

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

*Construimos casas pensando en  
personas*



**Neinor**  
HOMES

# Índice de la Memoria

- Entrevista con el CEO Pág. 3
- Misión, visión y valores Pág. 5
- Nuestro desempeño financiero Pág. 6
- Nuestra forma de crear valor Pág. 7-11
- Nuestro modelo de negocio Pág. 12-14
- Comprometidos con la sostenibilidad Pág. 15-19
- Nuestro Gobierno Corporativo Pág. 20-28
- Vocación por el cliente Pág. 29-34
- Excelencia y calidad de nuestros productos Pág. 35-40
- La innovación en Neinor Homes Pág. 46-51
- Nuestro equipo humano Pág. 52-56
- Nuestros proveedores Pág. 57
- Anexo: Índice tablas GRI G4





# Entrevista con el CEO

## ***Conversación con Juan Velayos, Consejero Delegado de Neinor Homes***

***“Hemos liderado la transformación del sector y ahora trabajamos para consolidar el cambio”***

- *¿Cómo resumiría el año 2016 para Neinor Homes?*
- *¿Qué rol juega Neinor Homes en la transformación del sector?*
- *¿Cuáles son los principales acontecimientos que afronta el sector de forma inmediata y en el largo plazo?*
- *En relación con el Plan Estratégico de Neinor Homes, ¿cuáles considera que son sus principales objetivos?*
- *¿Cuál es el valor añadido de la marca Neinor Homes?*
- *¿Qué papel va a jugar el equipo de gobierno corporativo de Neinor para liderar el sector?*
- *¿Cuál es el compromiso de Neinor Homes con la sostenibilidad y en que pilares básicos se sustenta?*

# Neinor Homes

*Tenemos los medios, el talento humano, la motivación y la ilusión para liderar la transformación industrial del sector*

Neinor Homes nace en mayo de 2015 con el objetivo de liderar la transformación del sector inmobiliario en España, gracias a la experiencia de más de 30 años de una etapa anterior, en la que Neinor era la antigua filial inmobiliaria de Kutxabank.

En mayo de 2015, el fondo americano de capital riesgo Lone Star adquirió Neinor Homes por 930 millones de euros, para convertir la empresa en la promotora líder del mercado español. La participación de Lone Star en Neinor Homes garantiza la solvencia y proporciona liquidez y músculo financiero a la situación económico-financiera de Neinor Homes.

Los logros alcanzados hasta el momento y el rápido crecimiento que ha experimentado Neinor Homes en los últimos meses se deben a la ejecución de la estrategia de Neinor Homes y a la fuerte inversión en tecnología y talento para convertirse en una compañía líder. Neinor Homes cuenta con una visión orientada hacia un nuevo modelo de negocio más profesional, con más calidad, basado en el cliente, el rigor, la ética, la transparencia y con una clara apuesta por la industrialización del mismo. Esta apuesta pasa por la profesionalización del sector inmobiliario residencial español a través de tres pilares estratégicos que constituyen el modelo de negocio de la compañía: **la institucionalización, el producto y el cliente.**

La **institucionalización**, basada en la aplicación de los más altos estándares profesionales, se concreta en la incorporación de talento mediante un capital humano altamente profesionalizado y en la puesta en marcha de una cadena de procesos sistematizada y en continua mejora, que se rige por estrictos criterios de eficiencia, rigor, transparencia y control e incorpora en su gestión tecnología e innovación. En este sentido, el trabajo en equipo de nuestros profesionales es pilar fundamental del modelo que queremos consolidar basado en una estructura matricial que exige de un trabajo con metodología y de la interacción constante de las distintas áreas de la compañía.

Producto y cliente están profundamente ligados para Neinor Homes, pues todo nuevo proyecto parte de un proceso de escucha atenta e investigación del mercado. Gracias a ello, Neinor Homes es capaz de detectar las necesidades y preferencias de sus clientes y ofrecerles un producto real, de calidad y adecuado a sus demandas.

Aunque hasta el momento, el **cliente** no ocupaba un lugar central en la toma de decisiones del sector promotor, ahora Neinor Homes le sitúa en el núcleo de su actividad. Todo el trabajo de Neinor Homes se orienta hacia su satisfacción. Así, este compromiso con el cliente va más allá del **producto** y se extiende al servicio ofrecido durante todo el proceso desde la reserva de la vivienda, hasta su entrega y seguimiento posterior.

La búsqueda constante de la innovación forma parte del ADN de la compañía, clave para la ejecución de viviendas eficientes, sostenibles y con la calidad que el cliente demanda. Esta apuesta por la **innovación** se fortalece con Neinor Lab, plataforma de trabajo para la implantación de una cultura de innovación permanente en todos los ámbitos de la empresa y que implica a todos sus miembros.



El propósito de Neinor Homes es liderar la transformación del sector promotor residencial en España hacia un nuevo modelo más profesional, con más calidad y totalmente orientado a las necesidades del cliente. El impulso de las nuevas tecnologías, la ética, la sostenibilidad y los máximos estándares de calidad forman parte de la convicción de convertirse en la promotora del siglo XXI.

Este propósito pasa por la profesionalización del sector inmobiliario residencial a través de los tres pilares estratégicos de la compañía: la institucionalización, el producto y el cliente.

## MISIÓN

Neinor Homes asume la responsabilidad de liderar la transformación del sector promotor residencial en España hacia un nuevo modelo más profesional, con más calidad y basado en el cliente, el rigor, la ética y la transparencia; con una clara apuesta por la transformación del mismo.

## VISIÓN

Liderar la transformación del sector, situando a la compañía como referente en materia de sostenibilidad y contribuyendo a su credibilidad y buena reputación gracias al reconocimiento de la marca Neinor Homes.

## VALORES

EFICIENCIA Y  
RIGOR

ÉTICA Y  
TRANSPARENCIA

CALIDAD

INNOVACIÓN

SOSTENIBILIDAD

## PILARES ESTRATÉGICOS



### Cliente

*Creación de vivienda nueva pensando en las necesidades reales de las personas. Los clientes son el centro de la toma de decisiones de la compañía*



### Producto

*Viviendas eficientes y sostenibles, donde la innovación forma parte de la esencia de Neinor Homes*

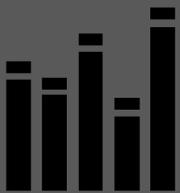


### Institucionalización

*Un modelo de negocio basado en los más altos estándares profesionales y la puesta en marcha de una cadena de procesos sistematizados*

## Nuestro desempeño financiero

### Activos



1.016 Millones

Los **activos totales** de la compañía en el balance de 2016 ascendieron a **1.016 millones de euros de valor contable**

### Ventas Gestionadas 2016



329 Millones

En términos de lanzamiento de promociones, contamos con más de **3.000 viviendas en curso**. De ellas, la cifra de ventas gestionadas alcanza los 329 millones de euros.

### EBITDA



19 Millones de euros\*

\*EBITDA ajustado

2015



2016



**Nuestra forma  
de crear valor**



# Nuestra forma de crear valor

*Gracias al adecuado uso de nuestros activos Neinor Homes es capaz de generar y distribuir riqueza económica, social y ambiental*

## Valor económico

Neinor Homes es uno de los motores de progreso económico más relevantes del sector inmobiliario en España, contribuyendo al PIB nacional con 329 millones de euros en ventas gestionadas en 2016 y con cerca de 1.016 millones de euros en activos.

La principal forma de crear valor de Neinor Homes es influir en la transformación del sector en España. Nuestro objetivo es ser un referente y conseguir la confianza del cliente, del accionista y de la sociedad gracias a una nueva concepción de la industria basada en la calidad, el servicio al cliente, el asesoramiento especializado, la personalización del producto y la sostenibilidad.

El modelo de negocio de Neinor Homes está orientado a maximizar la creación de valor a lo largo de la cadena de valor y contribuir al bienestar económico de la sociedad en la que operamos.

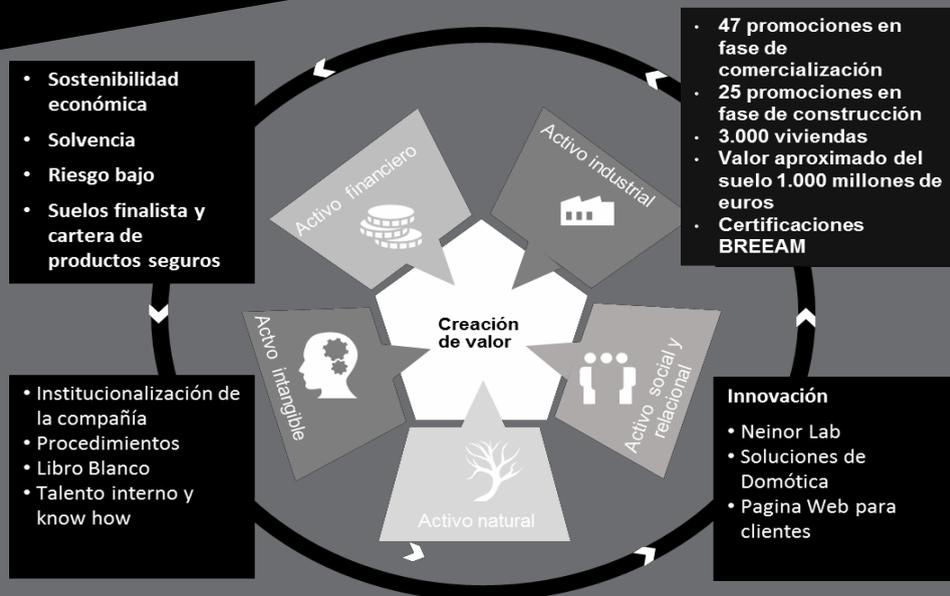
## Valor social

Además de contribuir de forma radical en la transformación, la profesionalización y la recuperación del sector residencial en España, el propósito de Neinor Homes es vender hogares que responden a las necesidades de sus clientes, contribuyendo de forma muy directa en el desarrollo social y económico de las localidades en las que se ubican sus promociones.

Cabe destacar que Neinor Homes realiza una inversión socialmente responsable, invirtiendo en suelos finalistas, lo que conlleva a contribuir a la mejora de las prácticas en el sector y el encuentro de fórmulas de creación y fortalecimiento del tejido empresarial local.

Neinor Homes es también un gran motor de creación de empleo directo e indirecto. En 2016, el equipo humano de Neinor Homes ha crecido un 41% ofreciendo un empleo de calidad, mediante el desarrollo del talento de la plantilla y la formación continua, la protección y el mantenimiento del *know how* de sus empleados, y la innovación en la gestión de las personas.

