial en la educación financiera.
2. Inclusión de las personas con discapacidad intelectual, a través de las “iniciativas molonas”.
3. Inclusión residencial de los colectivos vulnerables.
4. Donación por emergencia global y/o sanitaria en los países donde UCI tiene presencia.

B.1 Educación

En base a este criterio hemos realizado las siguientes iniciativas:

- La participación por 7º año consecutivo en el programa de educación financiera “Tus Finanzas, Tu Futuro” en colaboración con la Fundación Junior Achievement y la AEB. Se trata de un programa de fomento de la educación financiera entre los jóvenes para que comiencen a gestionar sus finanzas y aprendan a tomar decisiones de manera informada y responsable.
- El apoyo a la Fundación Dáboris con 2 becas a jóvenes universitarios con altas capacidades y rendimiento demostrado sin recursos económicos para cursar estudios superiores. En concreto, en 2022, se ha impulsado el acceso a la formación universitaria de dos jóvenes para realizar sus estudios de primero de Estudios Internacionales de inglés en la Universidad de Córdoba y de segundo curso de Ingeniería Electrónica Industrial y Automática en la Universidad Politécnica de Madrid.
- La contribución a los programas educativos de la Fundación Prodis para fomentar y potenciar la inclusión de los jóvenes con discapacidad intelectual. En 2022 el proyecto seleccionado fue Prodis English School que es un espacio adaptado de enseñanza-aprendizaje online para la adquisición de competencias básicas en el idioma inglés.
- La creación, junto con la Fundación Prodis, del programa de Educación Financiera para acercar estos conceptos a los alumnos con discapacidad intelectual para que adquieran conocimientos financieros esenciales que les permitan desenvolverse ante situaciones de

su vida cotidiana. Este programa, que hemos creado e impartido por nueve voluntarios de UCI, consta de seis sesiones formativas.

B.2 Empoderamiento Socioeconómico

En este parámetro recogemos las acciones vinculadas a cuestiones socioeconómicas y de sensibilización que afectan a los colectivos en riesgos de exclusión residencial y a personas con discapacidad intelectual. Además de los afectados por situaciones de emergencia sanitaria o por catástrofe natural, ya que se analiza la participación en otros lugares en los que la emergencia, debido a la magnitud de ésta, lo requieran.

- Para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad intelectual hemos continuado con los **“desayunos molones” junto con la Fundación Prodis**. Se han celebrado 6 encuentros en 2022 a los que han asistido 123 empleados con el objetivo principal de intercambiar experiencias entre éstos y los alumnos de la Fundación para conocer de una forma diferente y en primera persona realidades distintas que debemos incluir en nuestra sociedad.

- Como novedad, firmamos en 2022 un **acuerdo con Cruz Roja** para adherirnos a su programa de **prevención de la exclusión residencial**. En el año 2022 las ayudas se han centrado en conseguir una solución habitacional para 29 personas sin hogar además de informar y orientar sobre recursos existentes a los que pueden acceder. Hay que destacar que el 86% de los beneficiarios del proyecto han podido acceder a un domicilio y han visto superada su situación de sinhogarismo.

- La guerra en Ucrania ha sido una de las emergencias que ha marcado la agenda global en 2022 por lo que hemos colaborado nuevamente con Cruz Roja España en su campaña de **donación a Ucrania**, para ayudar a los refugiados que llegaban a España. En esta campaña, además de la donación de UCI, participaron los empleados y la suma de sus aportaciones alcanzó la cantidad de 8.102 euros destinados a la ayuda de dichos refugiados.

- Vinculado al conflicto bélico en Ucrania, en Inmociónate, el mayor foro para los profesionales inmobiliarios de España, se entregaron los premios **inmosolidarios** como reconocimiento a cinco proyectos del sector dedicados a dar apoyo a los refugiados ucranianos, para donar a la ONG, Fundación o entidad con la que llevaron a cabo sus proyectos de apoyo a Ucrania.

En **Portugal**, también han realizado contribuciones con el objetivo de mejorar la vida de las personas. Así, han colaborado en el año 2022 con la Fundación Junior Achievement para continuar impartiendo sus programas de educación financiera, también con la organización Crescer Ser - Hogar Infantil, con Associação Salvador para personas con discapacidad motora, y con Associação Play for Wishes que atiende a niños y jóvenes con graves dolencias. La contribución a esta asociación se realizó mediante la participación en un torneo solidario de pádel y de fútbol. Otras entidades que han recibido donaciones de UCI Portugal han sido Helping with SATYA y Cruz Roja con quien se colaboró con motivo de la guerra en Ucrania. La cantidad total donada han sido 6.272,94 euros.

S.4 Profesionalización del Sector Inmobiliario

La ética, la formación y la innovación son los pilares para promover la profesionalización del sector inmobiliario.

Los profesionales inmobiliarios son nuestros compañeros de viaje, nos han permitido conectar personas con hogares durante más de treinta años y han sido cruciales en el desarrollo y evolución de nuestro modelo comercial. Actualmente colaboramos con más de 2.000 agencias inmobiliarias.

Dar un buen servicio a los clientes, transmitir seguridad, ayudar a que construyan su hogar es fundamental para generar confianza en los compradores de vivienda. La labor del profesional inmobiliario y su compromiso con los clientes exige unos altos estándares de calidad, responsabilidad y formación.

Con esta misión nace **SIRA** (Spanish International Realty Alliance) (**PIRA** en Portugal) para formar a los líderes de la industria, que persiguen un impacto positivo y duradero en las comunidades donde trabajan, liderazgo basado en la excelencia que se logra con una formación continuada, basado en la ética y el compromiso con la sociedad, y basado en la sostenibilidad y eficiencia de los hogares que ayuda a formar. Todo ello con el más alto ni-

vel de digitalización, en aras a una eficiencia y calidad sin igual.

En UCI, a través de SIRA y de la mano de Fundación de Estudios Financieros, ofrecemos cursos de formación para permitir a los profesionales obtener la certificación como **Informador en Crédito Inmobiliario**, como exigencia de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, pero también como responsabilidad para ofrecer el mejor servicio posible a los clientes. Durante el año 2022 un total de 146 profesionales se han inscrito a dicha formación.

Consideramos que SIRA es uno de los líderes en el mercado de la formación para agentes inmobiliarios y así nos lo confirman los datos, ya que durante este 2022 hemos organizado **81 cursos en España con 2.144 asistentes**, cifra que ha superado la de 2021 en un 42%, **y 11 cursos en Portugal con 164 asistentes** lo que supone un incremento del 37%.

Un capítulo importante de la actividad de SIRA y PIR son las nuevas membresías y las designaciones que durante 2022 se han incrementado en general en relación a 2021.

N.º Membresías SIRA

776 (+ 7% que en 2021)

N.º Membresías CRS España

1.108 (- 0,7% que en 2021)

| | |
|--------------------------------|---|
| N.º Membresías PIR Portugal | 146 (+ 55% que en 2021) |
| N.º Membresías CRS Portugal | 91 (+ 47% que en 2021) |
| N.º Designaciones CRS España | 912 (+ 0,7% que en 2021) |
| N.º Designaciones CRS Portugal | 36 (No hay variación, mismo número que en 2021) |

Las formaciones se complementan con **webinars** (seminarios webs orientados al aprendizaje y la formación) que en 2022 se han celebrado más de 100 en España, y con revistas de carácter informativo y divulgativo con periodicidad trimestral, como es la **Revista** Inmobiliarios en España y Real Estate en Portugal.

Consideramos que cada profesional inmobiliario es agente del cambio y, por eso, promovemos su crecimiento profesional a través de diferentes iniciativas. Entre ellas destaca **Inmociónate**, el mayor evento de formación y networking para profesionales. En España se ha celebrado en Sevilla y contó con 750 asistentes y 30 sponsors y en Portugal contó con 429 asistentes.

SIRA y PIR son socios locales para España y Portugal de la **NAR** (National Association of REALTORS), que es la mayor asociación profesional de Estados Unidos, que incluye institutos, sociedades y consejos involucrados en todos los aspectos de los sectores residencial y comercial.

En noviembre se celebró la **Convención de NAR** en Orlando a la que asistimos junto con 60 profesionales. Se ofrecieron ponencias inspiradoras y un networking de calidad para nuestros profesionales inmobiliarios.

Hemos seguido con el **Barómetro Inmobiliario**, que trimestralmente se ha lanzado a nuestros inmobiliarios, logrando la participación de más de 2000 panelistas, y presentándolo online en nuestro programa especial Inmociónate en Casa.

Membresía SIRA:

Son las afiliaciones a SIRA (PIRA en Portugal). Con esta membresía se obtiene la condición Internacional de Realtor Member, formando parte de la National Association of Realtors® en USA (mejor conocida como NAR) lo que permite al profesional distinguirse en el mercado respecto del resto de agentes inmobiliarios y significa ejercer la profesión guiado por un Código Ético que ejemplifica el compromiso con los más altos estándares de profesionalidad, honestidad y transparencia en el negocio inmobiliario. Los miembros SIRA pueden hacer uso de la marca Realtor® una de las marcas más prestigiosas del mundo.

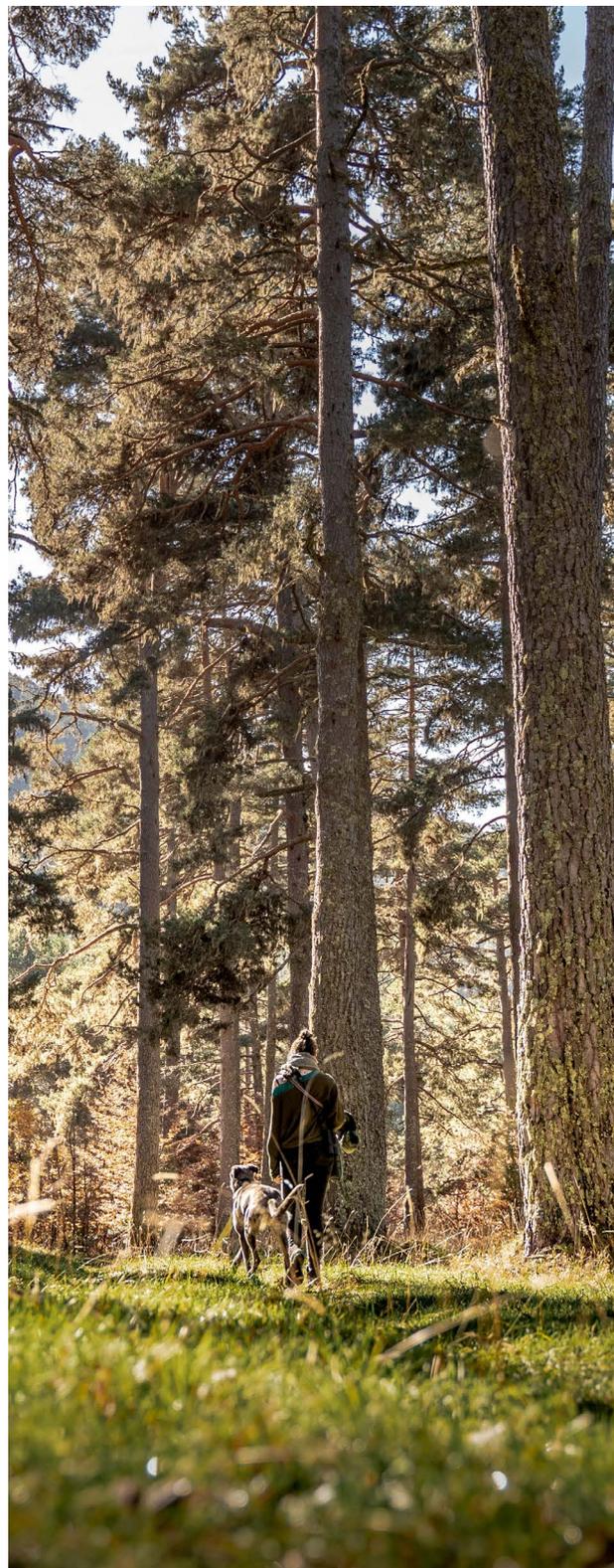
Membresía CRS Spain:

Significa ser socio del Council of Residential Specialists (CRS), ser parte de una organización sin ánimo de lucro creada en el seno de la NAR para formar a aquellos agentes inmobiliarios que desean distinguirse de su competencia por contar con formación y experiencia acreditadas y mantener un compromiso de calidad en el servicio que prestan a sus clientes.

Designaciones CRS:

Son los nombramientos que concede la propia organización para los especialistas en el mercado residencia. Para poder solicitarlo, es necesario que el profesional inmobiliario sea miembro previamente de SIRA y de CRS, que tenga una antigüedad en el sector mínima de 4 años, debe haber participado en un mínimo de 35 compraventas, haber realizado la formación básica REAP y ha debido obtener 64 créditos formativos. Los créditos se pueden conseguir, con: experiencia en el sector, cursos realizados, titulación universitaria y asistencia a eventos y viajes.

Los indicadores relacionados con “Te acompañamos” se pueden consultar en el apartado 4.2 del informe- Indicadores Aspectos Sociales.



3.3. Cumplimos

G.0 Introducción

En UCI somos conscientes de la responsabilidad que tenemos como compañía y como entidad financiera y por ello, el capítulo “**Cumplimos**” recoge la descripción de nuestro gobierno corporativo que permite un proceso de toma de decisiones eficiente porque incorpora transparencia en la asignación de funciones y responsabilidades.

Además, recogemos los temas vinculados al cumplimiento y a la ética corporativa, a la correcta gestión de los riesgos y a la protección de datos y ciberseguridad como pilares de nuestra gestión que aporta valor a la compañía en general y a los grupos de interés.

Estos son los pilares que rigen el modo de actuación de UCI, y así, están recogidos en nuestro Marco ESG y en la Política de Sostenibilidad como demostración de responsabilidad y compromiso con una adecuada estrategia de Gobernanza y con nuestros valores.

Asuntos materiales relacionados:

Temas: Gobierno corporativo y valores, Creación de valor a largo plazo, Seguridad, transparencia y reporte, Gestión prudente de los riesgos.

Subtemas: Sólida estructura de gobierno corporativo; Gestión segura, ética y responsable de los grupos de interés; Estrategia de negocio para la creación de valor a largo plazo; Transformación digital; Protección de datos y ciberseguridad; Diálogo transparente y lenguaje claro con los grupos de interés; Gestión prudente de los riesgos financieros y no financieros.

ODS a los que se contribuye:



“Ante un entorno económico y geopolítico incierto es esencial asegurar una adecuada gestión de la compañía. Nuestra gobernanza tiene que ser efectiva y adaptada tanto a las exigencias normativas y de los supervisores como a los compromisos con nuestros grupos de interés.”

En este capítulo recogemos la estructura de gobierno corporativo con sus órganos y funciones que permite definir el marco de actuación de la compañía ajustado a criterios éticos, responsables y transparentes.

G.1 Gobierno Corporativo

Una de nuestras prioridades es fortalecer el marco de gobierno corporativo y potenciar su efectividad para cumplir con lo establecido en las normas internas y en la regulación que nos afecta. En esta línea en el año 2022 se ha definido y actualizado el marco de políticas y procedimientos, así como su gobierno interno para reforzar la gobernanza de nuestra compañía.

Desde mayo de 2021 contamos con una nueva política de Gobierno Corporativo que constituye el marco que define la estructura de Gobernanza, Gestión de Riesgos y Cumplimiento (“Governance, Risk Management and Compliance, (GRC)”) de la compañía.

La política de Gobierno Corporativo se complementa con otras normas que garantizan la correcta gestión de UCI, como:

- Estatutos Sociales
- Política idoneidad de los consejeros y de los miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave

- Política de remuneraciones de los miembros del consejo de administración
- Política de conflictos de interés

Órganos de gobierno

Disponemos de una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente y proporcional a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes al modelo empresarial y actividad que desarrolla y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo.

El organigrama de UCI S.A., E.F.C., se vertebra en tres órganos fundamentales:

- UCI, S.A. como accionista único, que ejerce las competencias de la Junta General.
- El Consejo de Administración, que concentra su actividad en la función general de supervisión y en la adopción de las decisiones más relevantes.
- Los Comités del Consejo, que lo asisten en el desarrollo de sus funciones e incluyen: un comité de Auditoría y Riesgos y un Comité de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones.

Accionista Único. UCI S.A.

Por nuestra propia naturaleza, contamos con un accionista único que rige y administra la entidad junto con el Consejo de Administración. Teniendo en cuenta la estructura accionarial, nuestra sociedad UCI S.A. ejerce las competencias de la Junta General y, en tal condición, tiene encomendadas las funciones previstas en la ley y en los estatutos.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión, estrategia y supervisión de la actividad, salvo en materias reservadas a la competencia del Accionista Único.

Sus obligaciones y responsabilidades se detallan en el Informe Anual del Proceso de Autoevaluación del Capital de las Entidades de Crédito y son las siguientes:

La política del Consejo es delegar nuestra gestión ordinaria en el equipo de dirección y concentrar su actividad en la función general de supervisión y en la adopción de las decisiones más relevantes para la administración de la sociedad.