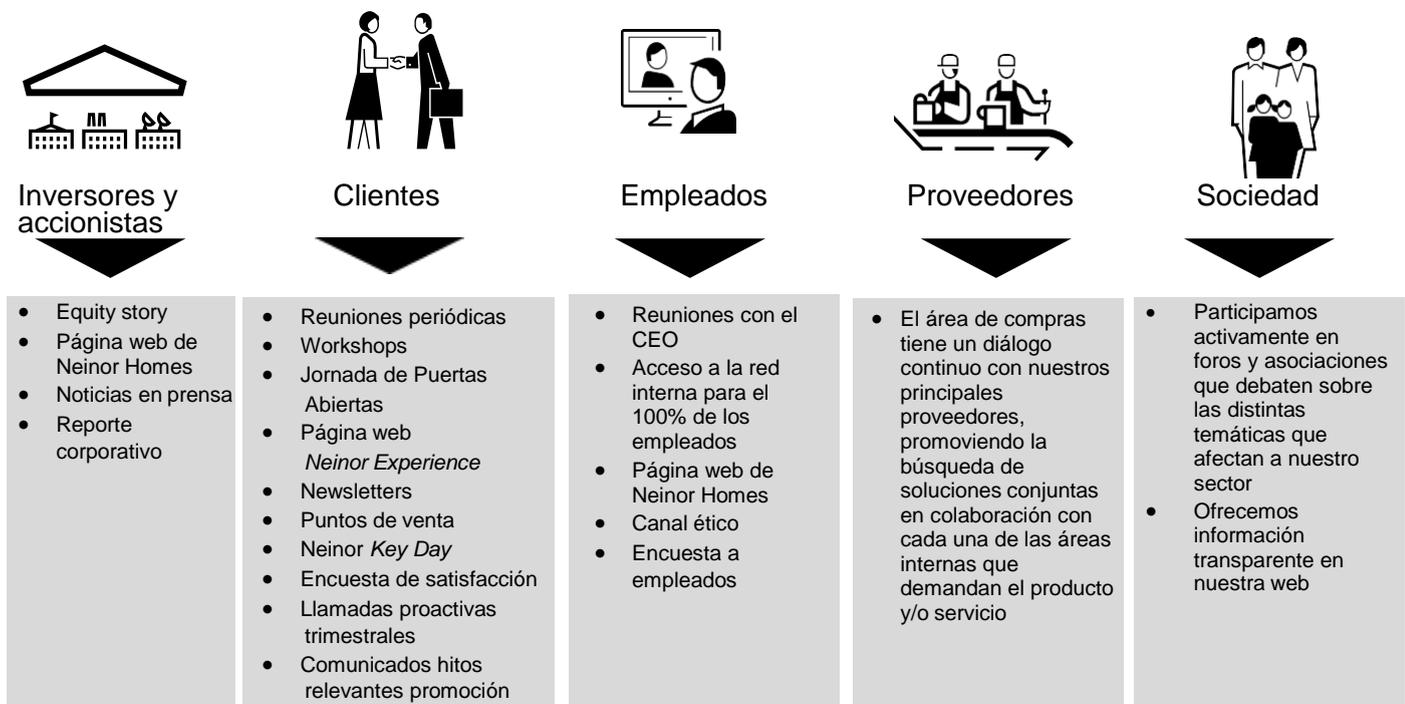
## Creación de valor



La visión holística de los grupos de interés es una máxima de la gestión de Neinor Homes, implicándose en numerosas iniciativas socio-económicas, culturales y medioambientales de forma continua. Esto se traduce tanto en una notable mejoría en los resultados de negocio como en un importante aumento de la consideración y la fidelidad de los clientes.

El desarrollo de las actividades de Neinor Homes implica la relación con un gran número de grupos interés. La comunicación con estos grupos y la gestión de sus expectativas son elementos clave para lograr la ejecución de los objetivos de Neinor Homes y la minimización de los riesgos reputacionales de la compañía.

La identificación de los colectivos, internos y externos, con intereses particulares en el modelo de gestión, está incluido en un nuestro mapa de grupos de interés. Para cada uno de ellos, Neinor Homes ha creado un marco de relación duradero y ha establecido los mecanismos de comunicación bilaterales necesarios para ofrecer la información que demandan y gestionar sus expectativas.



## ■ Valor ambiental

Neinor Homes marca retos exigentes para trabajar de manera más sostenible y encontrar soluciones que permitan reducir el impacto ambiental, no solamente de nuestras casas, sino también de nuestra actividad corporativa.

Nuestro compromiso con el medio ambiente no queda únicamente reflejado en nuestra contribución para ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos de reducción del uso de energía, sino que en Neinor Homes demostramos la preocupación y un compromiso con el medio ambiente trabajando de manera respetuosa con nuestro entorno e intentando reducir la huella ambiental de los hogares, certificando la mayor parte de nuestras viviendas con el prestigioso certificado de sostenibilidad BREEAM.

Neinor Homes en 2016 aprobó una política de Calidad y Medio Ambiente que engloba todos los compromisos de la compañía en esa materia. Adicionalmente, siempre que sea posible, trabajamos digitalmente tratando de minimizar al máximo la impresión. Para reducir nuestro consumo de papel, estamos llevando a cabo campañas de sensibilización mediante la elaboración de carteles y otras formas de comunicación para concienciar al equipo de Neinor Homes sobre la importancia del ahorro del consumo del papel. Además, recientemente se aprobó la política de oficina sin papel, reduciendo, de esta forma, la huella ambiental de Neinor Homes, dado que anteriormente se utilizaban 1.576 paquetes de papel en todas las oficinas de Neinor Homes, actualmente este dato se ha reducido el en un 5%.

Igualmente, Neinor Homes está comprometido con la mejora del consumo energético de sus oficinas, reduciendo su consumo en un 5%.

## Desempeño Económico



**329 millones de euros**  
Cifra de ventas gestionadas en 2016



Banco de suelo con un valor aproximado de **1.100 millones de euros** con una superficie aproximada de 1.036 km<sup>2</sup> edificables



La firma opera en Madrid, Cataluña, País Vasco, Baleares y Andalucía



**CENTRO, Madrid**  
12 promociones\*  
969 viviendas

**NORTE, País Vasco**  
18 promociones\*  
775 viviendas

**ESTE, Cataluña**  
16 promociones\*  
1.108 viviendas

**SUR, Andalucía**  
10 promociones\*  
834 viviendas



Sede  
**Bilbao**



Oficinas  
**4**



**1.016 millones de euros**  
Activos totales de la compañía



**56** promociones lanzadas **27** de ellas en fase de construcción, lo que supone un total de más de **3.000** viviendas

\* Datos a 31 de diciembre de 2016

## Desempeño social



Lanzamiento de la web de **Neinor Experience**, la primera web exclusiva para nuestros clientes



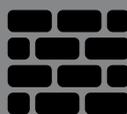
198 empleados



Nacimiento de **Neinor Lab**



1.307 clientes



**65% de proveedores** locales trabajando con Neinor Homes



Los clientes en la encuesta de satisfacción se muestran mayormente satisfechos o muy satisfechos



**100%** de los contratos con proveedores de las promociones incluyen cláusulas con requerimientos ESG



Aprobación del **Plan Director de RSC: Visión 2020**



Potencial para generar **25.000** empleos directos e indirectos en las obras



Aprobación de la **política RSC**

## Desempeño ambiental



Neinor ha obtenido la **certificación ISO9001, ISO 14001 y UNE 166002 y OHSAS**



Grado de implementación de medidas de **eficiencia energética** superior a la media del sector



Implementación de una política de **cero papel** en la compañía



La mayoría de nuestras viviendas están **certificadas por BREEAM**



**Sello de Calidad** en las promociones de reciente lanzamiento y en ejecución.



Con **BREEAM**, las viviendas son un **50% más eficientes**



Aprobación de la **Política de Calidad y Medio Ambiente**

# Nuestro modelo de negocio



## ■ ■ Nuestro entorno

La crisis que durante siete años ha asolado el mercado de la vivienda comienza a disiparse en ciertas zonas de España, y los primeros signos de actividad inmobiliaria dejan entrever un panorama muy distinto al de los últimos años del ciclo anterior. Ha cambiado la demanda - más solvente e informada-, la actitud de las entidades financieras -más prudentes a la hora de financiar-, y sobre todo, el negocio de la promoción inmobiliaria.

En 2016, Neinor Homes superó ampliamente la cifra de ventas gestionadas de 2015, alcanzando más de 700 millones de euros (incluyendo las ventas del *servicing*). Neinor Homes debe su crecimiento al aprovechamiento de unas circunstancias macroeconómicas que del mercado Real Estate:

- Constante crecimiento del PIB español desde mediados de 2015
- Tasa de desempleo decreciente desde Q4 2013
- Los gastos de consumo se espera que aumenten un 3% en los próximos 3 años
- Buen desempeño del valor bursátil de las SOCIMIS en el mercado de valores
- El Índice de Precios de la Vivienda (IPV) en España está aumentado un 4% interanualmente
- La accesibilidad a la vivienda ha mejorado en los últimos años, volviendo a los niveles del 2003
- Apoyo del mercado hipotecario español

Uno de los síntomas más claros de este cambio es la sofisticación de las promotoras inmobiliarias, obligadas ahora a centrarse exclusivamente en obtener sus beneficios de la construcción y venta de viviendas en un entorno de escasa financiación, en lugar de en la compra con altos niveles de apalancamiento, como sucedió en los últimos años del boom inmobiliario.

El nuevo paradigma del promotor se basa en la compra de suelo con recursos propios y en aportar el máximo valor añadido al proceso de la promoción en sí mismo. Es decir, centrarse en las verdaderas necesidades de los compradores, construyendo para ellos las mejores viviendas y controlando al máximo los plazos y costes del proceso para obtener un beneficio razonable.

## ¿Cómo aprovechamos el entorno?

La nueva era de la promoción residencial va a ser muy distinta a la del siglo XX y, por supuesto, a la del boom inmobiliario. Este es nuestro reto y nuestro objetivo.

Aprovechando las oportunidades del entorno en el que operamos, podemos liderar y transformar el sector. Neinor Homes piensa lograrlo cambiando de paradigma. Por muy distintos motivos, el sector inmobiliario no ha sido un sector optimizado y transparente.

Las nuevas tecnologías, la sostenibilidad y los máximos estándares de calidad forman parte de nuestra convicción de convertirnos en la promotora del siglo XXI.



### Cliente

Creación de vivienda nueva pensando en las necesidades reales de las personas. Los clientes forman parte del núcleo de trabajo



### Calidad

Pioneros en la estandarización de calidad y diseño en el sector residencial



### Eficiencia y sostenibilidad

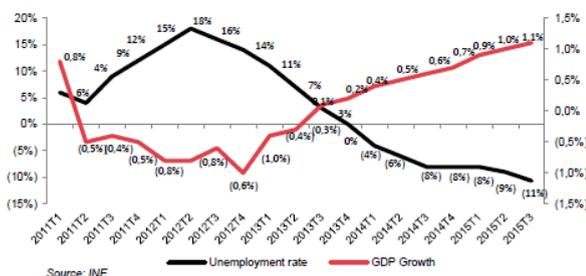
Viviendas de obra nueva eficientes y sostenibles, donde la innovación forma parte de su ADN



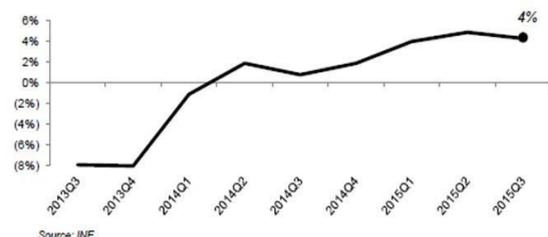
### Modelo industrial

Modelo de negocio industrial, basado en la sistematización de procesos, el rigor y la transparencia

## Crecimiento del PIB y ratio de desempleo



## Índice de Precios de la Vivienda (IPC)



# Nuestro modelo de negocio

**La gestión diligente de nuestro negocio y el uso adecuado de nuestros recursos nos permite alcanzar nuestro propósito de forma efectiva, contribuyendo de forma positiva al desarrollo económico, social y ambiental en las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad**

La principal característica de nuestro modelo de negocio es la industrialización de los procesos, basada en la sistematización de los mismos y el conocimiento por toda la compañía de los objetivos y la estrategia de negocio de Neinor Homes.

El modelo de negocio de Neinor Homes se diferencia de otros del sector, dado que compramos suelo finalista, a su valor de mercado. Por tanto, nuestro margen obtenido proviene de la transformación del suelo en hogares. Actualmente, la totalidad de los activos de nuestro balance tienen un valor de mercado aproximado de 1.120 millones de euros, lo que supone el mayor banco de suelo finalista de calidad en España. El hecho de basar nuestro negocio en la compra de suelo finalista nos exige tener una **cadena de valor muy optimizada e industrializada** donde se aplica el rigor, la visión financiera en la toma de decisiones, la tecnología y el control de procesos.

Unido a la adquisición de suelo, otro componente fundamental de nuestra cadena de valor son los lanzamientos de promociones residenciales. Hasta diciembre 2016 lanzamos más de 50 promociones, equivalente a más de 3.000 viviendas.

Pero lo más importante en nuestro modelo de negocio es la ubicación del cliente en el epicentro de nuestra actividad. Nuestro mayor reto es crear una marca en el sector inmobiliario, que destaque por su seriedad, su compromiso y por su cercanía con los intereses del cliente.

## Nuestra cadena de valor



# Comprometidos con la sostenibilidad



# Comprometidos con la sostenibilidad

**Neinor Homes presenta en 2016 su primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa con el propósito de dar respuesta tanto al compromiso de divulgación de la información sobre sus actividades, como a la voluntad de rendir cuentas ante sus grupos de interés y la sociedad. La presente Memoria abarca el ejercicio fiscal de 2016, que corresponde al período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y 31 de diciembre 2016**

La finalidad de la presente Memoria de RSC de Neinor Homes es dar a conocer a los grupos de interés tanto las políticas de gestión no financiera de la empresa, como las principales iniciativas y logros obtenidos durante 2016.

Para la elaboración de la Memoria, que tendrá una periodicidad anual, Neinor Homes ha seguido las directrices de la versión G4 de la guía del *Global Reporting Initiative* (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Cabe destacar que la Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en 2016, determina la estructura de buena parte de la presente Memoria así como los asuntos identificados en el análisis de materialidad.

Para Neinor Homes, el estudio de materialidad, es un proceso estratégico que pone el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, medioambiental y económica que son relevantes para el negocio de la compañía e influyen a la hora de crear valor para sus grupos de interés.

## Datos clave 2016



Elaboración de la primera **Memoria de RSC**



Neinor ha obtenido las certificaciones **ISO9001, ISO 14001, UNE 166002 v OHSAS**



Aprobación del **Plan Director de RSC: Visión 2020**



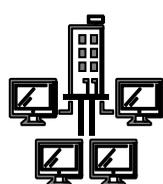
Definición del **Posicionamiento** de Neinor Homes en RSC



Aprobación de la **Política RSC** por el Consejo



1.  
Diálogo con grupos de interés



2.  
Recopilación de información



3.  
Evaluación de la materialidad de los asuntos



4.  
Transformación de la información en contenido



5.  
Publicación de la Memoria

## La identificación de los asuntos materiales

Los asuntos materiales se han definido siguiendo los índices de la Guía GRI - G4 y quedan representados sobre la cadena de valor de Neinor Homes.

Para la identificación de los asuntos materiales, se han tenido en cuenta dos fuentes de información (interna y externa). La fuente de información interna, incluye entrevistas a responsables de cada una de las áreas de negocio de Neinor Homes y las fuentes externas, incluyen el diálogo con alguno de los grupos de interés más importantes para la empresa, así como inversores y fondos de inversión.

También se ha tenido en cuenta el suplemento sectorial de GRI para empresas del sector Real Estate y las agencias de rating sobre inversión sostenible.

La priorización de los asuntos relevantes (materiales) para Neinor Homes viene determinada por la relevancia y la probabilidad de impacto que esos asuntos tienen sobre el negocio (tanto positiva como negativa), que a su vez están muy relacionados con la capacidad de Neinor Homes de gestionar las expectativas de sus grupos de interés y crear valor para la sociedad.

Por otro lado, se ha definido el grado de avance actual de cada una de las 17 compañías analizadas en el benchmark sectorial, respecto de la identificación, planificación e implementación de acciones relacionadas, posicionando de esta forma a Neinor Homes respecto su sector.

El análisis de materialidad llevado a cabo por Neinor Homes ha dado lugar a un repertorio de 34 aspectos considerados como relevantes. Algunos de estos aspectos relevantes coinciden con los asuntos materiales para el sector identificados por la *Global Reporting Initiative*, mientras que otros son asuntos propios identificados por la compañía.

Después del proceso participativo de identificación y priorización de los asuntos materiales, el resultado final fue aprobado por la Dirección de Neinor Homes.



- 1. Calidad y excelencia
- 2. Sostenibilidad del producto
- 3. Seguridad de las viviendas
- 4. Valor añadido de las viviendas
- 5. Certificaciones y calificaciones Green Building
- 6. Impacto ambiental del diseño y uso de los inmuebles
- 7. Lucha contra la corrupción
- 8. Buen gobierno y sus responsabilidades
- 9. Prevención y resolución de conflictos
- 10. Integración de la sostenibilidad en la estrategia
- 11. Órgano de gobierno
- 12. Acuerdos de financiación
- 13. Reporting corporativo
- 14. Alianzas sectoriales y adhesión a principios internacionales
- 15. Optimización de la financiación y manejo de fondos
- 16. Impacto socioeconómico de las promociones
- 17. Relación con los grupos de interés
- 18. Creación de empleo de calidad
- 19. Digitalización de las soluciones de compra y venta
- 20. Innovación aplicada al desarrollo de servicios y productos
- 21. Mejora de las operaciones: infraestructura, procesos y organización
- 22. Gestión integral del riesgo
- 23. Due diligence de inversión
- 24. Riesgo regulatorio o seguridad jurídica en el mercado
- 25. Riesgos y oportunidades en el valor de activos
- 26. Seguridad y salud laboral
- 27. Derechos y condiciones laborales dignas
- 28. Aprovechamiento responsable
- 29. Uso del suelo e impacto ambiental
- 30. Relación con proveedores
- 31. Servicio al cliente
- 32. Sensibilización de clientes en aspectos de sostenibilidad
- 33. Escucha (pro)activa y bidireccional
- 34. Acompañamiento en el proceso de compra

# Gestión de la Sostenibilidad en Neinor Homes

Neinor Homes es la promotora inmobiliaria que aspira a liderar la transformación del sector residencial en España para convertirse en la promotora de referencia en innovación, servicio al cliente y Responsabilidad Social Corporativa. De esta forma, la gestión de los aspectos de sostenibilidad en Neinor Homes se llevará a cabo desde el Comité de Sostenibilidad, que está aprobado por el Consejo y que dependerá de la Dirección General Corporativa.

## ■ Política General de Responsabilidad Social Corporativa

En 2016, Neinor Homes ha aprobado la Política General de Responsabilidad Social Corporativa, que establece los principios generales y el marco de actuación interno para la integración y la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa respecto a las personas, las operaciones y los grupos de interés y pivota sobre los siguientes pilares fundamentales para la compañía:

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

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

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

Bajo el compromiso con la sostenibilidad como un objetivo estratégico de crecimiento a largo plazo, Neinor Homes definió en 2016 su estrategia a 2020 en materia de sostenibilidad, mediante el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa. El objetivo del Plan es crear un marco único transversal que permita la gestión integrada de todas las iniciativas y los objetivos en materia social, ambiental y de buen gobierno.

## El Plan Director de RSC: Visión 2020

La estrategia de la compañía en materia de sostenibilidad se desarrolla en torno al **Plan Director de Sostenibilidad: Visión 2020**. El Comité de Auditoría interna y Control del Consejo de Administración es el órgano encargado de la supervisión de los objetivos que conforman dicho Plan.

El objetivo directo del Plan es actuar como un marco estratégico para el cumplimiento de los compromisos en materia de RSC y aunar esfuerzos para hacer de la RSC un pilar transversal e integrado en todas las actividades de Neinor Homes. Además establece los compromisos y las líneas de actuación en materia de RSC de la compañía, en línea con la estrategia del negocio y el horizonte 2020.

Para cada uno de los pilares de RSC de Neinor Homes: Cliente, Producto e Institucionalización, el Plan Director asigna un conjunto de líneas de actuación e indicadores operativos de seguimiento.

Los pilares que definen el Plan Estratégico de RSC permiten establecer la visión a largo plazo para generar valor creciente y sostenible, innovar en el entorno tecnológico, transformar el sector y contribuir de manera esencial al éxito de nuestros clientes y a la mejora de nuestra sociedad.