Con el objetivo de apoyar estas funciones básicas a través de un proceso adecuado de seguimiento, supervisión y control de la gestión, el Consejo de Administración cuenta con dos comités específicos que proporcionan asistencia en sus materias respectivas:

- Comité de Auditoría y Riesgos, cuyos consejeros son designados por el Consejo. Su finalidad es la de mejorar el seguimiento, la información y la toma de decisiones del Consejo, así como de-

sarrollar, ejecutar y realizar el seguimiento de los sistemas de control de gestión, control interno y cumplimiento normativo.

- Comité de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones. Sus competencias más relevantes son la evaluación de la idoneidad de administradores y personal clave, y la supervisión y aplicación de la política de remuneración.

Gobierno Interno

Nuestro gobierno se compone, a nivel interno, por las instancias de dirección, cuya actividad se reporta al Consejo de Administración y cuyo primer nivel corresponde a la Dirección General, con el apoyo de un Comité de Dirección, un Comité Ejecutivo y distintos comités sectoriales, constituidos para la gestión de materias y riesgos determinados.

La alta dirección, en el marco establecido por el Consejo de Administración y sus Comisiones, planifica y desarrolla la estrategia de la compañía, organiza los recursos, lidera al capital humano y organiza y controla los procesos.

Órganos de gobierno ver Anexo 1 (Punto 5.1)



G.2 Compliance y cultura ética corporativa

Nuestra cultura de Cumplimiento

Una de nuestras prioridades es velar por el cumplimiento de la normativa vigente y de las políticas y procedimientos establecidos, así como adoptar las mejores prácticas y estándares éticos y profesionales en nuestra actividad.

Somos una empresa responsable, lo que implica tener presente el Compliance como herramienta clave en nuestra labor diaria y proporcionar seguridad jurídica, y garantizar las buenas prácticas éticas y profesionales en la compañía.

Nos apoyamos en la cultura de cumplimiento como elemento esencial para:

- La prevención, gestión y control de riesgos.
- El adecuado funcionamiento de la empresa.
- La creación de valor a nuestros grupos de interés y a la sociedad en su conjunto.

Esta cultura es transversal, por lo que impacta en todos los niveles de la compañía y es parte del día a día de todos los empleados. Su implementación en la organización se desarrolla en tres niveles: **prevención, detección y gestión de los riesgos de Compliance mediante la creación y desarrollo de programas específicos.**

Estos riesgos están vinculados tanto a las normas penales, como a las previstas en nuestro ordenamiento jurídico y a las que UCI asume voluntariamente. Su incumplimiento además de responsabilidad penal o de fuertes sanciones administrativas, puede suponer graves daños reputacionales con impacto en la imagen de UCI en el mercado. Dichos riesgos se refieren al grado de cumplimiento de la normativa vigente, y a la consecución de los principios éticos plasmados en nuestros valores.

Competencias de Compliance

Entre las **Competencias de Compliance** se incluyen fomentar la difusión, el conocimiento, el cumplimiento, la interpretación general y vinculante del código ético, así como coordinar su aplicación y resolver cualquier consulta o duda que le planteen en relación con su contenido, interpretación, aplicación o cumplimiento y, en particular, con la aplicación de las medidas disciplinarias por los órganos competentes.

La Prevención del Riesgo Penal y la Prevención del Riesgo de Blanqueo de Capitales, constituyen las principales competencias de Compliance, por la relevancia de los riesgos legales y regulatorios que implican, competencias que se complementan con la gestión del Canal de denuncias (“whistleblowing channel”), que constituye una herramienta imprescindible en la vigilancia de posibles incumplimientos normativos, deontológicos o de procedimientos internos.

Modelo de Compliance

Contamos con unas **normas básicas** para el correcto funcionamiento de la organización.

El Código Ético desarrolla los principios recogidos en la Misión, Visión y Valores de UCI, establece un conjunto de principios y pautas de conducta para garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los empleados en el desarrollo de su actividad, y estipula el cumplimiento de la legislación vigente recogida en los procedimientos internos de UCI.

En relación al respeto de las individualidades y de los derechos de las personas establece que nuestros objetivos en el ámbito laboral son la erradicación de comportamientos sexistas, la discriminación por razón de etnia, religión, nacionalidad, estado civil, orientación sexual y/o clase social, así como comportamientos que pudieran ser constitutivos de delito como el acoso sexual y laboral. Todos los empleados tenemos un compromiso moral de denunciar cualquier conducta mencionada anteriormente de las que seamos testigos o conocedores, para lograr un entorno de trabajo acorde con los valores, cultura y costumbres propias de nuestra empresa.

En el desempeño de nuestra actividad adoptamos pautas de comportamiento responsable, respetando y haciendo respetar los **Derechos Humanos** en las relaciones internas como las externas asumiendo los compromisos recogidos en normas y directrices internacionales, como la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos funda-

mentales en el trabajo, incluidas las Normas laborales fundamentales de la OIT, los Principios rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y los diez principios de Pacto Mundial.

Dispositivo de Prevención de Riesgo Penal

Contamos con un **sistema de prevención de riesgo penal**, que cuenta con un manual específico e incluye otras políticas, procedimientos y controles dirigidos a prevenir la realización, por parte de los empleados, colaboradores y/o personas que trabajan en su entorno, de actos y conductas fraudulentas o inadecuadas.

Este sistema lo componen:

- **Manual de Prevención de Riesgo Penal.**
- **Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.**

Además de contar con un manual específico, hay que destacar la importancia que un debido control y cumplimiento de las obligaciones en esta materia tiene para la entidad. El incumplimiento de las obligaciones que la legislación establece para este apartado puede suponer graves sanciones, tanto económicas como administrativas, para la compañía.

Por ello, en UCI hemos implementado una serie de procedimientos encaminados a detectar cualquier operación sospechosa, que deberá ser comunicada de inmediato, según lo previsto en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Desde el punto de vista particular del cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales, las líneas fundamentales de trabajo durante el **ejercicio 2022** han sido:

- › El seguimiento del sistema de gestión de alertas de operativa potencialmente sospechosa del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, tanto para el área de financiación como para el área de venta de inmuebles, sin perjuicio del posterior análisis detallado de cada expediente.
- › Revisión del sistema de prevención del blanqueo de capitales por parte de un Experto Externo, de acuerdo con lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- › Realización de la verificación interna del sistema de prevención de blanqueo de capitales por parte del Departamento de Auditoría Interna de UCI.
- › Revisión y actualización del informe de autoevaluación del riesgo, en materia de prevención de blanqueo de capitales.

• **Procedimiento del Canal de Alerta Ética o Whistleblowing.**

Disponemos de un **Canal de denuncias (canal Whistleblowing)** que es un procedimiento de denuncia de incumplimientos, que permite a los colaboradores comunicar, de forma confidencial, conductas que puedan implicar un incumplimiento del sistema de gobierno corporativo o la comisión por algún colaborador de algún acto contrario a la legalidad (en

particular cualquier actuación que pueda ser delictiva) o a las normas de actuación de UCI, recogidas en el Código Ético y en las políticas y procedimientos internos

• **Catálogo de buenas y malas prácticas en el seno de UCI.**

• **Política de Regalos e Invitaciones. Política Anticorrupción y Antisoborno.**

La política de regalos establece las pautas a tener en cuenta en relación con la posible entrega o aceptación de regalos en UCI, para evitar incurrir en actuaciones contrarias a la normativa y a los procedimientos internos.

Además, contamos con una política anticorrupción y antisoborno. UCI ha asumido un compromiso de “tolerancia cero” respecto a cualquier tipo de actividades de corrupción y/o soborno, en todas sus formas y circunstancias en las que se puedan producir. La política anticorrupción y antisoborno tiene por objeto identificar los supuestos más habituales en los que pueden darse este tipo de actividades y cómo proceder para identificarlas, prevenirlas y evitarlas.

• **Política de relaciones con las autoridades y con las Administraciones Públicas.**

• Asimismo, contamos con un **catálogo ejemplificativo de operaciones de riesgo de blanqueo de capitales – sector inmobiliario y sector entidades de crédito**, publicadas por el Departamento del Tesoro, a disposición de los empleados.

La función de cumplimiento incluye otras políticas para asegurar el correcto funcionamiento de la organización como son:

Política de Protección del Consumidor (Protección del Interés del Cliente)

En UCI uno de nuestros principales objetivos es el respeto a los intereses de los clientes y a los derechos que le son inherentes. Por ello, la función de Protección al Consumidor con nueve principios es una función relevante dentro del ámbito de Compliance. Esta parte se explica en el capítulo “el cliente en el centro”.



Política General de Conflictos de Interés

Su objetivo es poner a disposición de los empleados, de los consejeros y de la entidad las directrices para prevenir y gestionar los conflictos de interés que puedan producirse como resultado de sus actividades.

Esta política ha sido desarrollada teniendo en cuenta criterios de proporcionalidad respecto a la estructura de la compañía para identificar las circunstancias en las que pueden presentarse conflictos de interés, y la normativa interna de referencia en la que se establecen los mecanismos para prevenir y gestionar los conflictos de interés, en especial:

- Código ético.
- Política de Gobierno Interno.
- Política de Remuneraciones.
- Política de Externalización de Servicios Esenciales.
- Política Anticorrupción y Antisoborno.
Política de Regalos e Invitaciones.
- Procedimiento Conoce a tu Intermediario.
- Procedimiento de Contratación de Proveedores y Código de Conducta del Proveedor.

Nuestra Actividad

Canal de Denuncias – Whistleblowing. En el transcurso del año 2022 se han recibido y tramitado tres comunicaciones de alerta ética, de las cuales en dos se comunicaban situaciones que podrían estar relacionadas con Derechos Humanos. En Portugal no se han registrado denuncias en 2022.

Regalos e invitaciones. Durante el año 2022 no se han registrado incidencias relacionadas con la Política de regalos.

Alertas Prevención de Blanqueo de Capitales. Durante el año 2022 se han analizado un total de:

- 1.835 alertas en España, de las cuales 11 fueron comunicadas al OCI (órgano de control Interno) y de esas 11, se ha comunicado 1 al SEPBLAC. Asimismo, se ha continuado con el proceso de revisión continua de la cartera de clientes, desde el punto de vista de prevención de blanqueo de capitales, lo que ha supuesto el análisis de 444 alertas adicionales generadas a través del proceso de seguimiento continuo.
- En Grecia se han analizado 25 alertas y no se ha comunicado ninguna al órgano regulador local.
- En Portugal se han analizado 614 alertas y se ha comunicado una al regulador local.

Sensibilización y formación

Durante el año 2022, desde el área de Compliance, hemos continuado con la labor de formación y de sensibilización, con el fin de formar, informar y concienciar a los empleados sobre los posibles riesgos y dotarles de las herramientas necesarias para la identificación y prevención de los mismos, así como su mitigación en caso de materialización de dicho riesgo.

Los módulos de **formación** en materia de Cumplimiento impartidos durante el año 2022 en España han sido:

- Derecho de la Competencia.
- Prevención de Riesgos Penales.
- Anticorrupción y política de regalos.
- Sanciones y Embargos Internacionales.
- Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Protección de Datos.
- Protección del interés del cliente.
- Publicidad de productos y servicios bancarios.
- Volcker.
- Validación y seguimiento de productos.

El alcance de todas las formaciones ha sido a toda la plantilla, excepto la referente a derecho de la competencia y publicidad de productos y servicios que se ha dirigido a managers, incluida la alta dirección. Respecto a la formación Volcker, se ha dirigido a un colectivo de empleados y directivos determinado.

Las comunicaciones internas de sensibilización de contenidos relacionados con materias de Cumplimiento han sido las siguientes:

- Cultura de Transparencia.
- Cultura de Cumplimiento.
- Prevención de blanqueo de capitales.
- Comunicación procedimiento Alerta Ética.
- Comunicación política anticorrupción y Política de regalos.
- Comunicación Manual de Prevención de Riesgo Penal.

Novedades normativas

En el marco de la función Compliance, uno de los principales aspectos es la identificación y análisis de las novedades normativas y regulatorias con impacto en la entidad. En el ejercicio 2022 se han difundido 52 comunicaciones de información sobre novedades normativas en España.



Contribución fiscal

UCI realiza una adecuada contribución fiscal en las distintas jurisdicciones en las que opera.

Información fiscal

| Beneficios de UCI por país (euros) | 2021 | 2022 |
|---|-----------------------|------------------------|
| España (*) | 25.484.540,47€ | -58.845,442,97€ |
| Portugal | 3.792.172,44€ | 3.441.170,99€ |
| Grecia | 75.891,30€ | 377.891,55€ |
| Brasil | 134.689,00€ | 14.834,00€ |
| Total de Beneficios consolidados | 29.487.293,21€ | -55.011.546,43€ |

(*) 2022 El resultado está impactado por el proyecto Elcano que ha implicado la venta de cartera de créditos agravados.

Impuestos pagados sobre beneficios - España 2021

| | |
|--------------------------------|----------------|
| Liquidación definitiva IS 2020 | 5.343.611,64€ |
| Primer pago a cuenta IS 2021 | -830.681,49€ |
| Segundo pago a cuenta IS 2021 | -2.492.058,41€ |
| Tercer pago a cuenta IS 2021 | -642.912,20€ |

Impuestos pagados sobre beneficios - España 2022

| | |
|--------------------------------|----------------|
| Liquidación definitiva IS 2021 | 3.965.652,10€ |
| Primer pago a cuenta IS 2022 | -1.801.985,59€ |
| Segundo pago a cuenta IS 2022 | -1.259.445,16€ |
| Tercer pago a cuenta IS 2022 | 0,00€ |

Impuestos pagados sobre beneficios - Portugal 2021

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Liquidación definitiva 2020 | 271.993,64€ |
| Primer pago a cuenta 2021 | 395.473,00€ |
| Segundo pago a cuenta 2021 | 395.473,00€ |
| Tercer pago a cuenta 2021 | 395.473,00€ |

Impuestos pagados sobre beneficios - Portugal 2022

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Liquidación definitiva 2021 | 88.952,65€ |
| Primer pago a cuenta 2022 | 364.396,00€ |
| Segundo pago a cuenta 2022 | 364.396,00€ |
| Tercer pago a cuenta 2022 | 364.396,00€ |

| Bonificaciones y subvenciones | 2021 | 2022 |
|--|------|---------------|
| Programa ELENA (European Local Energy Assistant) | N/A | 1.056.000,00€ |
| Proyecto ENGAGE fo ESG activation investments | N/A | 38.400,00€ |

G.3 Gestión responsable de Proveedores

Con el fin de asegurar una adecuada gestión global de proveedores sostenible en el tiempo, en UCI hemos creado un nuevo modelo que comprende las siguientes fases:

1. Conocimiento del Proveedor
2. Análisis de Riesgo y Homologación
3. Validación del Contrato (si procede)
4. Evaluación, Control y Seguimiento

Se crea una **nueva función**, responsable de **analizar y calificar al proveedor con un rating de riesgo** que determinará la viabilidad para poder establecer un acuerdo contractual (homologación). En la fase previa a la contratación, a todos los proveedores, se les califica con un rating de riesgo.

El rating de riesgo valora la calidad, la experiencia y la estabilidad de los proveedores, incluyendo, a estos efectos, sin limitación, su solvencia financiera y grado de continuidad en la prestación de los servicios, su reputación en el mercado y el grado en que estos cumplen con las leyes y normas más relevantes que les son de aplicación. En particular, deberá valorarse el modo en que se cumple con las normas de prevención de blanqueo de capitales y de protección a la clientela.

Para valorar los elementos anteriormente mencionados y determinar el rating de riesgo del proveedor **se recaba información identificativa del proveedor**.

En UCI en nuestro compromiso de adaptación a los nuevos requerimientos regulatorios hemos creado la **función de externalización**, unidad de control responsable de la documentación, gestión, seguimiento y control de los acuerdos de externalización.

El objeto de esta función es establecer la estructura de gobierno y organizativa, así como de supervisión que garantice a la entidad el cumplimiento de los principios establecidos por las autoridades competentes y la normativa que resulta de aplicación respecto a la externalización de funciones o servicios, principalmente sobre aquellas que se refieran a funciones esenciales o importantes.

De esta manera en UCI, bajo la aplicación del principio de proporcionalidad, hemos conseguido dar respuesta a los requerimientos establecidos por la autoridad competente en la Circular 3/2022, de 30 de marzo, por la que se modifica la Circular 2/2016, de 2 de febrero (Norma 43) y lo estipulado en las Directrices sobre externalización (EBA/GL/2019/02).

Con el objetivo de garantizar la adecuación de estos principios, la Política de Externalización y los contratos de externalización vigentes, categorizados como esenciales, han sido objeto de una auditoría interna y revisión por un servicio de consultoría externo a la entidad.

Evaluación de proveedores

Anualmente se realiza una **evaluación de los proveedores y/o servicios externalizados** por parte de los responsables de los procesos asociados a cada uno de ellos.

- Se evalúan los proveedores que se encuentren dentro del alcance de la certificación **ISO 9001 y/o ISO 14001** y en los que se hayan establecido los criterios y la metodología de evaluación documentados en los correspondientes procedimientos.

- Se han integrado en 2022 **los aspectos ambientales en la evaluación anual de calidad**, teniendo en consideración nuestro “ciclo de vida”.

Una vez evaluados, los responsables de cada uno de ellos son los encargados de realizar la comunicación al proveedor del resultado para establecer acciones de mejora que permitan satisfacer los requisitos establecidos y las necesidades y expectativas de nuestros clientes, creando valor para la compañía y para nuestros grupos de interés.

El resultado de las evaluaciones de desempeño de los proveedores de 2022 ha sido el siguiente:

Número de evaluaciones realizadas:

| | Proveedores | | Servicios Externalizados | |
|--|-------------|-----------|--------------------------|-----------|
| | España | Portugal | España | Portugal |
| Evaluación calidad | 41 | 24 | 18 | 14 |
| Evaluación ambiental | 5 | 10 | 13 | 0 |
| Evaluación de calidad y ambiental | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 52 | 34 | 31 | 14 |

| | Resultado de la evaluación | | | |
|---------------------------------|----------------------------|----------|------------|---------------|
| | España | Portugal | UCI Global | |
| Proveedores | 3,69 | 3,63 | 3,66 | satisfactorio |
| Servicios externalizados | 3,37 | 3,76 | 3,57 | satisfactorio |

G.4 Privacidad y protección de los datos

En UCI nos comprometemos a proporcionar a nuestros clientes un alto grado de confianza y seguridad en relación con sus datos de carácter personal.

Las principales iniciativas desarrolladas en este ámbito se centran en la adopción de medidas para asegurar que todos los activos de información de la compañía se encuentran debidamente protegidos, limitando su uso al propósito de los procesos para los que están destinados y garantizando un acceso controlado a los mismos, en base a lo establecido en las directrices de seguridad de UCI. Se garantiza el cumplimiento de los requerimientos regulatorios aplicables en materia de seguridad y privacidad de los datos, especialmente los de carácter personal.

Nuestras medidas, tanto técnicas como organizativas, aseguran la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información recogida en nuestras bases de datos y aplicaciones corporativas.

Desde la entidad cuidamos la correcta gestión del riesgo en materia de privacidad y protección de datos, para lo que contamos con:

- Normas corporativas con las líneas de actuación generales para cumplir con los requerimientos legales.
- La responsabilidad de todas las áreas respecto al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en las diferentes normativas locales aplicables en la materia (LOPDGDD, LSSICE, etc.).

• Un modelo de gobierno basado en:

- Un marco político corporativo de referencia, debidamente validado por la compañía;
- La designación y nombramiento, por parte del Consejo de Administración, de la figura del delegado corporativo de Protección de Datos (DPO), y su comunicación a la Autoridad de Control (AEPD);
- Constitución del órgano de apoyo denominado Oficina DPO, formado por los departamentos de Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Servicio de Protección del Cliente y DPO Corporativo, encargado de la gestión integral en materia de privacidad y protección de datos.
- Comité de Cumplimiento y Protección de Datos, encargado de la supervisión y control de las actividades relacionadas con el programa de protección de la información, y en el que están representadas todas las áreas relevantes de la compañía en esta materia. El Comité se reúne con una periodicidad bimensual, está presidido por el CEO y se informa del estado de situación y otras cuestiones relevantes en materia de cumplimiento y protección de datos.

Otras medidas que refuerzan nuestro compromiso con la protección de los datos son:

- Colaboración con terceros proveedores de servicios que deben cumplir los principios exigidos por la normativa de protección de datos.

- El inventario de actividades de tratamiento de la compañía y la información sobre la gestión de incidentes de seguridad efectuada por UCI.
- La formación técnica del DPO y otros responsables en materia de protección de datos.
- Participación del DPO en la Comisión de Protección de Datos de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF) y en el Club DPD de la Asociación Española de la Calidad (AEC).
- Certificación del DPO Corporativo según el esquema de certificación de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- El seguimiento de las novedades regulatorias, que permite la mejora y actualización de metodologías y documentación.
- La formación y concienciación de los empleados.

El respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad se recoge en nuestro Código Ético. Contamos con unos principios de actuación en materia de Privacidad y Derechos de los clientes, y normativa interna que desarrollan la confidencialidad y el tratamiento diligente de todos los datos de carácter personal que manejamos en UCI.

Durante el año 2022 hemos realizado acciones de comunicación y capacitación de las personas en materia de seguridad y privacidad, con acciones de formación obligatoria para todos los empleados, y de concienciación, dirigidas a los empleados, clientes y la sociedad en general.



G.5 Seguridad de la información

La transformación digital es un elemento fundamental de toda organización, se ha convertido en algo esencial a raíz de los años vividos. En UCI utilizamos esa transformación digital para mejorar la eficiencia de nuestros procesos, mejorar la experiencia cliente y aprovechar las nuevas oportunidades. Para llevar a cabo esta transformación de una manera responsable, hay que tener muy presente la ciberseguridad y la seguridad de la información.

La ciberseguridad y la seguridad de la información son parte de los focos estratégicos de las organizaciones y de UCI, donde la protección y la privacidad son críticas por varios motivos; para asegurar el correcto desarrollo del negocio, controlar los posibles riesgos y las vulnerabilidades a las que podemos estar expuestos y para generar confianza en los clientes, inversores y en los demás grupos de interés.

En el año 2021 se inició el proceso de certificación ISO 27001 de Seguridad de Información y en 2022 se ha conseguido dicha certificación que acredita que en UCI contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001:2017.

Como estándar internacional esta norma dota a la compañía de los requisitos necesarios para obtener un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), lo que nos permite evitar los problemas de seguridad que puedan surgir y especificar la implementación, mantenimiento y mejora continua en dicha materia.

Esta certificación se ha conseguido tras la implantación de componentes de Gobierno de la seguridad de la información y su integración en la estructura de Gobierno Corporativo. Además, en paralelo, se han hecho evaluaciones en ciber capacidades, que demuestran con datos la mayor madurez de Gobierno.

De esta manera se garantiza que los sistemas de información que prestan servicio al proceso tecnológico de la gestión posventa de nuestros productos hipotecarios, cumplen altos requisitos de seguridad de la información.

Gracias a la obtención de la certificación, se confirma que se identifican y valoran los procesos de negocio, servicios de IT, los activos en base a una evaluación y la gestión de los riesgos. También, que se adoptan los controles y procedimientos más eficaces y coherentes y que estos están alineados con la estrategia de negocio.

Además de la obtención de la certificación, destacamos como nuestros principales ejes de actuación en 2022 los siguientes:

- Optimización SIEM, sistema de detección y correlación de eventos de Ciberseguridad.
- Ciberinteligencia, Cibersimulacros y respuesta ante incidentes.
- Plan estratégico de prevención de fugas de información y protección de la información.
- Análisis de riesgos asociados a proveedores: Terceros que establezcan acuerdos de colaboración con UCI deben demostrar niveles de madurez adecuados.
- Ciberpóliza. UCI está incluida en las coberturas de nuestro accionista BNP Paribas.

G.6 Gestión integrada de los Riesgos

En UCI consideramos el riesgo como un factor inherente a la actividad del negocio. Un correcto análisis, medición y gestión que contribuirá al mantenimiento de los niveles de solvencia y liquidez.

Contamos con un proceso integral de gestión del riesgo, que incluye una eficaz vigilancia por parte del Consejo de Administración y la alta dirección y la implementación de diferentes políticas y procedimientos adecuados para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar todos los riesgos significativos en el momento oportuno y para evaluar la suficiencia de capital y liquidez en relación al perfil de riesgo y la situación macroeconómica y de mercado.

El Marco de Gestión de Riesgos de UCI engloba todos aquellos principios y procedimientos implementados en la entidad, que tienen como objetivo principal implementar una sólida cultura de gestión del riesgo en toda la entidad.

Gobierno interno

Nuestra estructura de gobierno de riesgos nos permite llevar a cabo una supervisión efectiva en línea con nuestro apetito de riesgo. Se apoya en el modelo de gestión de las tres líneas de defensa, nuestra estructura de comités y una sólida cultura de riesgos.

Contamos con un modelo de tres líneas de defensa para gestionar y controlar los riesgos de manera efectiva:

Primera línea

Las funciones de negocio que toman o generan exposición a riesgos constituyen la primera línea de defensa. La primera línea de defensa identifica, mide, controla, monitoriza y reporta los riesgos que origina y aplica la normativa interna que regula la gestión del riesgo. La generación de riesgos debe ajustarse al apetito de riesgo aprobado y a los límites asociados.

Segunda línea

Debe velar, dentro de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, para que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la alta dirección y promover en toda la organización una fuerte cultura de riesgos.

Tercera línea

La función de auditoría interna es independiente para asegurar al Consejo de Administración, y a la alta dirección, la calidad y eficacia de los controles internos, del gobierno y de los sistemas de gestión de riesgos, ayudando a salvaguardar nuestro valor, solvencia y reputación.

Las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría interna cuentan con un nivel adecuado de separación e independencia. Cada una de ellas tiene acceso directo al Consejo de Administración y sus comisiones.

Estructura de comités de gestión de riesgos

El Consejo de Administración es el responsable último de la gestión y control de riesgos. Revisa y aprueba los marcos y el apetito de riesgo, y promueve una sólida cultura de riesgos en toda la organización.

El Group chief risk officer (Group CRO) establece la estrategia de gestión de riesgos, promueve una apropiada cultura de riesgos y es el responsable de supervisar todos los riesgos, además de cuestionar y asesorar a las líneas de negocio sobre su gestión de riesgos. Tiene acceso directo y reporta a la Comisión de Auditoría - Riesgos del Consejo y al Consejo de Administración.

El gobierno de riesgos mantiene separadas la línea de control de la línea de toma de riesgo:

| | Comisión de Auditoría - Riesgos del Consejo | Comité de Risk Management |
|--------------------|--|--|
| Funciones | Esta comisión es responsable de la gestión de riesgos, de acuerdo con las facultades delegadas por el consejo, estando autorizado a aceptar, modificar o escalar aquellas acciones u operaciones que puedan exponer a la entidad a un riesgo relevante, así como los modelos más relevantes. La comisión toma decisiones de asunción de riesgos al más alto nivel, de acuerdo con el apetito de riesgo de UCI. | Este comité es responsable de la gestión de los riesgos y de proporcionar una visión holística de los mismos. Determina si las líneas de negocio se gestionan de acuerdo con el apetito de riesgo. También identifica, sigue y evalúa el impacto de los riesgos actuales y emergentes en el perfil de riesgo de UCI. |
| Preside | Consejero Independiente | Group CRO |
| Composición | Consejeros ejecutivos designados y otros miembros de la alta dirección (CEO), estando representadas las funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Auditoría. | Miembros de la alta dirección y de las funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento, Financiera e Intervención General. |
| Frecuencia | Mínimo Semestral / A petición | Trimestral |

Sistema de Gestión de Riesgos (SGR)

En UCI evaluamos el perfil de riesgos de manera sistemática utilizando una metodología única y robusta que permite analizar todos los tipos de riesgo, a los que estamos expuestos, de acuerdo con el mapa de riesgos corporativos identificado. Además, arroja resultados en diferentes niveles por tipo de riesgo y unidad mediante un sistema de puntuación que clasifica el perfil en cuatro categorías: bajo, medio-bajo, medio-alto y alto.

La metodología RIA (Risk Identification and Assessment) alineada con la metodología de nuestros accionistas, las mejores prácticas del mercado y tomando como referencia las directrices dirigidas al supervisor establecidas en el PRES, se basa en los principios fundamentales del modelo de identificación y evaluación de riesgos, tales como: autoevaluación e idoneidad del ejercicio, eficiencia, visión holística e integral del riesgo, mediante el uso de metodologías comunes, convergencia y alineación orientadas a la toma de decisiones.

En el ejercicio participan las tres líneas de defensa, reforzando nuestra cultura de riesgos al analizar cómo evolucionan los riesgos y al identificar áreas de mejora.

La evaluación del perfil de riesgos integra los siguientes bloques:

- Desempeño del riesgo, que permite medir el perfil de exposición a cada tipo de riesgo.

- Entorno de control, en el que se evalúa la distancia al modelo operativo objetivo de nuestra gestión avanzada de riesgos conforme a requisitos regulatorios y las mejores prácticas del mercado.

- Análisis del modelo de negocio. Análisis prospectivo, evalúa potenciales amenazas que pueden impactar en la planificación de negocio y los objetivos estratégicos.

Marco de apetito al riesgo

En UCI dirigimos una gestión integral de los riesgos, donde la definición y control del apetito de riesgo es un elemento clave. En este contexto, nuestro marco de apetito de riesgo (RAF) formaliza la adecuada articulación de las decisiones en el ámbito de los riesgos, la definición, el nivel y la composición de los riesgos que deseamos asumir en nuestra actividad, así como el mecanismo de supervisión y el seguimiento de éstos.

Como parte del marco de apetito de riesgo, se incluye una declaración de apetito de riesgo (RAS) donde se establece la articulación, en su forma escrita, del nivel agregado de los tipos de riesgo que en UCI estamos dispuestos a evitar, reducir, compartir o aceptar para lograr sus objetivos estratégicos.

El Consejo de Administración establece anualmente el apetito de riesgo y la FGR se encarga de la gestión del perfil de riesgo en línea con el apetito al riesgo establecido.

Los principales elementos que fundamentan el apetito de riesgo de la entidad son los siguientes:

- Un perfil de riesgo objetivo medio-bajo y predecible centrado eminentemente a la concesión de créditos hipotecarios a particulares.
- Una estructura sólida en términos de capital y liquidez, con perfiles de riesgo que no comprometan la viabilidad de la compañía.
- Una función de gestión de riesgos independiente con implicación activa de la alta dirección a fin de reforzar una cultura de riesgos sólida y una rentabilidad sostenible del capital.

- Una política de remuneración que alinea los intereses de los empleados y directivos con el apetito de riesgos y los resultados de la entidad a largo plazo.

Mapa de riesgos corporativo

A continuación, se presentan los diferentes riesgos a los que nos exponemos como entidad clasificados por relevancia y por la aplicación de requerimientos normativos.

| Riesgos Materiales | Riesgos No Materiales con requerimientos regulatorios | Riesgos No Materiales sin requerimientos regulatorios |
|-------------------------|---|---|
| Crédito y concentración | Tipo de interés estructural de balance | Mercado |
| Estratégico | Operacional | Reputacional |
| Solvencia | | ESG |
| Liquidez y Financiación | | |

Riesgo ESG

En UCI en nuestro compromiso con el planeta, integramos los criterios ESG como uno de los pilares que orientan la estrategia de la sostenibilidad.

El enfoque de ESG se compara continuamente con las expectativas de los grupos de interés, participando activamente en conversaciones para comprender sus diferentes perspectivas.

Teniendo en cuenta todos los elementos analizados, el perfil de riesgo ESG se establece en medio-bajo. La evaluación del perfil de riesgo se basa en una escala de 4 niveles de riesgo, alineada con la establecida en las Directrices del PRES para las autoridades competentes.

En base a el documento consultivo de la EBA sobre la gestión y supervisión de riesgos ESG (EBA/DP/2020/03) hemos procedido a identificar, evaluar y gestionar los riesgos ESG en adaptación a las expectativas de revisión y evaluación por las autoridades competentes.

Medioambiental (E)

La E de Environmental alude al efecto que nuestra actividad tiene en el medioambiente, de forma directa o indirecta.

En la siguiente tabla se detalla los factores medioambientales y los indicadores asociados que determinan el perfil de riesgo medioambiental en UCI.



| Factores medioambientales* | Indicador / KRI | Valor | Perfil de riesgo | Apetito de riesgo |
|---|--------------------------------------|---|---------------------|---------------------|
| Negocio medioambiental | GAR (PN) | 7,44% | 3,0 | |
| Riesgo físico (Riesgo climático) | Riesgo de inundación fluvial | Modelo de riesgo de Sociedad de Tasación (ST) | 1,1 | |
| | Riesgo de inundación marítima | | 1,0 | |
| | Riesgo de desertificación | | 1,5 | |
| | Riesgo de incendio | | 1,9 | |
| | Riesgo sísmico | | 2,3 | |
| | Certificación energética (emisiones) | | 3,0 | |
| | Certificación energética (consumos) | | 3,1 | |
| Riesgo de transición (Riesgo climático) | | | 2,0 | |
| Riesgo medioambiental | | | 2,4 | 2,5 |
| | | | Medio - Bajo | Medio - Bajo |

*Los factores, indicadores y métricas se refieren a la evaluación de las contrapartes, no a la institución en sí.

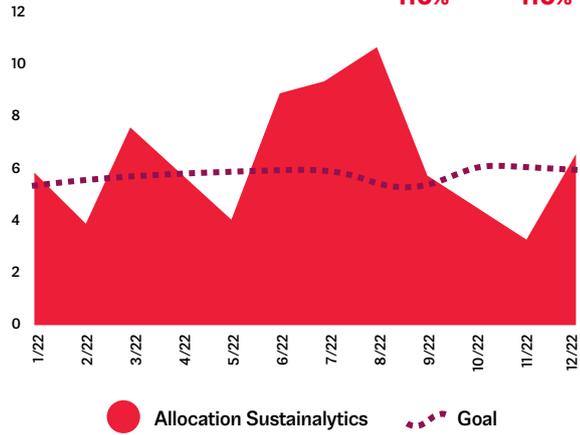
Contribuyendo al factor de negocio medioambiental, en UCI hemos establecido compromisos de producción “green” bajo los criterios del Banco Europeo de Inversiones y Sustainalytics que impactan positiva-

mente en el Green Asset Ratio (GAR). En los siguientes gráficos se puede apreciar el grado de cumplimiento de los objetivos anuales y compromisos globales.