Los pilares fundamentales que definen el Plan Estratégico RSC de Neinor Homes están alineados con la estrategia de la compañía y la política de RSC, y son los siguientes:





**Nuestro  
Gobierno  
Corporativo**

# Buen Gobierno

**Neinor Homes es sinónimo de buen gobierno corporativo gracias a su compromiso con la transparencia, la ética y la gestión de riesgos**

Neinor Homes aspira a ser un referente en España por su desempeño íntegro, transparente y responsable en el sector inmobiliario.

Para ello, Neinor Homes cuenta con una sólida estructura de gobierno corporativo que cumple, de forma voluntaria, con los requisitos legales y las mejores prácticas de las empresas cotizadas.

El gobierno corporativo ocupa una posición central en Neinor Homes, dando así una respuesta eficiente a uno de los aspectos de interés clave para inversores, accionistas y empresas del sector, en la medida en que asegura una adecuada integración y un buen funcionamiento de los órganos de gobierno de la compañía.

Las prácticas de gobierno corporativo de Neinor Homes se orientan a alcanzar los máximos estándares de cumplimiento y competitividad, generando confianza y transparencia para accionistas e inversores.

Además, estas prácticas permiten mejorar el control interno y la responsabilidad corporativa, y asegurar la adecuada segregación de funciones, deberes y responsabilidades desde una perspectiva de máxima transparencia, profesionalidad y rigor.

Neinor Homes realiza, de manera regular, un diagnóstico de gobierno corporativo y auditoría para implantar, progresivamente, buenas prácticas y medidas de mejora en materia de buen gobierno.

Entre las medidas implementadas en 2016, destacan la creación de las Direcciones de Cumplimiento y de Auditoría Interna y Riesgos, la aprobación del Código y Canal Ético, la implementación de estructuras de control anticorrupción; así como la implementación de diversos controles de gestión y mitigación de riesgos.

## Hitos clave 2016



4 reuniones del Consejo de Administración en 2016



Aprobación del **Código y Canal Ético**



Establecimiento de la estructura de control para la **prevención del blanqueo de capitales**



Implementación del modelo de **Prevención de Riesgos Penales**



Implementación de más de **100 procesos**



Creación de las **Direcciones de Cumplimiento y de Auditoría Interna y Riesgos**

**21 riesgos** introducidos en el mapa de riesgos

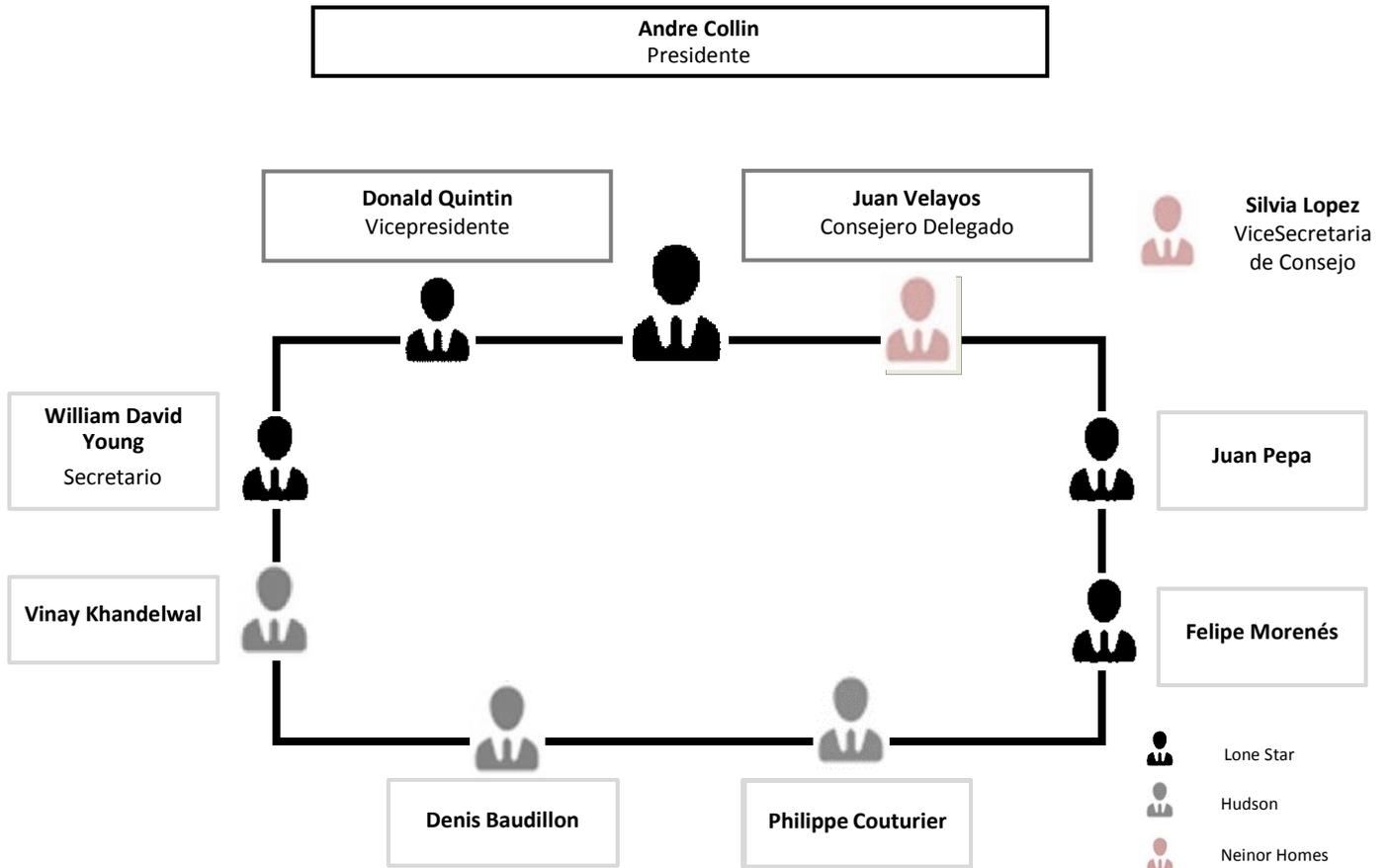


El **Consejo de Administración** es el máximo órgano de gobierno de Neinor Homes. Está compuesto por un grupo de nueve profesionales, caracterizados por una diversidad de conocimientos, experiencias y nacionalidades, cuyo objetivo es aportar valor real a la compañía, asegurando su viabilidad en el largo plazo y manteniendo, al mismo tiempo, el equilibrio entre los intereses públicos y/o privados.

Como máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración de Neinor Homes tiene entre sus responsabilidades, la supervisión de la dirección de la compañía con el propósito de promover el interés social, delegando la gestión del día a día de la empresa a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo trabaja desde la integridad y la transparencia, tratando de ejercer sus funciones de la forma más eficiente y eficaz posible. Durante el ejercicio 2016, el Consejo se ha reunido 4 veces.

Asimismo, el Consejo cuenta con tres Comisiones: la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control y el *Land Investment Committee*, compuestas las dos primeras por 4 miembros y el último por 7. En 2016, las comisiones se reunieron 4 veces.



# Órganos de gobierno de Neinor Homes y sus funciones

## Consejo de Administración

- El Consejo centra sus actuaciones en la función general de supervisión, delegando en los órganos ejecutivos y el equipo de dirección, la gestión ordinaria de Neinor Homes.
- Es responsabilidad del Consejo, la aprobación de la estrategia y las políticas de la compañía, las transacciones financieras, los compromisos de capital, las remuneraciones de los Directivos, la estructura de la compañía y la formulación de cuentas anuales.

## Comisiones del Consejo de Administración

### La Comisión de Nombramientos y Retribuciones

tiene como función esencial la supervisión de la composición y el funcionamiento tanto del Consejo de Administración como de la Alta Dirección de Neinor Homes y sus remuneraciones

### La Comisión de Auditoría y Control

tiene como función primordial la supervisión de la información contable, fiscal y financiera, los servicios de auditoría interna y externa, el gobierno corporativo, el cumplimiento y la gestión de riesgos; así como la Responsabilidad Social Corporativa

### Land Investment Committee

tiene la competencia de aprobar la adquisición de suelo, el lanzamiento de promociones y la financiación de ambos

## Comités operacionales de Neinor Homes

Comité de Dirección General

Comité de Operaciones

Comité Inmobiliario

Comité de Servicing

Comité de Desarrollo de negocio y Comités territoriales

Comité Financiero

## Cumplimiento y Auditoría interna

### Auditoría Interna

- Auditoría interna
- Gestión del riesgo
- Procesos y procedimientos de seguimiento y revisión del cumplimiento

### Cumplimiento

- Prevención del blanqueo de capitales (AML/CTF)
- *Internal Control over Financial Reporting* (ICFR)
- Derecho penal (Modelo de Corporate Defense)
- Protección de Datos (LOPD)



## ■ Ética y transparencia en la gestión

Uno de los compromisos y valores esenciales para Neinor Homes en el ámbito del gobierno corporativo es actuar bajo las más estrictas normas corporativas en relación a la ética y la transparencia, asegurando que todo el personal y los miembros de los órganos de administración actúan conforme a los principios éticos de la compañía y bajo un criterio moral. Estas bases permiten a cada miembro de la compañía desarrollar sus funciones con honestidad, veracidad y transparencia informativa, a fin de evitar cualquier incumplimiento legal y malas prácticas profesionales.

La ética y la transparencia son factores decisivos para la generación de confianza y el compromiso con nuestros grupos de interés. Por ello, Neinor Homes exige que todas las personas y entidades relacionadas con la empresa desarrollen sus actividades empresariales de acuerdo a la normativa vigente, evitando conductas poco éticas o profesionales que puedan perjudicar su imagen corporativa.

Con el fin de asegurar una buena conducta ética y el cumplimiento regulatorio, Neinor Homes ha establecido un marco para la integridad y el buen gobierno que está constituido por el Código Ético, una serie de políticas aprobadas por el Consejo y la implementación de los correspondientes mecanismos de control y supervisión que garantizan la responsabilidad en la gestión, siempre con carácter transversal a toda la cadena de valor de Neinor Homes y con su correspondiente asociado.

### Código y Canal Ético

El Código Ético de Neinor Homes, aprobado por el Consejo de Administración en 2015 y actualizado de forma continua, define los valores, los principios de funcionamiento y las buenas prácticas de la compañía, constituyéndose como un estándar de conducta empresarial para el personal y para las operaciones que desarrolla la empresa.