Total UCI Group

UCI Group YP (€m)



Global Sustainalytics commitment (€m) **325**

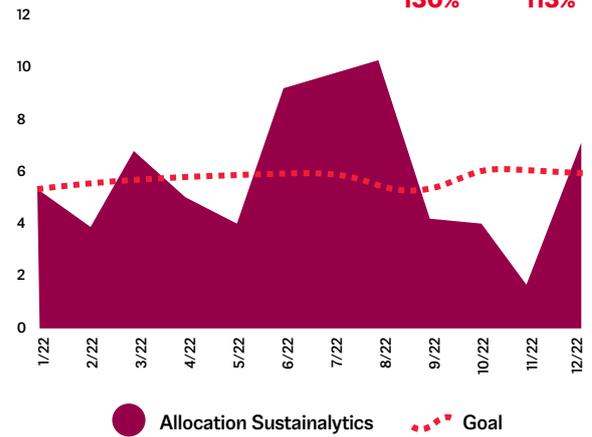
Global accomplishment **55,9%**

**Data month -1*



Total UCI Group

Traditional Channel UCI Group YP (€m)



Global BEI commitment (€m) | Belem | 2022-2024 **100**

Global accomplishment **84,4%**

**Data month -1*

Global BEI commitment (€m) | Prado VIII | 2021-2025 **50**

Global accomplishment **30%**

**Data month -1*

Sustainalytics commitment (€m)

Allocation (€m)
181,6

Rest (€m)
143,4



BEI commitment | Belem (€m)

Allocation (€m)
84,4

Rest (€m)
15,6



BEI commitment | Prado VIII (€m)

Allocation (€m)
15

Rest (€m)
35



Riesgo climático

Con el objetivo de crear un marco común y consistente a nivel global para la consideración de los riesgos económicos derivados del calentamiento global, la Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD) creada por el FSB estableció en 2017 una definición y categorización de estos.

Los riesgos de cambio climático pueden dividirse en dos categorías principales: los derivados de los impactos físicos y los derivados de la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono.

Riesgos de transición

Los compromisos adquiridos por los firmantes del Acuerdo de París y la consecuente transición hacia un sistema productivo descarbonizado, implica una drástica transformación de la economía global mediante importantes cambios en la normativa, el mercado o la tecnología.

El Acuerdo de París de 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como parte de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, supusieron un punto de inflexión en la toma de conciencia para que el mundo se encamine hacia la sostenibilidad.

En UCI hemos integrado la sostenibilidad y la responsabilidad en nuestro compromiso con nuestros grupos de interés, ofreciendo soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y que contribuyan al bienestar social y al cuidado del medioambiente.

Apoyamos los objetivos de cambio climático marcados por el Acuerdo de París. Nuestra ambición es alcanzar cero emisiones netas en 2050 y estamos trabajando en fijar nuestros primeros objetivos de descarbonización. Tenemos como objetivo apoyar a nuestros clientes en la transición verde y contribuyendo a los objetivos de París con el desarrollo de una oferta completa de financiación verde y sostenible.

En un entorno donde los modelos de consumo deben adaptarse a los nuevos riesgos sociales y medioambientales, hemos tomado parte de este reto poniendo en marcha iniciativas y productos financieros que contribuyan al bienestar social, la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

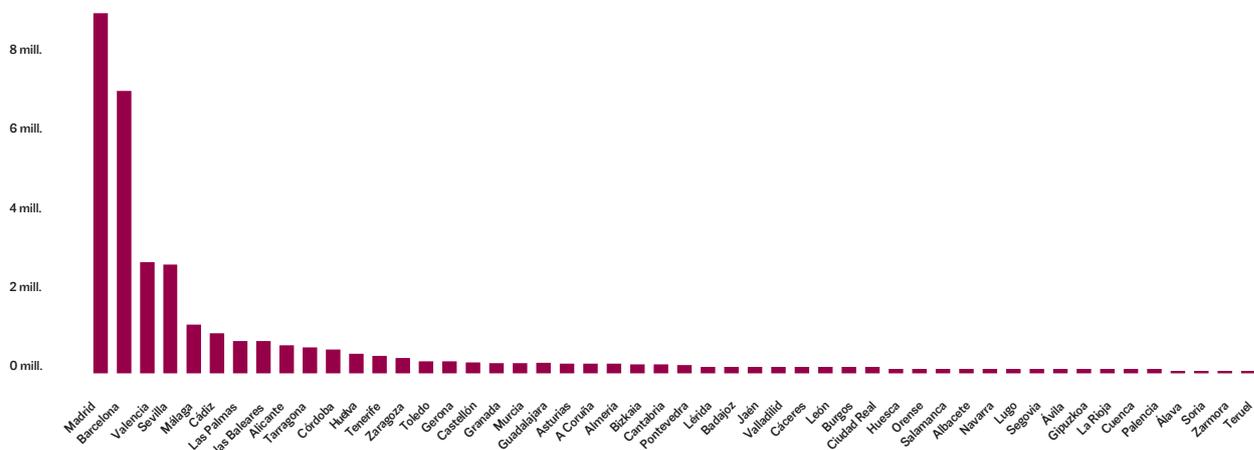
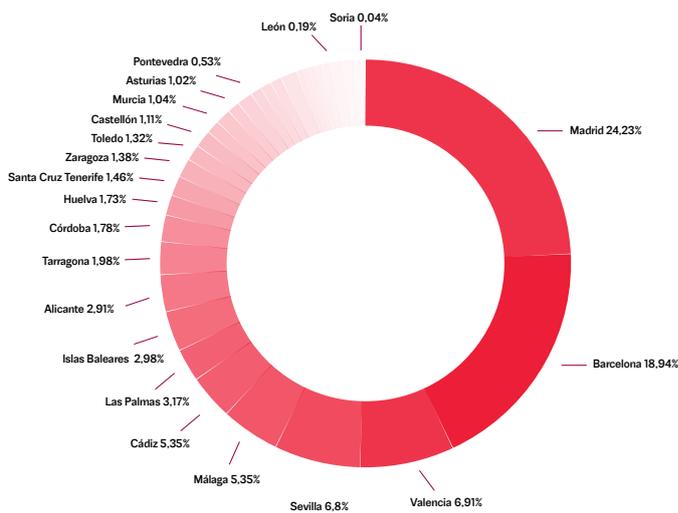
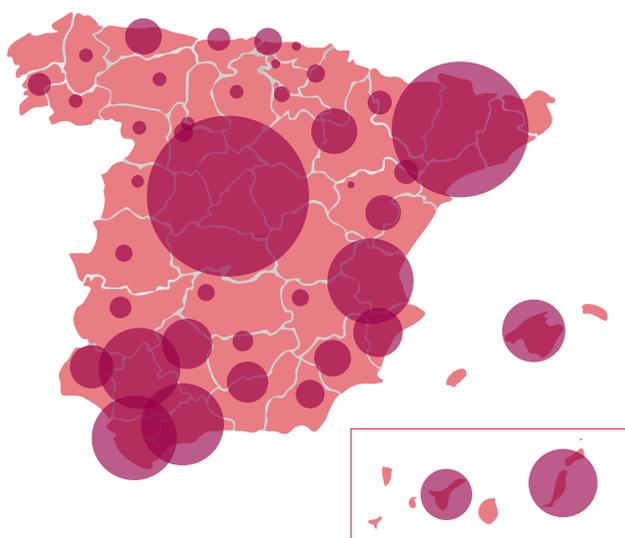
En UCI una de nuestras prioridades es impulsar la transición hacia un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible para todos. En un momento de transformación tecnológica y social como el que vivimos, la diversidad y la inclusión son claves esenciales para que las compañías puedan crear valor a sus grupos de interés y a la sociedad en su conjunto.

Riesgos físicos

Se definen como riesgos físicos del cambio climático aquellos que derivan de la creciente severidad y frecuencia de eventos meteorológicos extremos o bien de un cambio gradual y a largo plazo del clima de la Tierra. Estos riesgos pueden afectar directamente a las empresas mediante el daño sobre activos o infraestructuras o indirectamente en la alteración de sus operaciones o inviabilidad de sus actividades.

Desglose de los riesgos físicos

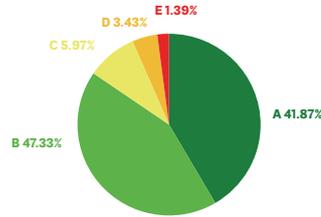
Ubicación de los inmuebles



Riesgo sísmico



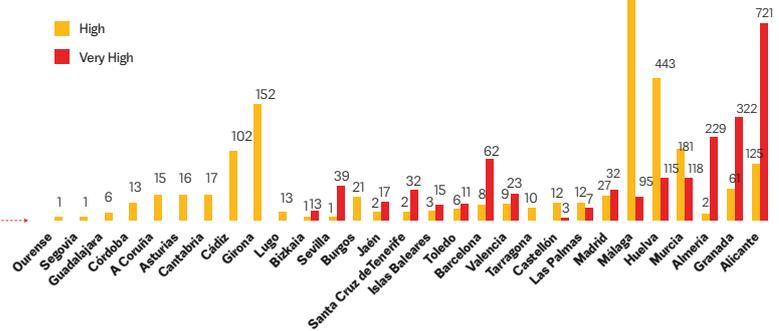
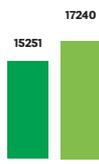
● Muy Bajo
 ● Bajo
 ● Medio
 ● Alto
 ● Muy Alto



El gradiente del riesgo sísmico se ha calculado siguiendo lo establecido en base a la aceleración sísmica básica, escala que marca la intensidad siendo el parámetro contemplado en la Norma NCSE-02. Las letras se han establecido siguiendo la siguiente escala, siendo los gradientes de letras:

| Calificación | A | B | C | D | E |
|-----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Acceleration Gradient | $ab > 0.04g$ | $0.04g < ab < 0.08g$ | $0.08g < ab < 0.12g$ | $0.12g < ab < 0.16g$ | $ab > 0.16g$ |
| Perception | Not Appreciable | Moderate | Strong | Strong to very Strong | Very Strong to Fierce |
| Potencial damage | Without Damage | Very Low | Low | Moderate | From Moderate to Strong |

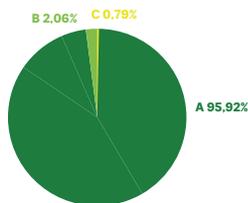
■ Very Low
■ Low
■ Medium
■ High
■ Very High



Riesgo de inundación Fluvial



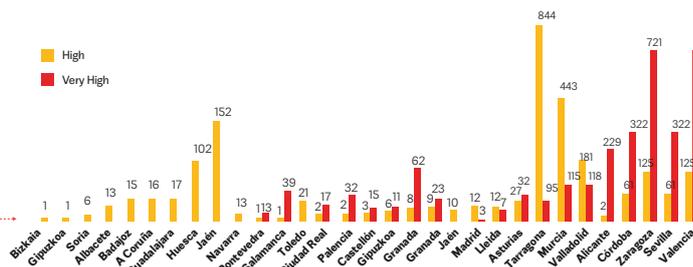
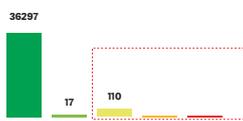
● Muy Bajo
 ● Bajo
 ● Medio
 ● Alto
 ● Muy Alto



Este parámetro analiza el peligro potencial de inundación de ríos en una ubicación geográfica específica. Como zona de inundación, se ha seguido la definición y los criterios establecidos en las leyes R.D. 849/1986 y R.D. 9/2008. La clasificación se ha realizado según la evaluación que realizan las comarcas hidrográficas del riesgo de inundación

| Calificación | A | B | C | D | E |
|-------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Flood Periodicity | Very Low Probability >=500 años | Low Probability <500 y >=100 años | Medium Probability <100 y >=50 years | High Probability <50 y >=10 years | Very High Probability <10 years |

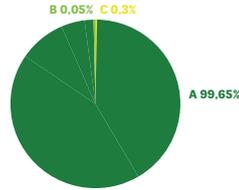
■ Very Low
■ Low
■ Medium
■ High
■ Very High



Riesgo de inundación marina

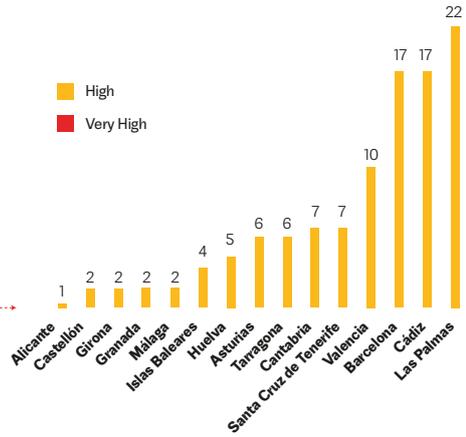
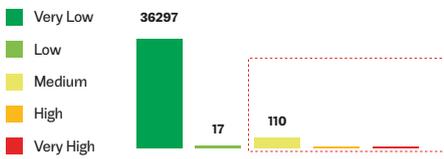


● Muy Bajo
 ● Bajo
 ● Medio
 ● Alto
 ● Muy Alto

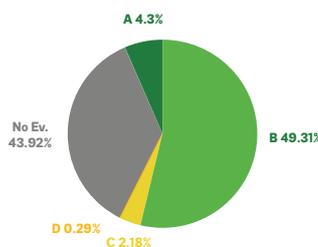


De manera similar al riesgo de inundación fluvial, se ha analizado el riesgo de inundación de origen marino, considerando las zonas de inundación aquellas que no son provocadas por mareas, ya que, de ser así, formarían parte del dominio público marítimo terrestre.

| Calificación | A | B | C | D | E |
|-------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Flood Periodicity | Very Low Probability >= 500 años | Low Probability <500 y >=100 años | Medium Probability <100 y >=50 años | High Probability <50 y >= 10 years | Very High Probability <10 years |

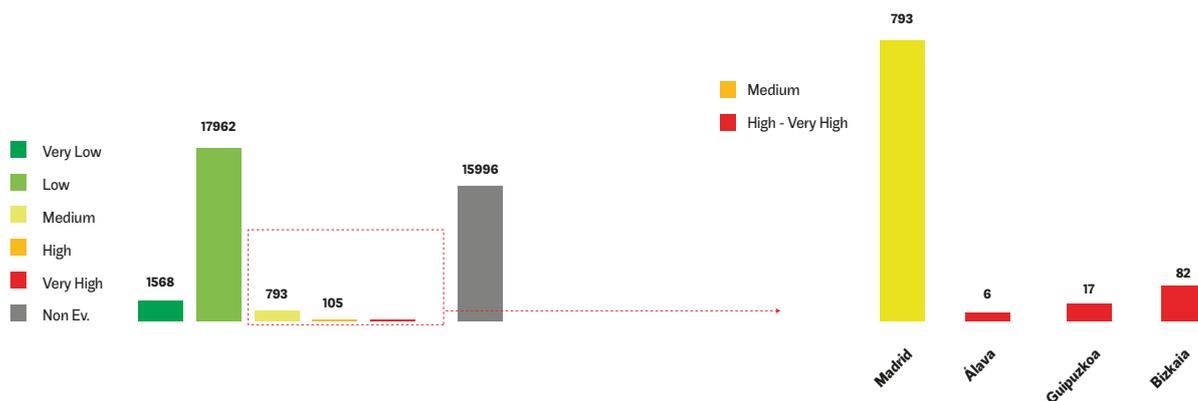


Riesgo de contaminación del aire



En este parámetro se categoriza la calidad global del aire, en función de la ponderación de las ratios de evaluación del cumplimiento o incumplimiento de los valores límite o de los valores objetivos legales durante la última década, para las diferentes concentraciones en el aire ambiente de las sustancias contaminantes incluidos en el RD 102/2011, relativo a la mejora de la calidad del aire.

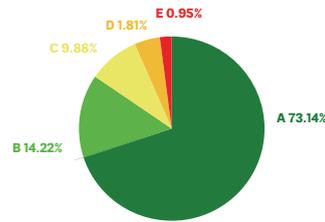
Las sustancias analizadas son: dióxido de azufre (SO₂), dióxido de nitrógeno (NO₂), partículas polvo, cenizas, hollín, partículas metálicas, cemento y polen) de diametro aerodinámico igual o inferior a 10 y 2,5 pm. plomo (Pb). benceno (C₆H₆), monóxido de carbono (CO), ozono (O₃), arsénico (As), cadmio (Cd), níquel (Ni) y benzo (a) pireno (C₂₀H₁₂).



Riesgo de siniestros extraordinarios

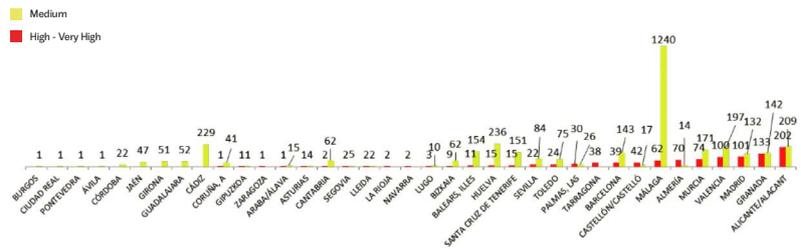
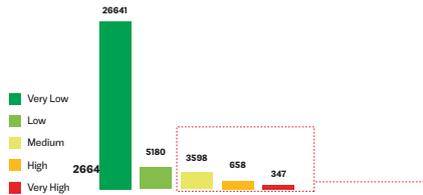


● Muy Bajo
 ● Bajo
 ● Medio
 ● Alto
 ● Muy Alto



Este parámetro analiza el número de siniestros extraordinarios que se han registrado sobre inmuebles durante los últimos diez años, por municipio, expresado en número de siniestros por mil habitantes. Se entiende por riesgos extraordinarios aquellos no cubiertos por una póliza de seguro estándar. Estos riesgos incluyen contingencias de origen natural y las provocadas por actos de violencia.

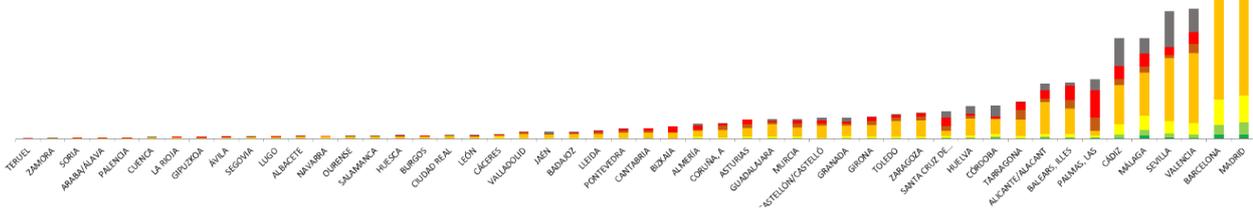
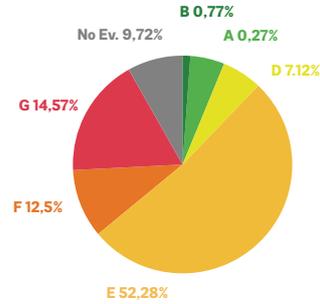
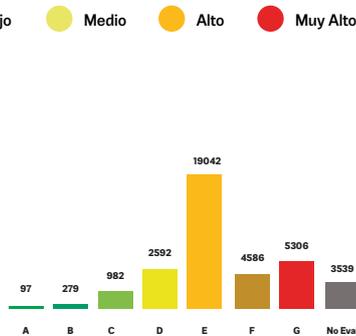
| Calificación | A | B | C | D | E |
|--|-----------|---------------|-------------|--------------|----------|
| $r = \text{Number of incidents}/100 \text{ inhabitants}$ | $r < 0.5$ | $0.5 < r < 1$ | $1 < r < 5$ | $5 < r < 10$ | $10 > r$ |



Cerificación energética de activos (Indicador Secundario, Consumos)



La escala de calificación energética (indicador secundario, consumos) informa sobre el consumo de energía primaria por m² de superficie asociado a los servicios de calefacción, refrigeración, ACS, ventilación e iluminación (solo edificios terciarios). Está formado por las letras de la A a la G, y es el resultado de la división entre las emisiones del edificio en cuestión y un edificio de similares características y que cumple bien los requisitos relacionados con la técnica. Código de Edificación (CTE).



Social (S)

La S de Social tiene en cuenta la repercusión que tienen en la comunidad y grupos de interés las actividades desempeñadas por la compañía.

cionados con la inversión en la comunidad, relaciones con empleados y clientes. En la siguiente tabla se detalla los factores sociales y los indicadores asociados que determinan el perfil de riesgo social de la compañía.

En UCI realizamos un seguimiento trimestral del riesgo social analizando los factores rela-

| Factores Sociales* | Indicador / KRI | Valor | Perfil de riesgo | Apetito de riesgo |
|-------------------------------|------------------------------------|---------|------------------|-------------------|
| Comunidad | Tasa de inversión en la comunidad | 0,31% | 3,0 | |
| | Tasa de rotación de personal | 5,39% | 3,3 | |
| Relación con empleados | Tasa de nuevas contrataciones | 3,19% | 1,5 | |
| | Tasa de despido | 0,95% | 1,7 | |
| | Tasa de absentismo | 3,27% | 2,0 | |
| | Brecha de género empleados | -19,08% | 1,0 | |
| | Brecha de género Alta Dirección | 55,56% | 3,5 | |
| | Brecha salarial empleados | 9,40% | 1,7 | |
| | Brecha salarial Alta Dirección | 29,12% | 3,2 | |
| | Tasa de empleados con discapacidad | 0,94% | 3,3 | |
| | Formación año empleado | 37,49 | 1,0 | |
| | Tasa de empleados externos | 0,63% | 1,2 | |

| Factores Sociales* | Indicador / KRI | Valor | Perfil de riesgo | Apetito de riesgo |
|------------------------|---|--------|---------------------|---------------------|
| Relación con empleados | Índice de frecuencia accidentes laborales | 2,22 | 2,9 | |
| | Índice de frecuencia enfermedades profesionales | - | 1,0 | |
| | Índice de gravedad accidentes laborales | 0,08 | 1,8 | |
| Riesgo con clientes | Tasa de cumplimiento crédito responsable | 96,26% | 2,1 | |
| Riesgo social | | | 2,3 | 2,5 |
| | | | Medio - Bajo | Medio - Bajo |

*Los factores sociales se han agrupado en función de los principales grupos de interés con los que la institución puede interactuar. Además, se han incluido en la lista de factores los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Los factores, indicadores y métricas se refieren a la evaluación de las contrapartes, no a la institución en sí.

Con el objetivo de contribuir a la mejora de algunos de los factores sociales y mitigar el riesgo social de la entidad, se ha revisado el Plan de Igualdad de la entidad, adaptándose a las nuevas normas exigidas por el Gobierno a través del RD 901/2020. El Plan contempla medidas y acciones para garantizar la igualdad mediante órganos de gestión específicos, promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad de género, prevenir el acoso sexual y por razón de sexo, asegurar que todos responsables de nuestros equipos están alineadas con la filosofía y principios en materia de igualdad, fomentar una cultura de sensibilización y fomentar la presencia de mujeres en todos los puestos y niveles donde se encuentre infrarrepresentada, especialmente en puestos de responsabilidad. Gobierno corporativo (G)

Gobierno corporativo (G)

La G de Governance se refiere al gobierno corporativo de la empresa, la composición del Consejo de Administración o las políticas de transparencia y códigos de conducta aplicados.

En la siguiente tabla se detalla los factores de gobierno corporativo y los indicadores asociados que determinan el perfil de riesgo de gobernanza de UCI.

| Factores de gobierno corporativo* | Indicador / KRI | Valor | Perfil de riesgo | Apetito de riesgo |
|--|---|--------|---------------------|---------------------|
| Consideraciones éticas | Tasa de contribución ODS | 70,40% | 2,5 | |
| | Tasa de contribución Pacto Mundial | 69,53% | 2,5 | |
| Estrategia y gestión de riesgos | Tasa de implementación de la estrategia | - | 4,0 | |
| | Tasa de alineación del SGR (a) | 84,27% | 2,2 | |
| | Tasa de alineación del SCI(b) | 92,00% | 1,6 | |
| | Tasa de documentación correcta | - | 4,0 | |
| Gestión documental | | | 3,3 | |
| Transparencia | | | 2,3 | |
| Riesgo de gobierno corporativo | | | 2,3 | 2,5 |
| | | | Medio - Bajo | Medio - Bajo |

*Los factores de gobernanza se han agrupado en cuatro subtítulos principales identificando una característica principal común de los factores subyacentes. Los factores, indicadores y métricas se refieren a la evaluación de las contrapartes, no a la institución en sí.
 (a) Sistema de Gestión de Riesgos
 (b) Sistema de Control Interno

La gestión del riesgo de gobierno corporativo se ha centrado en el cumplimiento de los planes de acción que dan cumplimiento al proyecto desarrollado por una firma de consultoría basado en el análisis exhaustivo del marco de control interno que refuerza el marco de gobernanza de la entidad.

En este sentido, destaca la creación y actualización de un marco de políticas y procedimientos, así como su marco de gobierno asociado que da respuesta a la regulación vigente y a las mejores prácticas de mercado.

Los indicadores relacionados con “Cumplimos” se pueden consultar en el apartado 4.3 del informe- Indicadores Aspectos de Gobernanza.

4. Indicadores

4.1. Indicadores Aspectos Ambientales

| | España | | | Portugal | | |
|---|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) | | | | | | |
| Emisiones totales de CO2 (t/CO2) | 413,72 | 485,11 | 17,26% | 126,08 | 212,98 | 68,92% |
| Emisiones de Alcance 1 (Emisiones directas) (t/CO2) | 242,07 | 231,06 | -4,55% | 0,00 | 0,00 | - |
| Emisiones de Alcance 2 (Emisiones indirectas) (t/CO2) | 99,71 | 138,57 | 38,97% | 18,55 | 27,51 | 48,30% |
| Emisiones de Alcance 3 (Emisiones indirectas) (t/CO2) | 71,94 | 115,49 | 60,54% | 107,54 | 185,47 | 72,47% |
| Residuos | | | | | | |
| Total de residuos no peligrosos (t) | 21,98 | 23,81 | 8,34% | 1,52 | 0,64 | -57,98% |
| Total de residuos peligrosos (t) | 0,69 | 4,62 | 568,99% | 0,08 | 0,08 | - |
| Total de residuos reciclados (t) | 22,67 | 28,43 | 25,41% | 1,61 | 0,72 | -55,28% |
| Consumos | | | | | | |
| Consumo total de agua (m³) | 586,9 | 1.075,12 | 83,19% | 174 | 147,836 | -15,04% |
| Consumo de agua por empleado (m³) | 1,01 | 2,03 | 100,99% | 1,96 | 1,64 | -16,33% |
| Consumo total de papel (kg) | 2.909,20 | 3.381,67 | 16,24% | 4.370,90 | 3.968,33 | -9,21% |
| Consumo de papel por empleado (kg) | 5,57 | 6,39 | 14,72% | 89,00 | 44,09 | -50,46% |
| Consumo total de energía (kWh) | 501.073,08 | 551.497,26 | 10,06% | 86.649,28 | 111.495,90 | 28,67% |
| Consumo total de energía por empleado (kWh / año) | 959,91 | 1.042,53 | 8,61% | 973,59 | 1.238,84 | 27,24% |
| Viajes de negocio (km) | 282.388,00 | 559.776,66 | 98,23% | 392.644,00 | 529.622,00 | 34,89% |
| Consumo de gasóleo (l) | 55.725,00 | 33.400,00 | -40,06% | - | - | - |
| Consumo de gasolina (l) | 62.342,00 | 80.292,00 | 28,79% | - | - | - |
| Lucha contra el Cambio Climático | | | | | | |
| Importe de producción green de acuerdo con los criterios de Sustainalytics (M€) | 58,99 | 59,22 | 0,39% | 32,90 | 52,50 | 59,57% |
| Total de operaciones green (criterios de Sustainalytics / EEML) | 218 | 229 | 5,05% | 171 | 238 | 39,18% |
| Importe de fondos de titulación verdes: RMBS Green Belém I (M€) | 19,84 | 18,86 | -4,94% | 9,03 | 15,63 | 73,09% |
| Importe fondos de titulación verdes: RMBS Prado VIII / (M€) | 6,18 | 9,99 | 61,65% | - | - | - |
| Ahorro energético total de la gama de productos green (kWh / m² / año) | 4.632,12 | 81.721,62 | 1664% | 77,30 | 543,50 | 603,10% |
| Reducción de emisiones de la gama de productos green (t / CO2) | 1.688,00 | 2.738,83 | 62% | - | - | - |

Se ha procedido a la reexpresión de la información relativa a los datos medioambientales correspondiente al ejercicio cerrado de 31 de diciembre de 2021 por reajuste de la herramienta Greemko.

La fuente de los factores de emisión utilizados para el cálculo de Huella de Carbono en España es el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y en Portugal, EDP, DEFRA carbon footprint.

4.2. Indicadores Aspectos Sociales

| | España | | | Portugal | | |
|---|------------------|------------------|---------------|-----------------|-----------------|----------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Great Place to Work (GPTW) | | | | | | |
| Satisfacción del empleado - GPTW | 75% | 75% | - | 83% | 81% | -2,41% |
| Formación y Capacitación | | | | | | |
| Horas de formación Colaboradores | 11.491,52 | 11.943,35 | 3,93% | 2.576,00 | 1.673,50 | -35,03% |
| Horas de formación Managers | 4.960,49 | 6.176,34 | 24,51% | 873,00 | 1.108,50 | 26,98% |
| Horas de formación Dirección | 975,31 | 1.154,85 | 146,74% | N/A | N/A | - |
| Horas de formación Alta Dirección | | 1.251,67 | | 386 | 196 | -49% |
| Total | 17.427,32 | 20.526,21 | 17,78% | 3.835,00 | 2.978,00 | -22,35% |
| Número total de hora de formación/empleado anuales | 31,86 | 36,09 | 13,28% | 41,24 | 32,79 | -20,49% |
| % horas de formación voluntarias | 73,59% | 60,04% | -18,41% | - | - | - |
| % horas de formación obligatorias | 26,41% | 39,96% | 51,31% | 16,85% | 1,11% | -93,41% |
| Rotación y Movilidad | | | | | | |
| Índice de rotación - % (1) | 5,46% | 3,81% | -30,29% | 3,93% | 13,02% | 231,30% |
| Índice de Movilidad interna - % (2) | 11,67% | 19,22% | 64,69% | 8,89% | 12,22% | 37,48% |
| <i>(1) Porcentaje resultante de dividir dos cantidades: el número total de empleados que han salido en el año dividido por la media de empleados al inicio y final de año</i> | | | | | | |
| <i>(2) Porcentaje resultante de dividir el número de movilidades en el año por la media de empleados al inicio y fin de año. No computa el fin de las misiones temporales</i> | | | | | | |
| Empleados | | | | | | |
| Empleados por género | | | | | | |
| Mujeres (nº total) | 297 | 302 | 1,68% | 53 | 53 | 0,00% |
| Mujeres (%) | 56,90% | 57,09% | 0,33% | 59,55% | 59,34% | -0,35% |
| Hombres (nº total) | 225 | 227 | 0,89% | 36 | 37 | 2,78% |
| Hombres (%) | 43,10% | 42,91% | -0,44% | 40,45% | 40,66% | 0,52% |
| Total | 522 | 529 | 1,34% | 89 | 90 | 1,12% |

| | España | | | Portugal | | |
|---|------------|------------|--------------|-----------|-----------|--------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Empleados | | | | | | |
| Empleados por edad | | | | | | |
| Empleados < 25 años (nº total) | 2 | 3 | 50,00% | - | 1 | 100,00% |
| Empleados < 25 años (%) | 0,38% | 0,57% | 49,24% | - | 1,10% | 100,00% |
| Empleados 25 - 40 años (nº total) | 88 | 87 | -1,14% | 25 | 20 | -20% |
| Empleados 25 - 40 años (%) | 16,86% | 16,45% | -2,45% | 28,09% | 23,08% | -17,85% |
| Empleados > 40 años (nº total) | 432 | 439 | 1,62% | 64 | 69 | 7,81% |
| Empleados > 40 años (%) | 82,76% | 82,99% | 0,27% | 71,91% | 75,82% | 5,44% |
| Total | 522 | 529 | 1,34% | 89 | 90 | 1,12% |
| Empleados por nacionalidad | | | | | | |
| Nº de nacionalidades | 13 | 15 | 15,38% | 4 | 4 | 0% |
| Empleados con discapacidad | | | | | | |
| Nº de empleados con discapacidad (nº total) | 4 | 6 | 50,00% | - | - | - |
| Nº de empleados con discapacidad (%) | 0,77% | 1,13% | 47% | - | - | - |
| Empleados por categoría profesional | | | | | | |
| Alta dirección (nº total) | 19 | 19 | - | 6 | 6 | - |
| Alta dirección (%) | 3,64% | 3,59% | -1,32% | 6,74% | 7,69% | 14,10% |
| Dirección (nº total) | 11 | 11 | - | 1 | 1 | - |
| Dirección (%) | 2,11% | 2,08% | -1,32% | 1,12% | - | -1,00% |
| Manager (nº total) | 90 | 93 | 3,33% | 26 | 30 | 15,38% |
| Manager (%) | 17,24% | 17,58% | 2% | 29,21% | 32,97% | 12,85% |
| Colaborador (nº total) | 402 | 406 | 1,00% | 56 | 53 | -5,36% |
| Colaborador (%) | 77,01% | 76,75% | -0,34% | 62,92% | 59,34% | -5,69% |
| Total | 522 | 529 | 1,34% | 89 | 90 | 1,12% |