En esta línea, se ha establecido un Canal Ético que permite comunicar las conductas irregulares o poco apropiadas relacionadas con la contabilidad, el cumplimiento, los riesgos y la información financiera, así como otros aspectos que se consideren relevantes relacionados con la integridad, la conducta y la transparencia de las operaciones a nivel interno y externo.

El procedimiento establecido por Neinor Homes garantiza la confidencialidad y el anonimato de todas aquellas personas que se pongan en comunicación para informar o denunciar conductas irregulares a través del Canal Ético.



### Tolerancia cero hacia la corrupción y el soborno

Neinor Homes se rige por el principio de “tolerancia cero” hacia la corrupción. El compromiso de la compañía contra la corrupción y el soborno se materializa tanto en el establecimiento de medidas contra el soborno y la corrupción en el Código Ético, como a través de la Política de Anticorrupción.

A nivel operativo, se ha implementado el Modelo de Prevención de Delitos y Anticorrupción. Dicho modelo establece la estructura de control para la prevención de delitos entre los que destaca el blanqueo de capitales y la implementación del modelo de prevención de riesgos penales.

**1 Curso anual de ética y cumplimiento** para todas las nuevas incorporaciones de Neinor Homes

## Prevención del blanqueo de capitales

El sector inmobiliario es uno de los ámbitos de la actividad económica que ha ocupado y sigue ocupando la atención de las autoridades nacionales e internacionales involucradas en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Neinor Homes mantiene un firme compromiso con la legislación en materia de prevención del blanqueo de capitales. Prueba de ello es el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, que ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 10/2010, de 28 de abril y el Real Decreto 304/2014 de 28 de abril.

Todos los miembros de Neinor Homes y sus agentes comercializadores, tienen la obligación de conocer y cumplir, de modo estricto, las normas contenidas en el Manual, que se desarrolla en línea con las mejores prácticas, velando por la ética, la transparencia y la abolición de cualquier operación fraudulenta o ilegal.

## Prevención de riesgos penales

Neinor Homes se compromete con la prevención de los delitos que pudieran ser cometidos por sus empleados, directivos, administradores o colaboradores externos, tanto si derivase en un posible beneficio de cualquier índole para la empresa como si tal beneficio no existe.

Como respuesta a lo anterior, Neinor Homes ha desarrollado un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, basado en los siguientes principios fundamentales:

- Sensibilización y difusión a todos los niveles de los principios asumidos y de las reglas de comportamiento reflejados en los manuales, políticas y protocolos de actuación de Neinor Homes
- Identificación periódica de las actividades que potencialmente podrían estar afectadas por algún riesgo penal
- Establecimiento de controles adecuados en diferentes procesos, así como medidas para asegurar su supervisión
- Principio general de segregación de funciones y apoderamientos
- Modelo de monitorización y reporte a los órganos superiores
- Actualización de las funciones y de las reglas de comportamiento frente a posibles cambios en la normativa vigente

## Comité de Ética

Neinor Homes cuenta con un Comité de Ética compuesto por:

- El Director de Auditoría Interna
- La Directora de Cumplimiento
- La Directora del Área Legal
- El Director de Recursos Humanos

El Comité de Ética se reúne para tratar las denuncias recibidas en el Canal Ético, de las que la Directora de Cumplimiento da traslado. Las reuniones del Comité pueden ser presenciales o por medio de videoconferencia, y sobre ellas se levantará acta, y con ello, se adoptarán las debidas precauciones para asegurar la confidencialidad del denunciante.

El Comité de Ética deberá resolver las denuncias recibidas realizando las acciones oportunas para investigar los hechos denunciados, tomando las medidas cautelares para evitar la continuidad de las conductas denunciadas.

## Gestión de conflictos de interés

Neinor Homes dispone de una Política de gestión de conflictos de interés y de transacciones con partes vinculadas, que establece la prohibición de actuar en situaciones en las que exista un conflicto de interés.

Además, dicha Política regula que todas las personas que componen Neinor Homes actuarán anteponiendo los intereses de la compañía y de sus clientes a los suyos propios, los de sus familiares o los de otras personas a ellos vinculadas.



## ■ Seguridad de la información y Data Quality

En la actualidad, una organización no puede ser concebida sin el soporte de las Tecnologías de la Información (TI). Ante el panorama global de riesgos, amenazas y vulnerabilidades, el reto de Neinor Homes es mantener la seguridad de las operaciones de la empresa a través de una serie de alternativas innovadoras que permiten alcanzar una posición eficaz y favorable respecto a dichos factores de riesgo.

Neinor Homes es consciente de la alta exposición a ciber-amenazas en el actual entorno digital. Asimismo, Neinor Homes considera que la información y sus sistemas asociados son activos críticos que deben ser protegidos para asegurar el correcto funcionamiento de la empresa.



### Ciberseguridad

La ciberseguridad se ha convertido en pieza clave de la estrategia digital de Neinor Homes. Para garantizar la continuidad del negocio y el buen servicio a los clientes, es necesario contar con las políticas y herramientas necesarias para prevenir, detectar e impedir un posible riesgo de ciberataque.

Ante una posible amenaza de ciber-riesgos, Neinor Homes ha desarrollado un modelo de gestión de la ciberseguridad que persigue los siguientes objetivos:

1. Obtener un grado razonable de seguridad para proteger los activos, las operaciones y la integridad de la información dentro de Neinor Homes
2. Garantizar la máxima disponibilidad de los activos y los sistemas de Tecnologías de la Información
3. Garantizar la protección respecto de la asimilación cultural y hábitos de los empleados, con la máxima concienciación sobre la exposición a los riesgos y las amenazas cibernéticas

### Data Quality

En 2016, Neinor Homes ha aprobado un Manual de *Data Quality* dirigido a la estandarización y la mejora de la calidad de datos, además de promover una seguridad en los registros informáticos de Neinor Homes respecto de los datos ofrecidos al cliente, que atañe a todos y cada uno de los sistemas en los que exista pluralidad de usuarios.

El Comité de *Data Quality* garantiza la inclusión de políticas, reglas, procedimientos, procesos, herramientas e instrucciones relativas a *data quality* en todos los documentos, manuales y guías de uso de los diferentes sistemas informáticos, dirigidos a los usuarios correspondientes, ya sean internos o externos a Neinor Homes.

En particular, el Comité vigila el contenido del Manual del portal eVentas y su adecuación con lo establecido en el procedimiento y con las reglas de funcionamiento, tendentes a garantizar el estándar de *data quality* de forma general.



## ■ Gestión de riesgos en Neinor Homes

Neinor Homes ha establecido un proceso para identificar aquellos riesgos que pueden afectar a su capacidad para lograr los objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito, en toda su cadena de valor.

La gestión de riesgos en Neinor Homes es un proceso continuo y dinámico que engloba la identificación, evaluación, priorización y gestión de los riesgos de un modo eficaz, tomando en consideración las circunstancias de la compañía y el entorno económico, tecnológico y social en el que opera.

El sistema de gestión de riesgos de Neinor Homes, implantado al más alto nivel corporativo, está diseñado para mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización por razón de su actividad a corto, medio y largo plazo.

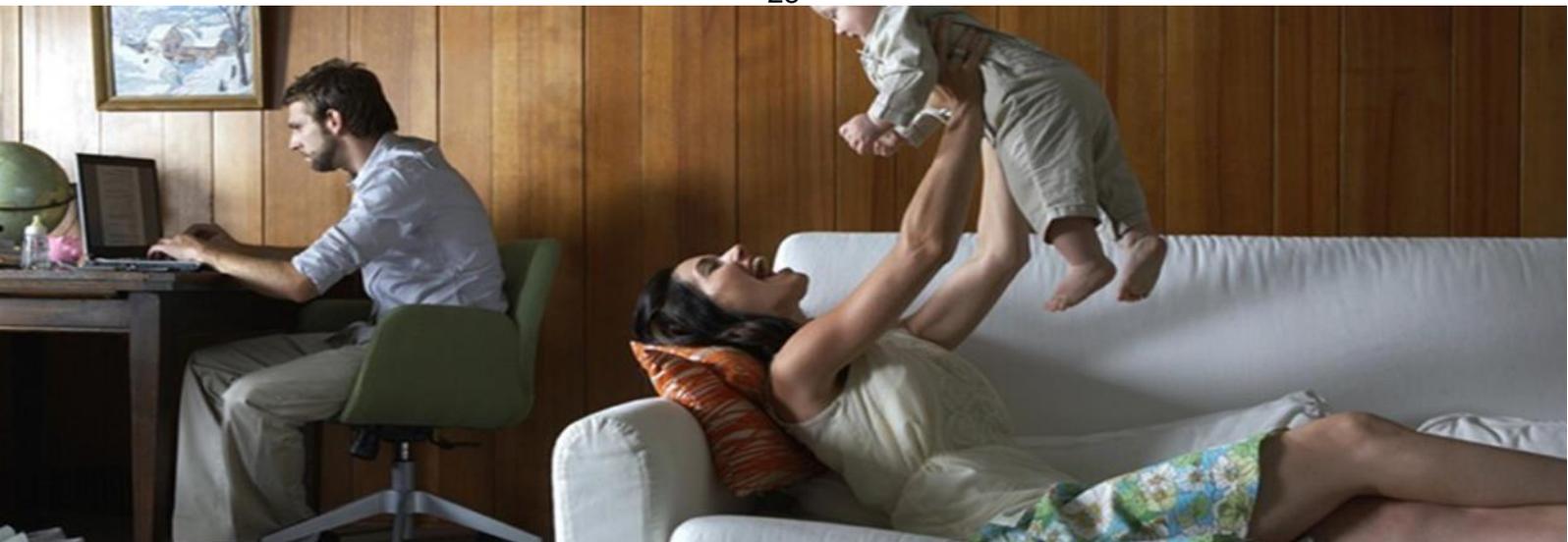
El sistema de control y gestión de riesgos de Neinor Homes tiene como objetivos principales:

- Identificar los riesgos estratégicos y operacionales de la empresa
- Priorizar los riesgos identificados y plasmarlos en un Mapa de Riesgos Corporativo
- Identificar e implementar las actividades de control necesarias para mitigar los riesgos

Para identificar los riesgos, se lleva a cabo un análisis de la compañía y del sector inmobiliario, y se tienen en cuenta las experiencias de los Directivos de Neinor Homes y otros expertos externos del sector. De esta fase, se obtiene una lista preliminar de setenta riesgos, y a continuación, se lleva a cabo una homogeneización de los riesgos preliminares identificados, consolidando, así los riesgos definitivos que conforman el Mapa de Riesgos Corporativo de la compañía.