| | España | | | Portugal | | |
|--|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Contratación | | | | | | |
| Modalidad contratos de trabajo | | | | | | |
| Contratos temporales TC - nº total | 3 | 9 | 200,00% | 8 | 9 | 12,50% |
| Contratos temporales TC - % | 0,57% | 1,7% | 198,48% | 8,99% | 9,89% | 10,03% |
| Contratos temporales TP - nº total | - | - | - | - | - | - |
| Contratos temporales TP - % | - | - | - | - | - | - |
| Contratos indefinidos TC - nº total | 517 | 517 | - | 81 | 81 | - |
| Contratos indefinidos TC - % | 99,04% | 97,73% | -1,32% | 91,01% | 90,11% | -0,99% |
| Contratos indefinidos TP - nº total | 2 | 3 | 50,00% | - | - | - |
| Contratos indefinidos TP - % | 0,38% | 0,57% | 49,24% | - | - | - |
| Total | 522 | 529 | 1,34% | 89 | 90 | 1,12% |
| Promedio anual de modalidades de contrato por sexo | | | | | | |
| Promedio anual contratos temporales TC - mujeres | 3 | 3,25 | 8,33% | 4,5 | 6,92 | 54% |
| Promedio anual contratos temporales TP - mujeres | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC mujeres | 300 | 295,58 | -1,47% | 46 | 45,83 | -0,37% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP mujeres | 1 | 1,42 | 41,67% | - | - | - |
| Total | 304 | 300,25 | -1,23% | 50,5 | 52,75 | 4,46% |
| Promedio anual contratos temporales TC - hombres | 0,92 | 1,83 | 99,28% | 2 | 1,17 | -41,50% |
| Promedio anual contratos temporales TP - hombres | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC hombres | 223,17 | 220,58 | -1,16% | 34 | 33,83 | -0,50% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP hombres | 1,58 | 1,17 | -26,16% | - | - | - |
| Total | 225,67 | 223,58 | -0,92% | 36,00 | 35,00 | -2,78% |
| Promedio anual de modalidades de contrato por edad | | | | | | |
| Promedio anual contratos temporales TC - Menores de 25 años | 0,92 | 1,25 | 35,87% | - | 0,33 | 100% |
| Promedio anual contratos temporales TP - Menores de 25 años | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Menores de 25 años | 0,75 | 0,33 | -55,56% | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Menores de 25 años | - | - | - | - | - | - |
| Total | 1,67 | 1,58 | -5,19% | 0 | 0,33 | 100% |

| | España | | | Portugal | | |
|--|---------------|---------------|----------------|-------------|--------------|----------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Contratación | | | | | | |
| Promedio anual de modalidades de contrato por edad | | | | | | |
| Promedio anual contratos temporales TC - Entre 25 y 40 años | 2,67 | 3,50 | 31,09% | 5,5 | 5,92 | 7,64% |
| Promedio anual contratos temporales TP - Entre 25 y 40 años | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Entre 25 y 40 años | 100,25 | 81,42 | -18,79% | 17 | 14,08 | -17,18% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Entre 25 y 40 años | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Total | 103,92 | 85,92 | -17,32% | 22,5 | 20,00 | -11,11% |
| Promedio anual contratos temporales TC - Más de 40 años | 0,33 | 0,33 | 1,01% | 1 | 1,83 | 83% |
| Promedio anual contratos temporales TP - Más de 40 años | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Más de 40 años | 422,17 | 434,42 | 2,90% | 63 | 65,58 | 4,10% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Más de 40 años | 1,58 | 1,58 | 0,21% | - | - | - |
| Total | 424,08 | 436,33 | 2,89% | 64 | 67,41 | 5,33% |
| Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional | | | | | | |
| Promedio anual contratos temporales TC - Alta dirección | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos temporales TP - Alta dirección | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Alta dirección | 18,92 | 19,00 | 0,42% | 6 | 6 | 0,00% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Alta dirección | - | - | - | - | - | - |
| Total | 18,92 | 19 | 0,42% | 6 | 6 | 0,00% |
| Promedio anual contratos temporales TC - Dirección | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos temporales TP - Dirección | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Dirección | 10,75 | 11,00 | 2,33% | 1 | 1 | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Dirección | - | - | - | - | - | - |
| Total | 10,75 | 11,00 | 2,33% | 1 | 1 | - |

| | España | | | Portugal | | |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Contratación | | | | | | |
| Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional | | | | | | |
| Promedio anual contratos temporales TC - Manager | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos temporales TP - Manager | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Manager | 91,08 | 91,92 | 0,92% | 26 | 27,42 | 5,46% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Manager | - | - | - | - | - | - |
| Total | 91,08 | 91,92 | 0,92% | 26 | 27,42 | 5,46% |
| Promedio anual contratos temporales TC - Colaborador | 3,92 | 5,08 | 29,68% | 6,5 | 8,08 | 24,31% |
| Promedio anual contratos temporales TP - Colaborador | - | - | - | - | - | - |
| Promedio anual contratos indefinidos TC - Colaborador | 402,42 | 394,25 | -2,03% | 47 | 45,25 | -3,72% |
| Promedio anual contratos indefinidos TP - Colaborador | 2,58 | 2,58 | 0,13% | - | - | - |
| Total | 408,92 | 401,92 | -1,71% | 53,50 | 53,33 | -0,32% |
| Relaciones Laborales | | | | | | |
| Convenios Colectivos | | | | | | |
| Nº total de convenios colectivos | 1 | 1 | - | N/A | N/A | - |
| % de empleados cubiertos | 100,00% | 100,00% | - | N/A | N/A | - |

| | España | | | Portugal | | |
|--|----------|----------|----------------|----------|----------|--------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Despidos | | | | | | |
| Clasificación del número de despidos | | | | | | |
| Nº despidos por sexo - mujeres | 7 | 2 | -71,43% | - | - | - |
| Nº despidos por sexo - hombres | - | 3 | 100,00% | 1 | 1 | - |
| Nº despidos por edad - Menores de 25 años | - | - | - | - | - | - |
| Nº despidos por edad - Entre 25 y 40 años | 2 | 1 | -50,00% | - | 1 | 100,00% |
| Nº despidos por edad - Más de 40 años | 5 | 4 | -20,00% | 1 | - | -100,00% |
| Nº despidos por clasificación profesional - Alta dirección | - | - | - | - | - | - |
| Nº despidos por clasificación profesional - Dirección | - | - | - | - | - | - |
| Nº despidos por clasificación profesional - Manager | 1 | - | -100,00% | 1 | - | -100,00% |
| Nº despidos por clasificación profesional - Colaborador | 6 | 5 | -16,67% | - | 1 | 100,00% |
| Total | 7 | 5 | -28,57% | 1 | 1 | 0,00% |

| | | | | | | |
|---|-------------|-------------|--------|-------------|-------------|---------|
| Brecha salarial y Remuneración | | | | | | |
| Remuneración media de los empleados | | | | | | |
| Remuneración media por sexo - mujeres | 29.168,58 € | 30.532,65 € | 4,68% | 22.978,78 € | 23.928,87 € | 4,13 % |
| Remuneración media por sexo - hombres | 36.627,23 € | 38.154,44 € | 4,17% | 40.351,34 € | 40.820,14 € | 1,16 % |
| Remuneración media por edad - Menores de 25 años | 18.472,50 € | 22.778,33 € | 23,31% | 0,00 € | 5.230,88 € | 100% |
| Remuneración media por edad - Entre 25 y 40 años | 25.703,21 € | 27.099,25 € | 5,43% | 18.098,41 € | 18.947,02 € | 4,69 % |
| Remuneración media por edad - Más de 40 años | 33.808,72 € | 35.207,17 € | 4,14% | 34.657,24 € | 34.701,51 € | 0,13 % |
| Remuneración media por clasificación profesional o igual valor - Alta dirección | 93.514,08 € | 97.721,59 € | 4,50% | 90.718,21 € | 94.916,37 € | 4,63 % |
| Remuneración media por clasificación profesional o igual valor - Dirección | 56.702,99 € | 58.210,58 € | 2,66% | 61.758,82 € | 66.152,47 € | 7,11 % |
| Remuneración media por clasificación profesional o igual valor - Manager | 41.385,56 € | 43.434,73 € | 4,95% | 36.835,57 € | 36.048,96 € | -2,14 % |
| Remuneración media por clasificación profesional o igual valor - Colaborador | 26.813,42 € | 27.944,48 € | 4,22% | 19.763,05 € | 20.027,47 € | 1,34 % |

En España, la remuneración media se ha calculado en base a la plantilla a 31 de diciembre, teniendo en cuenta el salario base más el plus de transporte. En Portugal, la remuneración media se ha calculado en base a la plantilla a 31 de diciembre, teniendo en cuenta el salario fijo más las variables.

| | España | | | Portugal | | |
|--|--------|--------|-----------|----------|--------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Brecha salarial y Remuneración | | | | | | |
| Brecha salarial | | | | | | |
| Alta dirección - % | 32,79% | 32,37% | -1,28% | 52,00% | 50,00% | -3,85% |
| Dirección - % | 3,21% | 3,42% | 6,46% | - | - | - |
| Manager - % | 8,31% | 7,37% | -11,30% | 11,00% | 9,00% | 18,18% |
| Colaborador - % | 2,73% | 1,59% | -41,82% | 8,00% | -3,00% | -137,50% |
| <i>Para una misma categoría profesional se ha dividido la remuneración de hombres entre la de mujeres.</i> | | | | | | |
| Brecha salarial de género | 20,36% | 19,98% | -1,89% | 43,00% | 41,00% | -4,65% |

Porcentaje resultante de dividir 2 cantidades: la diferencia entre el salario medio de los hombres y el de las mujeres, dividida por el salario de los hombres.

Remuneración media de los consejeros y alta dirección

| | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------|-------------|-------------|-------|
| Remuneración media consejeros (1) - mujeres | - | - | - | N/A | N/A | - |
| Remuneración media consejeros (1) - hombres | 18.312,50 € | 16.750,00 € | -8,53% | N/A | N/A | - |
| Remuneración media de la alta dirección - mujeres | 83.177,42 € | 86.135,03 € | 3,56% | 36.617,00 € | 37.940,00 € | 3,61% |
| Remuneración media de la alta dirección - hombres | 152.995,82 € | 149.073,51 € | -2,56% | 77.963,71 € | 79.470,33 € | 1,93% |

(1) La única consejera y dos de los consejeros renuncian a la percepción de las remuneraciones y dietas.

Alta Dirección es el comité Ejecutivo tanto en España como en Portugal.

La remuneración media de Consejeros y Alta Dirección incluye la totalidad de las percepciones tanto salariales como extrasalariales

Ventajas sociales

| | | | | | | |
|-------------------------------|----|----|-------|----|----|-------|
| Nº total de ventajas sociales | 14 | 15 | 7,14% | 13 | 13 | 0,00% |
|-------------------------------|----|----|-------|----|----|-------|

Conciliación laboral

Flexiworking

| | | | | | | |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| % de empleados | 72,41% | 72,21% | -0,27% | 77,53% | 76,00% | -1,97% |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

No están incluidos en esta política las redes comerciales y de recuperaciones.

| | España | | | Portugal | | |
|--|------------------|------------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Absentismo | | | | | | |
| Tasa de absentismo en porcentaje (%) | | | | | | |
| Contingencias profesionales (1) | 0,05 | 0,04 | -20,00% | - | - | - |
| Contingencias comunes (1) | 2,97 | 2,37 | -20,20% | 0,2 | 0,01 | -95,44% |
| <i>(1) (Días de baja transcurridos año *100) / Σ (Días mes * Trabajadores afiliados mes)</i> | | | | | | |
| Nº de horas de absentismo | | | | | | |
| Contingencias profesionales | 50.000,00 | 552,00 | -98,90% | - | - | - |
| Contingencias comunes | 800,00 | 41.416,00 | 5.077,00% | 2.736,00 | 1.848,00 | -32,00% |
| Total | 50.800,00 | 41.968,00 | -17,39% | 2.736,00 | 1.848,00 | -32,00% |

Para el cálculo de las horas de absentismo se han tenido en cuenta los días perdidos *8 horas de jornada de trabajo diaria.

| | | | | | | |
|---|-------|-------|----------|---|---|----------|
| Accidentes laborales | | | | | | |
| Accidentes laborales y enfermedades profesionales | | | | | | |
| Frecuencia accidentes laborales - mujeres (1) | 1,97 | 0,00 | -100,00% | - | - | - |
| Frecuencia accidentes laborales - hombres (1) | - | 5,13 | 100,00% | - | - | - |
| Gravedad accidentes laborales - mujeres (2) | 0,197 | 0,00 | -100,00% | - | - | - |
| Gravedad accidentes laborales - hombres (2) | - | 0,177 | 100,00% | 1 | - | -100,00% |
| Frecuencia enfermedades profesionales - mujeres | - | - | - | - | - | - |
| Frecuencia enfermedades profesionales - hombres | - | - | - | - | - | - |
| Gravedad enfermedades profesionales - mujeres | - | - | - | - | - | - |
| Gravedad enfermedades profesionales - hombres | - | - | - | - | - | - |
| <i>(1) Índice de Frecuencia (nº accidentes con baja, incluyendo los accidentes in itinere/nº horas trabajadas) x 1.000.000</i> | | | | | | |
| <i>(2) Índice de gravedad (Jornadas perdidas por accidente de trabajo, incluyendo las debidas a accidentes in itinere y recaídas/nº horas trabajadas) x 1.000</i> | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|----------|----------|-------------|----------|----------|--------------|
| Nº de Accidentes Laborales por sexo | | | | | | |
| Mujeres | 1 | - | -100% | - | - | - |
| Hombres | - | 2 | 100% | 1 | - | -100% |
| Total | 1 | 2 | 100% | 1 | - | -100% |

Los accidentes laborales han sido con baja

| | España | | | Portugal | | |
|--|---------|----------|-----------|----------|--------|-----------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Inclusión y diversidad | | | | | | |
| Mujeres en posición de liderazgo | | | | | | |
| % Mujeres en el Comité Ejecutivo (CE) (1) | 26,32% | 26,32% | -0,02% | 16,67% | 16,67% | - |
| % Mujeres en posición de managers (2) | 40,00% | 39,00% | -2,44% | 40,74% | 40,00% | -1,82% |
| <p>(1) Porcentaje resultante de dividir 2 cantidades: el número total de mujeres por el número total de miembros, hombres y mujeres del CE</p> <p>(2) Porcentaje resultante de dividir 2 cantidades: el número total de mujeres managers por el número total de managers hombres y mujeres (CE y managers)</p> | | | | | | |
| Relación con los clientes | | | | | | |
| Evolución del número de los clientes | | | | | | |
| Nº de hogares financiados de Primera Residencia (total primeros titulares) | 165.001 | 167.422 | 1,47% | 19.984 | 20.712 | 3,64% |
| Nº de hogares financiados de Primera Residencia (anual primeros titulares) | 3.045 | 2.461,00 | -19,18% | 860,00 | 787,00 | -8,49% |
| Valoración global ekomi clientes | 9,75 | 9,78 | 0,31% | 4,86 | 4,92 | 1,23% |
| Reclamaciones de clientes | | | | | | |
| Nº total de reclamaciones de clientes admitidas | 3.408 | 2.684 | -21,24% | 19 | 26 | 36,84% |
| Nº reclamaciones resueltas favorables al cliente | 454 | 364 | -19,82% | 8 | 10 | 25,00% |
| Nº reclamaciones resueltas desfavorables al cliente | 2.910 | 2.232 | -23,30% | 11 | 16 | 45,45% |
| Nº reclamaciones pendientes de resolución | 44 | 88 | 100,00% | - | - | - |
| Adhesiones / solicitudes al Código de Buenas Prácticas | | | | | | |
| Solicitudes admitidas | 148 | 245 | 65,54% | N/A | N/A | - |
| Solicitudes aprobadas | 79 | 166 | 110,13% | N/A | N/A | - |

| | España | | | Portugal | | |
|---|--------------------|--------------------|---------------|--------------------|-------------------|----------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Financiar Social Engagement | | | | | | |
| Inclusión Social en el negocio | | | | | | |
| Nº de personas beneficiadas por la rehabilitación sostenible de edificios en zonas de PIB per cápita bajo | 2.400 | 3.780 | 57,50% | N/A | N/A | - |
| Inversión en la comunidad | | | | | | |
| Aportaciones monetarias a entidades sin ánimo de lucro | | | | | | |
| Fundación Prodis - proyectos educativos | 15.000,00 € | 15.000,00 € | - | N/A | N/A | - |
| Fundación Prodis - proyectos de sensibilización | 950,00 € | 1.800,00 € | 89,47% | N/A | N/A | - |
| Cruz Roja - Emergencia Global | 10.365,00 € | 13.102,00 € | 26,41% | N/A | 975,00 € | 100,00% |
| Cruz Roja - Prevención de la exclusión residencial | | 6.500,00 € | 100,00% | N/A | N/A | |
| Fundación Dáporis - Becas Educación | 3.000,00 € | 12.000,00 € | 300,00% | N/A | N/A | - |
| Funcaión Junior Achievement - Tus finanzas, tu futuro | 4.400,00 € | 10.000,00 € | 127,27% | 5.500,00 € | - € | -100,00% |
| Premios Inmosolidarios | 15.000,00 € | 12.000,00 € | -20,00% | N/A | N/A | - |
| Instituto Portugués de Oncología - I.P.O. Lisboa | N/A | N/A | - | 5.000,00 € | - € | -100,00% |
| ONG Crescer, Ser - Hogar Infantil | N/A | N/A | - | 500,00 € | 950,00 € | 90,00% |
| Associação Salvador | N/A | N/A | - | - | 1.000,00 € | 100,00% |
| Associação Play for Wishes | N/A | N/A | - | - | 600,00 € | 100,00% |
| Helping With Satya | N/A | N/A | - | - | 2.747,94 € | 100,00% |
| Total | 48.715,00 € | 70.402,00 € | 44,52% | 11.000,00 € | 6.272,94 € | -42,97% |

4.3. Indicadores Aspectos de Gobernanza

| | España | | | Portugal | | |
|--|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| | 2021 | 2022 | Variación | 2021 | 2022 | Variación |
| Ética y Cumplimiento | | | | | | |
| Denuncias en el Canal de denuncias (canal Whistleblowing) | | | | | | |
| Nº de denuncias | - | 3 | 100 % | - | - | - |
| Política de Regalos | | | | | | |
| Nº de incidencias | - | - | - | - | - | - |
| Alertas Prevención de Blanqueo de Capitales | | | | | | |
| Nº total de alertas | 1.564 | 1.835 | 17,33% | 367 | 614 | 62% |
| Comunicadas al OCI (Órgano de Control Interno) | 15 | 11 | -26,7% | - | 1 | 100% |
| Comunicadas al SEPBLAC (España) / Órgano Regulador Portugal | 4 | 1 | -75% | - | 1 | 100% |
| Proveedores | | | | | | |
| Nº de proveedores evaluados (Calidad) | 11 | 41 | 273% | 25 | 24 | -4% |
| Nº de proveedores evaluados (Medio ambiente) | 5 | 5 | - | 10 | 10 | - |
| Nº de proveedores evaluados (Calidad, medio ambiente) | 8 | 6 | -25% | 35 | - | -100% |
| Total | 24 | 52 | 117% | 70 | 34 | -51% |
| Nº de servicios externalizados evaluados (Calidad) | 13 | 18 | 38% | 14 | 14 | 0% |
| Nº de servicios externalizados evaluados (Medio ambiente) | - | 13 | 100% | - | - | - |
| Nº de servicios externalizados evaluados (Calidad, medio ambiente) | 12 | - | -100% | 14 | - | -100% |
| Total | 25 | 31 | 24% | 28 | 14 | -50% |
| Resultado de evaluación de proveedores | 3,68 | 3,69 | 0,27% | 3,61 | 3,63 | 1% |
| Resultado de evaluación de servicios externalizados | 3,24 | 3,37 | 4,01% | 3,64 | 3,76 | 3% |
| Ciberseguridad | | | | | | |
| Eficacia de las medidas de ciberseguridad | 17,00 | 9,40 | -45% | 17,00 | 9,40 | -45% |

5. Anexos

5.1 Órganos de Gobierno

Datos a 31 de diciembre de 2022

Consejo de Administración UCI, S.A.

| | |
|---|--|
| Presidente: Matías Rodríguez Inciarte | Presidente de Santander Universidades |
| Consejera: Remedios Ruiz Maciá | Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta |
| Consejero: Patrick Marie Alain Denis Miron de L Espinay | Jefe del Gabinete del Director General Adjunto. BNP Paribas Personal Finance |
| Consejero: Michel Falvert | Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance |
| Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero | Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento |

Consejo de Administración Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. Establecimiento Financiero de Crédito

| | |
|---|--|
| Presidente: Matías Rodríguez Inciarte | Presidente de Santander Universidades |
| Consejera: Remedios Ruiz Maciá | Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta |
| Consejero: Patrick Marie Alain Denis Miron de L Espinay | Jefe del Gabinete del Director General Adjunto. BNP Paribas Personal Finance |
| Consejero: Michel Falvert | Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance |
| Consejero Independiente: Jean François Georges Marie Deullin | Consejero independiente de Findomestic Banca |
| Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero | Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento |

Comisiones del Consejo de Administración UCI, S.A.

Comisión de Auditoría y Riesgos

| | |
|----------------------------|--|
| Presidente: Michel Falvert | Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance |
| Vocal: Remedios Ruiz Maciá | Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta |

Comisión de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones

| | |
|--|--|
| Presidente: Matías Rodríguez Inciarte | Presidente de Santander Universidades |
| Vocal: Michel Falvert | Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance |

Comisiones del Consejo de Administración Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito

Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos

| | |
|--|--|
| Presidente: Jean François Georges Marie Deullin | Consejero independiente de Findomestic Banca |
| Vocal: Michel Falvert | Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance |
| Vocal: Remedios Ruiz Maciá | Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta |

Comisión de Nombramientos y Remuneraciones

| | |
|--|--|
| Presidente: Jean François Georges Marie Deullin | Consejero independiente de Findomestic Banca |
| Vocal: Matías Rodríguez Inciarte | Presidente de Santander Universidades |
| Vocal: Michel Falvert | Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance |

Composición del Comité de Dirección y Ejecutivo

Comité de Dirección

| | |
|---------------------------------|--|
| Roberto Colomer Blasco | Director General |
| José Manuel Fernández Fernández | Subdirector General Área Comercial |
| Philippe Jacques Laporte | Subdirector General Financiero, Tecnología y Clientela |
| Ángel Aguilar Otero | Director RRHH |

Composición del Comité de Dirección y Ejecutivo

Comité de Dirección

| | |
|--|--|
| Catia Vanessa Neves de Almeida Lopes Alves (*) | Directora de Sostenibilidad y Rehabilitación |
| Ruth Armesto Carballo | Directora de Marketing y Marca |
| Rodrigo Malvar Soto | Director de Riesgo |
| Pedro Manuel Megre Monteiro do Amaral | Director General de UCI Portugal |
| Olivier Rodríguez | Director Intervención General |
| Francisco Javier Villanueva Martínez (*) | Director de Evaluación de Riesgos y Calidad |

[*] Con fecha 1.01.2023 se incorporan al Comité de Dirección

Composición del Comité de Dirección y Ejecutivo

Comité Ejecutivo

| | |
|---------------------------------|--|
| Anabel del Barco del Barco | Directora de Comunicación |
| José Antonio Borreguero Herrera | Director de Informática |
| Eduardo Isidro Cortina Romero | Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento |
| Fernando Delgado Saavedra | Director de Marketing Profesional |
| Greg Delloye (*) | Director Financiero de Portugal |
| Francisco José Fernández Ariza | Director de Servicios Profesionales |
| Cecila Franco García | Directora de Posventa y Gestión de Inmuebles |
| José García Parra | Director de Proyectos de la Organización Comercial |
| Mara Pancorbo García | Directora de Simplificación |
| Tomás Luis de la Pedrosa Masip | Director de Auditoría Interna |
| Miguel Ángel Romero Sánchez | Director de Clientes |

[*] con fecha 1.01.2023 se incorpora al Comité Ejecutivo

5.2. Tabla de alianzas

Alianzas Green

| | | |
|--|---|--|
| BEI - Banco Europeo de Inversiones | Es la institución financiera multilateral más grande del mundo y uno de los mayores proveedores de financiación climática. | www.eib.org/en |
| BSCD - Business Council for Sustainable Development Portugal | BSCD Portugal forma parte de la Red Global del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBSCSD), la mayor organización empresarial internacional que trabaja en el área del desarrollo sostenible. | www.bcsdportugal.org |
| EMF - European Mortgage Federation | La Federación Hipotecaria Europea (EMF) es la voz del sector hipotecario europeo y representa los intereses de los prestamistas hipotecarios a nivel europeo. Su objetivo es garantizar un entorno de vivienda sostenible para los ciudadanos de la Unión Europea (UE). | www.hypo.org/emf |
| EDW - Enterprise Data Warehouse | Es parte de la iniciativa ABS Loan Level Data establecida por el Banco Central Europeo que se dedica a proporcionar servicios de almacenamiento de datos y divulgación completa para los inversores en valores respaldados por activos. | www.eurodw.eu |
| Gloval | Es una firma de servicios integrales de valoración, ingeniería y consultoría inmobiliaria que reúne compañías con más de 70 años de experiencia acumulada. | www.gloval.es |
| Grupo BC | Es una empresa que presta servicios End to End de formalización y gestión de operaciones hipotecarias, con soluciones a medida adaptadas a las necesidades y particularidades de cada Entidad Financiera. Abordan el proceso hipotecario de manera global, gestionando la prefirma, asistencia a firma y postfirma de todo tipo de operaciones. | www.grupobc.com/es |
| GBCe - Green Building Council España | Plataforma de encuentro y diálogo que brinda formación de vanguardia para orientar y ayudar a sus asociados en la transformación hacia la edificación sostenible, atendiendo al bienestar de las personas. | www.gbce.es |

| | | |
|--|--|--|
| CONCOVI - Confederación de Cooperativas de Viviendas de España | | www.concovi.org |
| IDAE - Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía | | www.idae.es/home |
| Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas, España | | www.cgcafe.org |
| Colegio de Administradores de Fincas: Alicante, Sevilla Huelva, Málaga y Barcelona | Contribuir con la colaboración público privada, mediante el uso de la financiación de la rehabilitación de comunidades de propietarios, a la mejora de la eficiencia energética del parque inmobiliario existente. | |
| COAM - Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid | | www.coam.org |
| EMVS - Empresa Municipal de la vivienda y suelo de Madrid | | www.emvs.es |
| Generalitat de Catalunya | | web.gencat.cat/ca/inici |
| Consorci Habitatge del Àrea Metropolitana de Barcelona | | www.amb.cat/s/home.html |
| Ayuntamiento de Barcelona - Illa Eficient | | www.ajuntament.barcelona.cat/ca/ |

Alianzas de Negocio y Sectoriales

| | | |
|--|---|--|
| AHE | Es una organización integrada por los bancos, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito que tienen una mayor presencia en el mercado hipotecario español. Los miembros de la Asociación tienen aproximadamente el 75 por 100 del mercado de préstamos hipotecarios. | www.ahe.es |
| APEMIP | La Asociación de Profesionales y Empresas Inmobiliarias de Portugal. | www.apemip.pt |
| ASFAC | La Asociación de Entidades de Crédito Especializado es la entidad especializada que representa al sector de la financiación a consumo en Portugal. Promueve el aumento de los conocimientos financieros de los portugueses, invirtiendo en la educación financiera de niños, jóvenes y adultos, en particular en las poblaciones más vulnerables. | www.asfac.pt |
| ASNEF - Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito | Enlace entre las entidades financieras especializadas en España en financiación al consumo y las Administraciones Públicas, otras asociaciones profesionales españolas y europeas y los usuarios de productos financieros, y que con su labor facilita a los consumidores, profesionales y empresarios el acceso a los bienes de consumo y de producción. | www.asnef.com |

| | | |
|--|--|--|
| Asociación Española de la Calidad | Entidad privada sin ánimo de lucro cuyo propósito es impulsar la Calidad como motor de la competitividad y la sostenibilidad de los profesionales, empresas y país. | www.aec.es |
| Camara de Comercio Luso-Espanhola | Es una entidad privada sin ánimo de lucro cuya principal actividad es promover las relaciones comerciales entre empresas portuguesas y españolas | www.portugalespanha.org |
| NAR - National Association of REALTORS® | Es la asociación profesional mayor de Estados Unidos con un millón de miembros, e incluye institutos, sociedades y consejos involucrados en todos los aspectos de los sectores residencial y comercial. SIRA es el socio local en España | www.siralia.com/sira www.pir.pt/ |
| Portuguese Chamber of Commerce in the UK | Es una entidad privada sin ánimo de lucro cuya principal actividad es promover las relaciones comerciales entre empresas portuguesas y del Reino Unido. | www.portuguese-chamber.org.uk |

Alianzas de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa

| | | |
|---|---|--|
| Pacto Mundial de Naciones Unidas | Iniciativa internacional de Naciones Unidas que promueve el Desarrollo Sostenible y responsabilidad social empresarial. | www.pactomundial.org |
| DIRSE - Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad (ASG) | Asociación española de los profesionales de la Sostenibilidad y los aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo), que trabaja por la promoción, defensa y reconocimiento de las personas que, desde todo tipo de entidades, desarrollan esta función específica, contribuyendo así, a mejorar su capacidad de influencia para la creación de valor en las organizaciones. | www.dirse.es |

Acuerdos con Fundaciones

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Crescer Ser | <p>Institución Privada de Solidaridad Social de ámbito nacional; Promueve, organiza y dinamiza los servicios comunitarios de apoyo a la niñez, la juventud y la sociedad familiar.</p> <p>Estimula la formación especializada en las áreas de protección, acogida y acompañamiento, de técnicos vinculados a la problemática de niños y jóvenes en riesgo de exclusión.</p> | www.crescerser.org |
| Fundación Dáoris | <p>Apoyo a jóvenes de bachillerato con talento y resultados brillantes para acceder a estudios universitarios y centros de excelencia y que no tienen recursos financieros.</p> | www.fundaciondadoris.org |
| Fundación Prodis | <p>Contribución desde el compromiso ético a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, apoyando y promoviendo su plena inclusión en una sociedad justa y solidaria.</p> | www.fundacionprodis.org |
| Cruz Roja | <p>Adhesión al programa para prevenir la exclusión residencial de las personas vulnerables</p> | www.cruzroja.es |
| Junior Achievement Portugal (JAP) | <p>Organización sin fines lucrativos creada en noviembre de 2005. Es afín a Junior Achievement, la mayor y más antigua organización mundial de educación para el emprendimiento.</p> | www.japortugal.org |

6. Índice de contenidos

6.1. Índice de contenidos Ley 11/2018 sobre información no financiera

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|--|---------------------------------------|
| Información General | |
| Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluye: su entorno empresarial | 1. Conoce a UCI |
| Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluye: su organización y estructura | 1. Conoce a UCI |
| | 3.3 Cumplimos G1 Gobierno corporativo |
| | 5.1 Órganos de Gobierno |
| Mercados en los que opera | 1. Conoce a UCI |
| Objetivos y estrategias | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad |
| Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados | Aclaraciones previas |
| Materialidad | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|--|---|
| Cuestiones ambientales | |
| Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas ambientales y de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo. | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad 3.1 Greenizamos 3.3 Cumplimos G6 Gestión integrada de los riesgos |
| Información detallada | |
| De los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad | 3.1 Greenizamos |
| Procedimientos de evaluación o certificación ambiental | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |
| Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | 3.1 Greenizamos 3.3 Cumplimos G6 Gestión integrada de los riesgos |
| Aplicación del principio de precaución | 3.1 Greenizamos |
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | 3.1 Greenizamos |
| Contaminación | |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad. | 3.1 Greenizamos |
| Incluido el ruido, la contaminación lumínica, de suelos y vertidos. | 3.1 Greenizamos |
| Economía circular y prevención y gestión de residuos | |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |
| Acciones para combatir el desperdicio de alimentos | 3.1 Greenizamos |
| Uso sostenible de recursos | |
| El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |
| Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |
| Consumo directo e indirecto de energía | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | 3.1 Greenizamos |
| Uso de energías renovables | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|---|---------------------------------------|
|---|---------------------------------------|

Cuestiones ambientales

| Cambio climático | |
|---|---|
| Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce. | 3.1 Greenizamos E3 Nuestra huella ambiental |
| Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | 3.1 Greenizamos |
| Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin | 3.1. Greenizamos |
| Protección de la biodiversidad | |
| Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | 3.1 Greenizamos |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | 3.1 Greenizamos |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|---|---------------------------------------|
|---|---------------------------------------|

Cuestiones sociales y relativas al personal

| Enfoque de gestión: descripción y resultados de la políticas sociales y relativas al personal y de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad 3.2 Te acompañamos 3.3 Cumplimos G6 Gestión integrada de los riesgos |
|--|--|
| Empleo | |
| Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Brecha salarial | 3.2 Te acompañamos S1 People First 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |

Cuestiones sociales y relativas al personal

| | |
|---|---|
| Remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Remuneración media de los consejeros y directivos por sexo (incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro) | 3.2 Te acompañamos S1 People First 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Políticas de desconexión laboral | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Empleados con discapacidad | 3.2 Te acompañamos S1 People First 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |

Organización del trabajo

| | |
|--|------------------------------------|
| Organización del tiempo de trabajo | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Número de horas de absentismo | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por ambos progenitores | 3.2 Te acompañamos S1 People |

Salud y Seguridad

| | |
|--|------------------------------------|
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por sexo: tasa de frecuencia y gravedad | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |

Relaciones sociales

| | |
|--|---|
| Organización del diálogo social (incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos) | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |
| Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación. | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad 3.2 Te acompañamos S1 People First |

Formación

| | |
|---|------------------------------------|
| Políticas implementadas en el campo de la formación | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|---|---------------------------------------|
|---|---------------------------------------|

| |
|---|
| Cuestiones sociales y relativas al personal |
|---|

Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad

| | |
|--|------------------------------------|
| Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
|--|------------------------------------|