Como resultado del proceso anterior, Neinor Homes elabora un Mapa de Riesgos actualizado, en el que se incluyen los riesgos que potencialmente pueden afectar a la organización y que se incluirán en el cuadro de mando de la compañía, para ser monitorizados con regularidad.

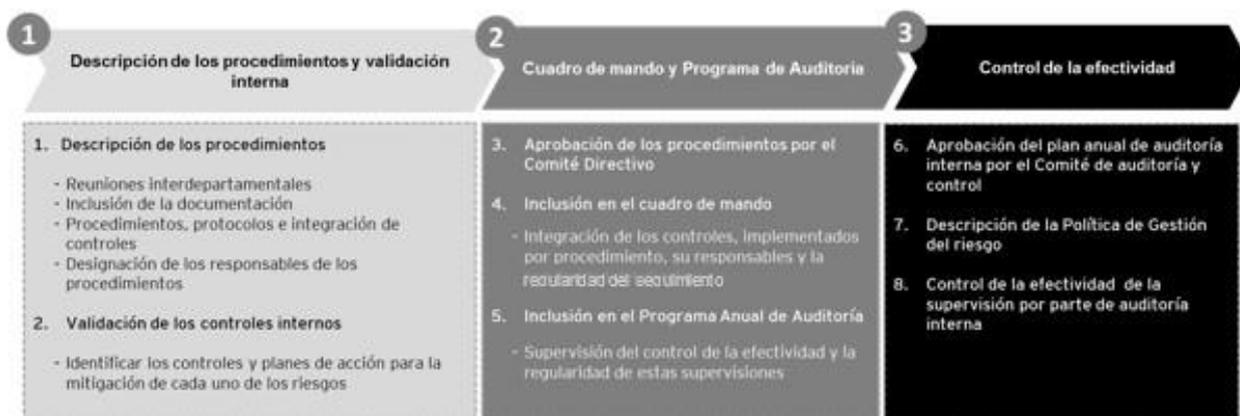
Los veintiún riesgos finalmente consolidados en el Mapa de Riesgos Corporativo son evaluados considerando distintos indicadores de impacto y probabilidad.



A continuación, se describen los riesgos más representativos para Neinor Homes una vez consolidados en el Mapa de Riesgos Corporativo, y sobre los que durante 2016, se han llevado a cabo las actividades oportunas de gestión y seguimiento, proceso que será continuado durante el próximo ejercicio:



Por último, para poder mitigar estos riesgos, se establecen una serie de actividades de control y procedimientos que se implementarán en el corto plazo y que pueden ayudar a anticipar, prevenir o corregir la materialización de éstos u otros riesgos relevantes para Neinor Homes, priorizando estos planes de acción de acuerdo con la criticidad de los riesgos. (Sustituir en el cuadro “Comité Directivo” por “Comité de Dirección”)



# Vocación por el cliente



# El cliente, el núcleo de nuestro negocio

*En Neinor Homes, la vocación hacia el cliente es una de las claves de nuestra filosofía y ADN*

El compromiso hacia los clientes es nuestra principal razón de ser y su satisfacción, nuestro principal objetivo.

En Neinor Homes ofrecemos a nuestros clientes unos servicios que ningún otro promotor de viviendas ha puesto a su servicio hasta la fecha en el sector inmobiliario en España.

Conscientes de que la adquisición de una vivienda es una decisión de gran relevancia, Neinor Homes no sólo asiste a los clientes en la compra de su nuevo hogar, sino que escucha, atiende y entiende sus inquietudes para ofrecerles un servicio personalizado, siendo sus compañeros de viaje en todo momento, manteniéndoles permanentemente informados de forma activa (newsletters, comunicados, área privada web, llamadas y mails a clientes) y reactiva (llamadas y mails de clientes).

Todos nuestros proyectos han sido diseñados pensando, ante todo, en las necesidades del cliente, partiendo todas nuestras promociones de un profundo análisis previo del mercado y de la escucha activa del comprador. Asimismo, Neinor Homes quiere ir más allá del clásico servicio de atención al cliente, ofreciéndoles una atención continuada y personal, desde la compra hasta después de la entrega de la vivienda.

En esta línea de atención y diálogo bidireccional con nuestros clientes, se enmarca la última estrategia de la empresa, **Neinor Experience**: un equipo multidisciplinar de profesionales dedicado íntegramente a atender las necesidades de todos los clientes que confían en Neinor Homes.

## Datos clave 2016



**1.307** clientes de Neinor Homes



**Lanzamiento de** nuestra página web



Llamadas proactivas trimestrales al **100%** de nuestros clientes



**100 Newsletters** enviadas a clientes



**20%** de llamadas del call center que se convierten en visitas



Alto índice de **satisfacción de los clientes**

## Hitos



Lanzamiento de **la web de Neinor Experience**, la primera web exclusiva para nuestros clientes



Y su **aplicación móvil**



## Neinor Experience

*Neinor Experience* es un servicio exclusivo para los clientes de la compañía que les ofrece acompañamiento en cualquier cuestión, desde el momento de la reserva de la vivienda hasta la entrega de las llaves y su posterior seguimiento.

Neinor Homes acompaña a sus clientes durante todo el proceso de elección y compra de su vivienda, garantizando la máxima transparencia. Sabiendo que esta es la única manera de que sus clientes confíen en Neinor Homes y cuenten con la tranquilidad de saber que su futura casa cumple los máximos requisitos de calidad, seguridad, sostenibilidad y diseño. Además, los miembros de *Neinor Experience* tienen acceso a unas prestaciones y servicios exclusivos que se concretan en asegurar una exquisita atención al cliente, desde el momento en el que el cliente efectúa la reserva, agradeciéndole su confianza.

Posteriormente, un equipo de profesionales en atención al cliente siempre le acompaña durante todo el proceso hasta que reciba la vivienda y se encargará de atender todas las cuestiones que puedan surgir en el servicio posventa, informando al cliente sobre todas las actualizaciones y novedades de su promoción, escuchándole y respondiendo a todas las dudas que le puedan surgir. Asimismo podrá consultar las opciones de personalización de su vivienda.

En la página web [www.neinorexperience.com](http://www.neinorexperience.com), lanzada en 2016, los clientes de la compañía pueden acceder, en todo momento, a la información actualizada sobre el desarrollo de las obras en su promoción además de consultar aspectos generales y concretos sobre el avance de los trabajos. Todo ello irá acompañado de fotografías que irán actualizándose y mostrarán puntualmente la progresión de los trabajos de construcción.

Asimismo, en esta área web privada, los clientes también pueden encontrar información relativa a las entidades que participan en el proyecto, como la constructora, el estudio de arquitectura, el Project Manager, el organismo de control técnico y la empresa comercializadora. Dentro de la sección "*Tu casa*", los clientes pueden consultar la documentación sobre la vivienda adquirida, como el plano, la memoria de calidades, infografías, el documento de reserva y el contrato de compraventa.

Por último, el área web de *Neinor Experience* ofrece otros servicios muy prácticos para los usuarios como, por ejemplo, una calculadora hipotecaria para que el cliente calcule su futura hipoteca, con ratios de esfuerzo y accesibilidad. Además, en todo momento, los clientes podrán acceder a la información sobre el pago de su vivienda, el precio total, los datos del inmueble y la entidad que financia la promoción.



## Gestor de Neinor Experience

*Neinor Experience* cuenta con una figura de gestor, para cada una de las promociones, que ofrece en todo momento una atención continuada y personal al cliente, desde la compra hasta después de la entrega de la vivienda. En *Neinor Responde* los clientes pueden encontrar los datos de contacto de su gestor de *Neinor Experience* al que podrán contactar y escribir directamente.





El innovador servicio de *Neinor Experience* va incluso más allá y ofrece un amplio abanico de iniciativas que tratan, ante todo, de mantener a los clientes permanentemente informados mediante una comunicación fluida y bidireccional a través de las diversas iniciativas detalladas a continuación:

## Área web privada de clientes



En la web exclusiva para clientes de Neinor Homes, éstos pueden encontrar la siguiente información de interés:

- **Obra** (avance general, equipo interviniente, fotos de avance, etc.)
- **Tu casa:** Documentación de la vivienda (contrato de reserva, contrato de compra-venta, plano, memoria de calidades)
- **Financiación:** (avales de la vivienda, forma de pago, calculadora hipotecaria)
- **Personalización** de la vivienda (estándar o Premium, según promoción)
- **Neinor Responde:** aquí se encontrarán los datos de contacto del gestor de *Neinor Experience*
- **Neinor Contigo:** permite tener acceso a distintas ofertas de servicios y elementos para la vivienda

Grado de avance de la obra



## Llamadas proactivas a nuestros clientes

trimestralmente para comprobar su nivel de satisfacción con nuestro servicio y el producto ofrecido.

Neinor Homes recientemente ha apostado por crear su propio *Call Center*, de tal manera que todas las personas que están al teléfono conozcan de primera mano la compañía.



## Envío de comunicados

con los hitos más relevantes sobre la promoción, como por ejemplo:

- Obtención de licencia de obra
- Inicio de obra
- Avance de la promoción
- Inauguración del *Showroom*



## Edición periódica de Newsletters

Además de los canales clásicos de contacto con el cliente a través del correo electrónico o el teléfono, Neinor Homes ha abierto otra vía de comunicación mediante *Newsletters* que se remiten a los clientes de forma periódica. En ellos se dan detalles actualizados sobre el avance de la obra, curiosidades, noticias de actualidad y recomendaciones culturales y de ocio.



**Jornada de puertas abiertas** en las cuales se reúne a clientes y arquitectos con el fin de exponer el proyecto de su promoción y solventar las dudas que puedan tener en relación al mismo.





## Calidad diferencial

La calidad orientada hacia el cliente es uno de los distintivos de Neinor Homes.

Neinor Homes es consciente de que el servicio que ofrece a sus clientes determina la imagen que el cliente tiene de la compañía y por ello, la empresa se esfuerza en ofrecer un buen servicio de atención al cliente que cumpla con sus expectativas y exigencias.

El objetivo principal es que los altos estándares de calidad que ofrece la compañía permitan alcanzar un nivel de lealtad y fidelidad por parte del cliente, y permitan identificar a Neinor Homes dentro del sector como una empresa comprometida con la calidad orientada hacia el cliente.

Neinor establece relaciones con sus clientes a largo plazo, por ello cuida y ofrece un servicio adaptado y personalizado a su situación, para que el cliente se convierta en el mejor embajador de la marca Neinor Homes.

Contamos con un equipo técnico especializado en atender las demandas y las necesidades de todos los clientes de *Neinor Experience*, además de asegurar las características técnicas y de sostenibilidad que caracterizan todas las viviendas de Neinor Homes.

El equipo de *Neinor Experience* vela por los intereses del comprador dentro de la propia compañía, para asegurar que la vivienda que se le va a entregar coincida al mínimo detalle con la que éste reservó, y sea siempre acorde con la calidad exigida.

Más que un servicio de atención al cliente, el equipo de *Neinor Experience* son "los ojos y defensores del cliente" dentro de Neinor Homes.

## Atención de las quejas y las reclamaciones

Neinor Homes actúa con la debida diligencia ante las quejas y reclamaciones de sus clientes, disponiendo de procedimientos específicos y habilitando una amplia variedad de canales accesibles, registrando y midiendo el número de reclamaciones recibidas, y asignando los responsables para su resolución. El entendimiento y evaluación de las quejas y reclamaciones de nuestros clientes son una oportunidad para conocer con mayor precisión las expectativas de nuestros clientes, permitiéndonos avanzar y mejorar continuamente para que no vuelvan a suceder.

## Defendiendo los intereses de nuestros clientes

Neinor Homes cuenta con la figura de un gestor de *Neinor Experience* que vela por los intereses de nuestros clientes derivados de su relación con la compañía, a la vez que recibe y gestiona sus quejas y reclamaciones y se encarga de asignar los responsables de los diferentes departamentos para su correcta resolución.

Ojos y defensor del cliente

Area privada web y personalización de acabados



Velar y asegurar la calidad y características exigidas

Compañero de viaje desde el principio



## ■ Satisfacción de nuestros clientes

Neinor Homes tiene como objetivo satisfacer las necesidades y las expectativas creadas por sus clientes, siendo, por tanto su, satisfacción y su fidelización un elemento clave en la gestión de la compañía.

La satisfacción de los clientes es uno de los aspectos más destacados para medir el desempeño de la compañía y realizar las oportunas acciones de mejora.

En Neinor Homes tenemos implantado un procedimiento para conocer la satisfacción de nuestros clientes a partir de análisis periódicos sobre diversas cuestiones, que sirven, como una herramienta de gestión, para seguir avanzando y mejorando cada día.

En el proceso de medición de la satisfacción del cliente en las promociones, se analizan aspectos como la satisfacción en el punto de venta y la firma del contrato, la valoración del inmueble y oferta, el funcionamiento de la vivienda y la actitud posterior a la entrega de la misma.

## Encuesta de satisfacción

Las encuestas de satisfacción permiten conocer los aspectos con los que el cliente se encuentra menos satisfecho y establecer las medidas de mejora necesarias.

Las encuestas son lanzadas a los clientes a los 6 y 12 meses de la entrega de la vivienda. Los esfuerzos continuos por mejorar la relación con los clientes se ven reflejados en el incremento la satisfacción de nuestros clientes.



**Excelencia y  
calidad de  
nuestros  
productos**



## El objetivo de Neinor Homes es crear hogares del siglo XXI con los máximos estándares de calidad y sostenibilidad

Neinor Homes pone sobre los cimientos de sus hogares, las necesidades de las personas que vivirán en ellos. Esto significa que antes de diseñar y construir, realiza un profundo proceso de escucha junto a los clientes para crear viviendas innovadoras, excelentes en su diseño y calidad y sobre todo, realmente sostenibles.

La calidad de las viviendas de Neinor Homes tiene su reflejo en la capacidad de la compañía, como pocas en el mercado, para conseguir la reconocida certificación de sostenibilidad BREEAM en la mayoría de sus promociones inmobiliarias.

La gestión y eficiencia ambiental garantizada por BREEAM, junto a una continua innovación, permite a Neinor Homes situarse a la vanguardia en todas las soluciones tecnológicas aplicadas a la vivienda, desde los aislamientos y el uso de materiales de bajo impacto ambiental hasta la inclusión de soluciones de domótica para mejorar la sostenibilidad, la seguridad y el confort de las viviendas.

La innovación continua en Neinor Homes permite alcanzar niveles de calidad superiores a los ofrecidos en el mercado, siendo éste uno de los distintivos de Neinor Homes. La compañía cuenta con un equipo técnico especializado en atender las demandas y las necesidades de los clientes, así como en asegurar el desempeño sostenible y la innovación que caracterizan a Neinor Homes en cada etapa de la construcción.

La adaptación continua a las nuevas reglas del mercado mediante el lanzamiento de soluciones vanguardistas ha permitido a Neinor Homes contar con más de más de 3.000 viviendas en curso. De ellas, la cifra de ventas gestionadas alcanza los 329 millones de euros, lo que supone un incremento aproximado del 60% de viviendas prevendidas con respecto a 2015. Estos datos demuestran la confianza que depositan los clientes y el mercado en Neinor Homes y sus productos.

### Datos clave 2016



14,5 jornadas de auditoras internas de calidad



Con BREEAM, las viviendas son un 50% más eficientes



La mayoría de las promociones certificadas con BREEAM



Sello de calidad en las promociones de reciente lanzamiento y en ejecución

### Hitos 2016

Neinor Homes ha conseguido 4 certificados de AENOR: en calidad ISO 9001, medioambiente ISO 14001, Innovación UNE 166002 y en Seguridad y Salud OHSAS



Definición del Plan Estratégico de Calidad e Innovación



En 2016 se aprobó la Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente



Se han procedimentado el 100% de los procesos



Introducción de 21 riesgos de calidad en el mapa de riesgos de la compañía

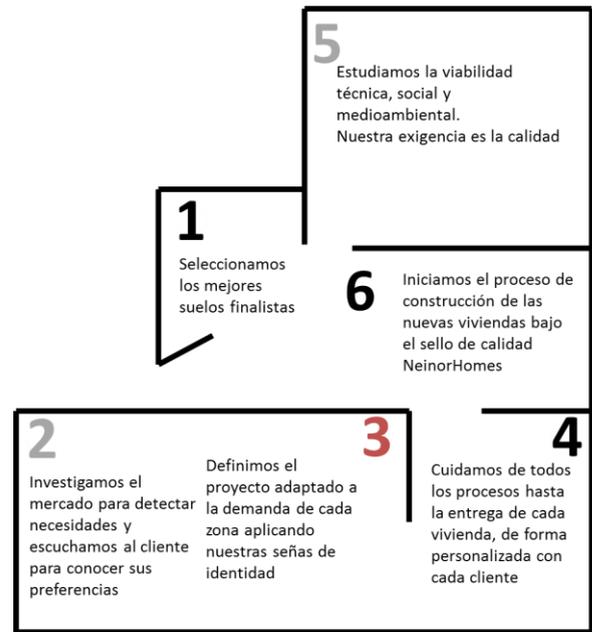
## ■ Nuestras casas: Investigación + Escucha + Desarrollo

Nuestras casas cumplen con los estándares de sostenibilidad más exigentes, siendo el impacto ambiental muy bajo, mientras que el impacto sobre la comunidad y el bienestar de sus residentes es muy positivo.

Estas ventajas se consiguen gracias a los valores diferenciales de nuestras casas. Neinor Homes lidera la apuesta por la innovación en el sector inmobiliario, que a la vez, forma parte fundamental de nuestro ADN. Antes de construir, escuchamos al cliente para incluir su visión y necesidades a la hora de diseñar la vivienda porque **“primero escuchamos, luego construimos”**.

Cada promoción se distingue por un profundo análisis previo del entorno físico y de mercado, una escucha proactiva con el comprador y la aplicación de las últimas tendencias de diseño, arquitectura y construcción, para ofrecer al cliente un producto excelente y basado en sus necesidades y preferencias. Este *know-how* en vivienda de obra nueva refuerza la confianza de los clientes, que apuestan por los valores diferenciales de Neinor Homes:

- Calidad: Nuestras casas están certificadas por la ISO 9001 y con Sello de Calidad de Neinor Homes que ponen foco en la satisfacción del cliente, gracias al incremento de la eficiencia y la eficacia de los procesos.
- Economía de mantenimiento: el diseño, la cuidadosa selección de materiales y las soluciones tecnológicas innovadoras permiten ahorros en gastos de mantenimiento a largo plazo.
- Habitabilidad y funcionalidad: los hogares de Neinor Homes aprovechan de forma óptima cada metro de la superficie construida y están pensados para generar bienestar a los clientes.
- Atractivo: hogares del siglo XXI que se adaptan al nuevo estilo de vida y al entorno en el que se encuentran.
- Confort acústico: las casas de Neinor Homes destacan por el bienestar acústico obtenido gracias al aislamiento exterior y la distribución interior.
- Seguridad: hogares saludables y seguros frente a fenómenos de la naturaleza.
- Sostenibilidad: la naturaleza y la vida urbana a pocos minutos de la promoción.
- Luminosidad natural, que permite conectar con el exterior en toda la vivienda.



### Presencia en todo el ciclo de vida de una vivienda

Sabiendo lo importante que es la adquisición de una casa, Neinor Homes ofrece un producto distintivo, donde el cliente está en el centro de la toma de decisiones en todo el ciclo de vida de su casa. Neinor Homes únicamente selecciona los mejores suelos, realizando una *due diligence* que asegura que no existe ningún riesgo asociado al mismo.

A continuación, se realiza una profunda investigación del mercado en la que se tienen en cuenta las necesidades del cliente (sus hábitos de estilo de vida, la edad, las necesidades de servicios, dotaciones e instalaciones). El siguiente paso es definir el proyecto adoptándolo totalmente a la demanda de la zona e integrándolo en el entorno. En esta etapa, el cliente está invitado a definir la ubicación de la vivienda, los acabados, el diseño de fachada, las zonas comunes e interiorismo, o las soluciones de domótica, entre otros.

El proceso de industrialización de nuestras viviendas, está sujeto a un estricto control y gestión de las calidades, plazos, e impactos ambientales.

Por último, Neinor Homes proporciona un servicio exclusivo al comprador. Cada cliente cuenta con un equipo técnico que le acompaña desde la preventa hasta la postventa. Se realizan encuestas de satisfacción y el envío de *newsletters* online que informan puntualmente de la evolución de la obra.