Igualdad

| | |
|--|------------------------------------|
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| Política contra todo tipo de discriminación y de gestión de la diversidad | 3.2 Te acompañamos S1 People First |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|---|---------------------------------------|
|---|---------------------------------------|

| |
|--------------------------------|
| Respeto a los Derechos Humanos |
|--------------------------------|

| | |
|---|--|
| | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad |
| Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas sobre derechos humanos y de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa G6 gestión integrada de los riesgos. |
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de DDHH y prevención de los riesgos de vulneración de DDHH y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar, y reparar posibles abusos cometidos | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Denuncias por casos de vulneración de DDHH | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Abolición efectiva del trabajo infantil | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|--|---|
| Lucha contra la corrupción y el soborno | |
| Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas sociales y relativas a la corrupción y el soborno y de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa G6 gestión integrada de los riesgos. |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | 3.2 Te acompañamos S3 Nuestro Compromiso social 4.2 Indicadores Aspectos Sociales |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Sección Informe donde se encuentra |
|---|---|
| Información sobre la sociedad | |
| Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas sociales y relativas a estas cuestiones y de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a la actividades del grupo | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad 3.2 Te acompañamos S3 Nuestro Compromiso social 3.3 Cumplimos G6 Gestión integrada de los riesgos |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | |
| Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | 3.1 Greenizamos 3.2 Te acompañamos |
| Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales en el territorio | 3.1 Greenizamos 3.2 Te acompañamos |
| Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad |
| Acciones de asociación o patrocinio | 5.2 Tablas de Alianzas |

Información solicitada por la Ley 11/2018

Sección
Informe donde se encuentra

Información sobre la sociedad

Subcontratación de proveedores

| | |
|--|---|
| Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | 3.3 Cumplimos G3 Gestión responsable de Proveedores |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental | 3.3 Cumplimos G3 Gestión responsable de Proveedores |
| Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas | 3.3 Cumplimos G3 Gestión responsable de Proveedores |

Consumidores

| | |
|--|--|
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | 3.2 Te acompañamos S2 Cliente en el centro |
| | 3.3 Cumplimos G5 Seguridad de la información |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | 3.2 Te acompañamos S2 Cliente en el centro |

Información fiscal

| | |
|------------------------------------|---|
| Beneficios obtenidos país por país | |
| Impuestos sobre beneficios pagados | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Subvenciones públicas recibidas | |

6.2. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

| | |
|----------------------------|--|
| Declaración de uso en 2022 | UCI he presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 como referencia los Estándares GRI |
| GRI 1 utilizado | Fundamentos 2021 |

Estándares GRI-Contenidos Generales

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación en el Informe |
|--|--|---|
| GRI 2 Contenidos Generales | | |
| 1. La organización y sus prácticas de presentación de informes | 2-1 Detalles organizacionales | 1. Conoce a UCI |
| | 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | 0. Aclaraciones previas sobre este informe. UCI presenta las cuentas anuales consolidadas y auditadas |
| | 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 0. Aclaraciones previas sobre este informe |
| | 2-4 Actualización de la información | 4.1 Indicadores medioambientales. Se ha procedido a la reexpresión de la información relativa a los datos medioambientales correspondiente al ejercicio cerrado de 31 de diciembre de 2021 por reajuste de la herramienta Greemko |
| | 2-5 Verificación externa | 7. Informe de verificación externa |
| 2. Actividades y trabajadores | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 1. Conoce a UCI, 3.1 Greenizamos, 3.3 Cumplimos, G.3 Gestión responsable de Proveedores |
| | 2-7 Empleados | 3.2 Te acompañamos, S1 People First, 4.2 Indicadores sociales: Empleados |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación en el Informe |
|--|---|---|
| GRI 2 Contenidos Generales | | |
| 3. Gobernanza | 2-9 Estructura de gobernanza y composición | 1. Conoce a UCI, 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo, 5.1 Órganos de gobierno |
| | 2-10 Designación selección del máximo órgano de gobierno | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| | 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo, 5.1 Órganos de gobierno |
| | 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| | 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| | 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | 2. Modelo de sostenibilidad, 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| | 2-15 Conflictos de interés | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo G2. Compliance y cultura ética corporativa |
| | 2-16 Comunicación de inquietudes críticas | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| | 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| | 2-19 Políticas de remuneración | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo |
| 2-20 Proceso para determinar la remuneración | 3.3 Cumplimos, G.1 Gobierno Corporativo | |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación en el Informe |
|---|---|---|
| GRI 2 Contenidos Generales | | |
| 4. Estrategia, política y prácticas | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad |
| | 2-23 Compromisos y políticas | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| | 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad 3.2 Te acompañamos: S.1 People first S.2 Cliente en el centro, S.3 Nuestro Compromiso Social, S.4 Profesionalización del sector inmobiliario, 3.3 Cumplimos: G.2 Compliance y cultura ética corporativa, G.3 Gestión responsable de Proveedores |
| | 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos | 3.2 Te acompañamos: S2 Cliente en el centro, 3.3 Cumplimos: G.2 Compliance y cultura ética corporativa, G.3 Gestión responsable de Proveedores, G.6 Gestión integrada de los Riesgos |
| | 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | 3.2 Te acompañamos: S.1 People first: Diálogo y comunicación con los empleados, 3.3 Cumplimos: G.2 Compliance y cultura ética corporativa (canal ético), G.3 Gestión responsable de Proveedores |
| | 2-28 Afiliación a asociaciones | UCI participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad hipotecaria en los países en los que opera, como en la AHE en el caso de España. 5.2 Tabla de alianzas |
| 5. Participación de los grupos de interés | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad: 2.4 Materialidad y poder del diálogo |
| | 2-30 Convenios de negociación colectiva | 3.2 Te acompañamos: S.1 People first, 4.2 Tabla de indicadores sociales: Relaciones laborales |

| Estándar GRI | Contenido | Ubicación en el Informe |
|------------------------|--|---|
| GRI 3 Temas Materiales | | |
| Temas Materiales | 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad: 2.4 Materialidad y poder del diálogo |
| | 3-2 Lista de temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad: 2.4 Materialidad y poder del diálogo |
| | 3-3 Gestión de temas materiales | Estado de Información no Financiera |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión económica | Contenido | Ubicación en el Informe |
|----------------------------------|--|--|
| Desempeño económico | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 1. Conoce a UCI, 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos |
| GRI 201: Desempeño económico | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | Esta información se recoge en el Informe Anual de la entidad |
| | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | 3.1 Greenizamos, 3.3 Cumplimos, G.6 Gestión integrada de los riesgos |
| | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | 3.3 Cumplimos, G.2 Compliance y cultura ética corporativa, Actuación tributaria-subvenciones |
| Presencia en el mercado | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 1. Conoce a UCI, 3.2 Te acompañamos, S1 People first |
| GRI 202: Presencia en el mercado | 202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y salario mínimo local | 4.1 Indicadores Sociales: Empleados y brecha salarial y remuneración |
| | 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local | 4.1 Indicadores Sociales: Empleados por categoría profesional. El modelo de recursos humanos está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales donde UCI está presente |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión económica | Contenido | Ubicación en el Informe |
|-------------------------|--|--|
| Anticorrupción | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestion de los temas materiales | 3.3 Cumplimos, G.2 Compliance y cultura ética corporativa |
| GRI 205: Anticorrupción | 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción | 3.3 Cumplimos, G.2 Compliance y cultura ética corporativa, 4.3 Indicadores de Governance: Ética y cumplimiento |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 3.3 Cumplimos, G.2 Compliance y cultura ética corporativa, 4.3 Indicadores de Governance: Ética y cumplimiento |
| | 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas | 3.3 Cumplimos, G.2 Compliance y cultura ética corporativa, 4.3 Indicadores de Governance: Ética y cumplimiento |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión ambiental | Contenido | Ubicación en el Informe |
|------------------------|--|--|
| Materiales | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestion de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos |
| GRI 301: Materiales | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, 4.1 Indicadores ambientales: Consumos. |
| Energía | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos |
| GRI 302: Energía | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | 3.1 Greenizamos, 4.1 Indicadores ambientales: Consumos |
| | 302-2 Consumo de energía fuera de la organización | 3.1 Greenizamos, 4.1 Indicadores ambientales: Consumos |
| | 302-3 Intensidad energética | 3.1 Greenizamos, 4.1 Indicadores ambientales: Consumos |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | 3.1 Greenizamos, 4.1 Indicadores ambientales: Consumos |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión económica | Contenido | Ubicación en el Informe |
|---------------------------|--|--|
| Agua y efluentes | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos |
| GRI 305: Agua y efluentes | 303-5 Consumo de agua | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos, 4.1 Indicadores ambientales: Consumos |
| Emisiones | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos |
| GRI 305: Emisiones | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, emisiones GEI 4.1 Indicadores ambientales: Emisiones GEI |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, emisiones GEI 4.1 Indicadores ambientales: Emisiones GEI |
| | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, emisiones GEI 4.1 Indicadores ambientales: Emisiones GEI |
| | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, emisiones GEI 4.1 Indicadores ambientales: Emisiones GEI |
| Residuos | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.1 Greenizamos |
| GRI 306: Residuos | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, economía circular y gestión de residuos. 4.1 Indicadores ambientales: Residuos |
| | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, economía circular y gestión de residuos. 4.1 Indicadores ambientales: Residuos |
| | 306-3 Residuos generados | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, economía circular y gestión de residuos. 4.1 Indicadores ambientales: Residuos |
| | 306-4 Residuos no destinados a eliminación | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, economía circular y gestión de residuos. 4.1 Indicadores ambientales: Residuos |
| | 306-5 Residuos destinados a eliminación | 3.1 Greenizamos, E3 Nuestra huella ambiental, economía circular y gestión de residuos. 4.1 Indicadores ambientales: Residuos |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión económica | Contenido | Ubicación en el Informe |
|--|---|--|
| Evaluación ambiental de proveedores | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.3 Cumplimos, G.3 Gestión responsable de Proveedores |
| GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.3 Cumplimos, G.3 Gestión responsable de Proveedores |
| | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad, 3.3 Cumplimos, G.3 Gestión responsable de Proveedores |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión social | Contenido | Ubicación en el Informe |
|--|---|--|
| Empleo | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B Talento, empleo y empleabilidad |
| GRI 401: Empleo | 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | Todas las prestaciones recogidas en el punto 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B Talento, empleo y empleabilidad, se aplican a los empleados |
| | 401-3 Permiso parental | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B Talento, empleo y empleabilidad B.5 Organización del tiempo de trabajo y conciliación laboral |
| Salud y seguridad en el trabajo | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B.6 Salud y Bienestar |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | UCI cuenta con sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo conforme a los requerimientos legales en materia de PRL. 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B.6 Salud y Bienestar |
| | 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B.6 Salud y Bienestar |
| | 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | El 100% de los empleados propios de UCI están cubiertos por el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo |
| | 403-9 Lesiones por accidente laboral | 4.2 Indicadores aspectos sociales: Accidentes laborales |
| | 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales | 4.2 Indicadores aspectos sociales: Accidentes laborales y enfermedades profesionales |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión social | Contenido | Ubicación en el Informe |
|---|--|--|
| Formación y educación | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B Talento, empleo y empleabilidad |
| GRI 404: Formación y educación | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | 4.2 Indicadores aspectos sociales, formación y capacitación. Requerimiento b. desglose por categoría profesional |
| | 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B Talento, empleo y empleabilidad |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, B.2 Talento |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, C Diversidad, igualdad e inclusión |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, C Diversidad, igualdad e inclusión, 4.2 Indicadores aspectos sociales: Empleados e inclusión y diversidad, 5.1 Anexo 1: Órganos de gobierno |
| | 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, C Diversidad, igualdad e inclusión, 4.2 Indicadores aspectos sociales: Brecha salarial y remuneración |
| No discriminación | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, C Diversidad, igualdad e inclusión. 3.3 Cumplimos, G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| GRI 406: No discriminación | 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 3.2 Te acompañamos, S1 People first, C Diversidad, igualdad e inclusión. 3.3 Cumplimos, G2 Compliance y cultura ética corporativa |

Estándar GRI - Contenidos temáticos

| Dimensión social | Contenido | Ubicación en el Informe |
|--|---|---|
| Salud y seguridad de los clientes | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S2 Cliente en el centro |
| GRI 416: Salud y seguridad de los clientes | 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad | 3.2 Te acompañamos, S2 Cliente en el centro: B. Protección del interés del cliente |
| Marketing y etiquetado | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S2 Cliente en el centro |
| GRI 417: Marketing y etiquetado | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | 3.2 Te acompañamos, S2 Cliente en el centro. UCI es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol) asumiendo el compromiso ético de ejercer una comunicación comercial responsable con los clientes |
| Privacidad del cliente | | |
| GRI 3 Temas Materiales | 3-3 Gestión de los temas materiales | 3.2 Te acompañamos, S2 Cliente en el centro, 3.3 Cumplimos, G2 Compliance y cultura ética corporativa, G.4 Privacidad protección de los datos |
| GRI 418: Privacidad del cliente | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | UCI en el periodo 2022 no ha tenido reclamaciones fundamentadas |

6.3. Índice de contenidos de Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2020 en UCI somos miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas y, a través de este Informe de Estado de Información no Financiera, presentamos nuestra responsa-

bilidad en contenidos ESG y nuestro apoyo con los Diez Principios de Pacto Mundial en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.

| Principios Pacto Mundial | Sección Informe donde se encuentra |
|---|---|
| Derechos humanos | |
| Principio 1 | |
| Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Principio 2 | |
| Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Normas laborales | |
| Principio 3 | |
| Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva | 3.2 Te acompañamos S1 People First 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Principio 4 | |
| Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Principio 5 | |
| Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| Principio 6 | |
| Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación | 3.2 Te acompañamos S1 People First 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |

| Principios Pacto Mundial | Sección Informe donde se encuentra |
|--|--|
| Medioambiente | |
| Principio 7 | |
| Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente | 3.1 Greenizamos 3.3 Cumplimos G6 Gestión integrada de los riesgos |
| Principio 8 | |
| Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental | 2. Nuestro modelo de Sostenibilidad 3.1 Greenizamos |
| Principio 9 | |
| Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente | 3.1 Greenizamos |
| Anticorrupción | |
| Principio 10 | |
| Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |

6.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En UCI hemos identificado 5 ODS como prioritarios, 4 interrelacionados y 1 trans-

versal, con una contribución a 21 metas de mayor impacto.

| Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible | Sección Informe donde se encuentra |
|--|---|
| Metas asociadas a los ODS | |
| ODS 4 | |
| 4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria | 3.2 Te acompañamos |
| ODS 5 | |
| 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| ODS 7 | |
| 7.2 Aumentar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas | 3.1 Greenizamos |
| 7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética | 3.1 Greenizamos |
| ODS 8 | |
| 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos jóvenes y personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos | 3.2 Te acompañamos S1 People First |
| | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros | 3.2 Te acompañamos |
| ODS 10 | |
| 10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición | 3.2 Te acompañamos |
| | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados | 3.2 Te acompañamos |
| | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |

| Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible | Sección Informe donde se encuentra |
|---|--|
| Metas asociadas a los ODS | |
| ODS 11 | |
| 11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales | 3.1 Greenizamos 3.2 Te acompañamos |
| 11.3 Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos | 3.1 Greenizamos 3.2 Te acompañamos |
| ODS 12 | |
| 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales | 3.1 Greenizamos 3.3 Cumplimos |
| 12.5 Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización | 3.1 Greenizamos |
| 12.6 Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de informes | 3.1 Greenizamos 3.3 Cumplimos |
| 12.8 Asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza | 3.1 Greenizamos 3.2 Te acompañamos |
| ODS 13 | |
| 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales | 3.1 Greenizamos 3.3 Cumplimos G6 Gestión integrada de los riesgos |
| 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana | 3.1 Greenizamos 3.2 Te acompañamos |
| ODS 16 | |
| 16.5 Reducir la corrupción y el soborno en todas sus formas | 3.3 Cumplimos G2 Compliance y cultura ética corporativa |
| 16.6 Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas | 3.3 Cumplimos |
| 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades | 2. Nuestro modelo de sostenibilidad 3.2 Te acompañamos 3.3 Cumplimos |
| ODS 17 | |
| 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas | Estado de Información no Financiera 5.5 Tabla de Alianzas |

7. Informe de verificación externa



Alcalá, 63
28014 – Madrid

+34 915 624 030
www.mazars.es

UCI, S.A.

Informe de Verificación Independiente

Estado de Información No Financiera
Consolidado del ejercicio terminado el 31 de
diciembre de 2022

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los Accionistas de
UCI, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, de UCI, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "6.1. Índice de contenidos Ley 11/2018 sobre información no financiera" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI), seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "6.1. Índice de contenidos Ley 11/2018 sobre información no financiera" del EINF adjunto.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante presentado en el apartado “2.4. Materialidad y poder del diálogo” así como considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de UCI, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada "6.1. Índice de contenidos Ley 11/2018 sobre información no financiera", del citado EINF.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. A tales efectos, los administradores de UCI, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a tal obligación y que están definidos en el apartado "3.1 'Greenizamos'. E.2 Taxonomía" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.



Madrid, 16 de mayo de 2023

Mazars Auditores, S.L.P.

Oscar Herranz López