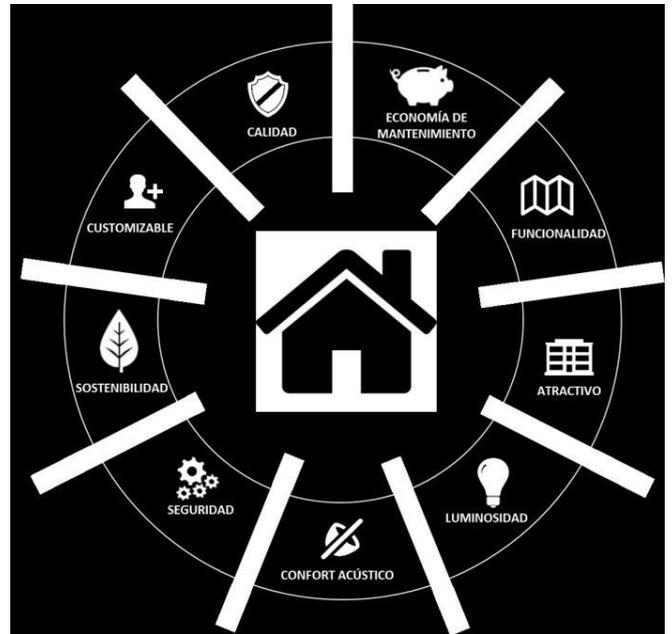
La comunicación y el compromiso de responder al cliente en menos de 24 horas son otros de los compromisos de la compañía que se enmarcan dentro de *Neinor Experience*.

## Certificación BREEAM®

Neinor Homes ha adquirido el compromiso de certificar la mayor parte de sus promociones con el sello sostenible BREEAM. BREEAM fomenta una construcción sostenible que repercute en beneficios económicos, ambientales y sociales para todas las personas vinculadas a la vida de un edificio (inquilinos, usuarios, promotores, propietarios, gestores, etc.) al tiempo que traslada la Responsabilidad Social Corporativa de la empresa a la sociedad y al mercado de forma inequívoca y fácilmente perceptible.

Un edificio con certificación BREEAM implica importantes beneficios económicos para sus usuarios (disminuye el consumo energético entre un 50-70%, el consumo de agua es hasta un 40% menor y se reducen los gastos de funcionamiento y mantenimiento en un 7-8%).

Las reducciones en el consumo de energía repercuten directamente sobre el medioambiente, pero son muchas más las medidas promovidas por la metodología para reducir al mínimo las emisiones de CO<sub>2</sub> durante la vida útil del edificio, agrupándose, entre otras categorías, como transporte (ubicación de la parcela, acceso al transporte público, etc.), residuos (aspectos relacionados con el almacenaje previo a su recogida y tratamiento) y contaminación (uso de refrigerantes y aislantes con un bajo potencial de calentamiento global, instalaciones de calefacción con baja tasa de emisión NOX, etc.).



<b>GESTIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión sostenible</li> <li>Prácticas de construcción responsable</li> <li>Impactos de las zonas de obras</li> <li>Participación de las partes interesadas</li> <li>Coste del ciclo de vida y planificación de la vida útil</li> </ul>		<b>ENERGÍA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia energética</li> <li>Monitorización energética</li> <li>Iluminación externa</li> <li>Tecnologías bajas en carbono o de cero carbono</li> <li>Conservación frigorífica energéticamente eficiente</li> <li>Sistemas de transporte energéticamente eficientes</li> <li>Sistemas de laboratorio energéticamente eficientes</li> <li>Equipos energéticamente eficientes</li> </ul>	
<b>AGUA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo de agua</li> <li>Monitorización de los consumos de agua</li> <li>Detección y prevención de fugas de agua</li> <li>Equipos eficientes en cuanto al consumo de agua</li> <li>Piscinas sostenibles</li> </ul>		<b>INNOVACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas tecnologías, procesos y prácticas</li> </ul>	
<b>SALUD Y BIENESTAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confort visual</li> <li>Calidad del aire interior</li> <li>Confort térmico</li> <li>Calidad del agua</li> <li>Eficiencia acústica</li> <li>Acceso seguro</li> <li>Riesgos naturales</li> </ul>		<b>TRANSPORTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad al transporte público</li> <li>Proximidad a los servicios</li> <li>Modos de transporte alternativos</li> <li>Capacidad máxima de aparcamiento</li> <li>Plan de movilidad</li> </ul>	
<b>MATERIALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos del ciclo de vida</li> <li>Aprovisionamiento responsable de materiales</li> <li>Aislamiento</li> </ul>		<b>CONTAMINACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto de los refrigerantes</li> <li>Emisiones de NOx</li> <li>Aguas superficiales de escorrentía</li> <li>Reducción de la contaminación lumínica nocturna</li> <li>Atenuación de ruidos</li> </ul>	
<b>RESIDUOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de residuos de construcción</li> <li>Áridos reciclados</li> <li>Gestión de residuos urbanos</li> <li>Revestimiento de paramentos horizontales</li> </ul>		<b>USO DEL SUELO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selección del emplazamiento</li> <li>Valor ecológico del emplazamiento y protección de los elementos con valor ecológico</li> <li>Mejora de la ecología del emplazamiento</li> <li>Impacto a largo plazo sobre la biodiversidad</li> <li>Control de la erosión</li> </ul>	



## Libro Blanco

Neinor Homes ha creado el primer Libro Blanco del sector residencial, un manual de diseño y construcción con el objetivo de estandarizar los parámetros de calidad, sostenibilidad y diseño que definen todas las promociones inmobiliarias. Este Libro está sujeto a cambios y actualizaciones cada tres meses.

El Libro Blanco permite industrializar los procesos de construcción de Neinor Homes, de modo que todos los procesos que resultan necesarios durante todo el ciclo de vida de los productos de Neinor Homes, están sistematizados y detallados para que los arquitectos y constructores de Neinor Homes los sigan, con los altos estándares definidos por la compañía.

El Libro Blanco permite aplicar los criterios más estrictos de calidad centrados en el cliente, además de la máxima eficiencia en la gestión del proyecto, con el objetivo de asegurar la cadena de valor más eficiente en cada proyecto. Asimismo, se incorporan certificaciones energéticas medioambientalmente sostenibles a cada nueva promoción.

Por otro lado, también recoge las características del producto, estilo y todos los parámetros de calidad y sostenibilidad en las formas de operar de los contratistas.

Otra de las ventajas de disponer de un Libro Blanco, es su impacto directo en la profesionalización del sector. El *know-how* resumido en el libro blanco permite realizar el traspaso de conocimiento, capacidades, estándares y formas de hacer, con el objetivo final de hacer del sector inmobiliario un sector profesionalizado y comprometido con la calidad.

## Calidad

La calidad Neinor Homes es un elemento diferenciador y reconocible desde el comienzo de la actividad, formando parte del sistema de gestión de los proyectos y obras como requerimiento indispensable para garantizar los resultados de manera consistente.

La calidad tiene un enfoque de institucionalización en toda la actividad de Neinor Homes, considerando los aspectos económicos, ambientales y sociales a través de una visión permanente hacia el control de los procesos.

En 2016, Neinor Homes ha avanzado hacia la implantación de sistemas de gestión integrales (calidad, ambiental, seguridad, innovación, etc.) que se aplican tanto a nivel corporativo como a nivel de las promociones inmobiliarias, de forma que se garantice la calidad del producto final y una adecuada ejecución de todas las operaciones.

Además, Neinor Homes ha procedimentado y estructurado todos los procesos de su cadena de valor durante 2016 para poder integrar los sistemas de gestión en un sistema común que permita, a través del compromiso de la mejora continua, alcanzar la eficiencia y excelencia en la gestión:

- Considerando los aspectos ambientales relacionados con su actividad, en todas las fases del desarrollo de la misma para poder minimizar los efectos adversos producidos, fomentar un uso racional de los recursos y prevenir la contaminación.
- Cumpliendo con los requisitos del cliente para lograr su satisfacción, siendo capaces de captar sus necesidades y expectativas y obrando en todo momento con profesionalidad, ética y transparencia.

## ■ Gestión de la Calidad

El control de la implantación de los estándares de calidad es una tarea clave en Neinor Homes, que busca reducir el riesgo reputacional y operativo de posibles fallos en términos de calidad. Por ello, Neinor Homes aprobó en 2016 la Política de Calidad y Medio Ambiente, que representa el marco de actuación en los tres pilares estratégicos: institucionalización, producto y cliente, que garantizan la excelencia y el seguimiento de la máxima calidad.

La ejecución de la estrategia de calidad se garantiza gracias al seguimiento de los cuadros de mando de los distintos procesos relacionados con la calidad y su seguimiento semanal en los que se tienen en cuenta los indicadores de los procesos del negocio.

Además, se identifican los riesgos de calidad que han sido recientemente incluidos en el Mapa de Riesgos Corporativo de la compañía.

En gran medida, Neinor Homes desarrolla su actividad mediante la utilización de servicios de proveedores y contratistas que colaboran en el desarrollo de los proyectos. Con objeto de garantizar un nivel adecuado de calidad en la prestación de servicios por parte de proveedores y contratistas, éstos tienen que cumplir con los contratos y el Libro Blanco, que exigen el nivel de garantía de calidad de Neinor Homes. En este contexto, se desarrollan inspecciones periódicas para revisar el cumplimiento de los estándares de calidad, como demuestra el hecho de que en el 100% de las obras se realizan auditorias de calidad.

Cabe destacar que la empresa cuenta con un Comité de Innovación y está pendiente de establecer un Comité de Calidad. Asimismo, durante el mes de septiembre de 2016, Neinor Homes ha impartido una formación presencial de 2 horas de duración a todo el personal en las diferentes sedes, para concienciarles y formarles sobre los sistemas de gestión de calidad, medioambiente e I+D+i conforme a las normas ISO9001, ISO 14001 y UNE 166002 respectivamente.



# La innovación en Neinor Homes



# Empresa innovadora

*La innovación forma parte del ADN de Neinor Homes, palanca para liderar la transformación del sector inmobiliario a través de su know-how y las tecnologías disruptivas*

Neinor Homes apuesta de forma permanente por la innovación, como elemento que está presente en todos los ámbitos de la empresa y que contribuye a su objetivo de convertirse en la promotora de referencia del nuevo ciclo de recuperación de la construcción residencial en España.

Neinor Homes es consciente de que el sector de la promoción inmobiliaria residencial va a experimentar una gran transformación en los próximos años, encaminado hacia la profesionalización e industrialización del sector.

Aspectos hasta ahora poco presentes en el ADN del sector, son fundamentales para la mejora continua del mismo como: el enfoque real al cliente, la eficiencia y la sostenibilidad de los productos, la industrialización de los procesos, la incorporación de nuevas tecnologías y la captación de talento.

Neinor Homes evoluciona continuamente en su entendimiento de la innovación, adaptándose a las necesidades de sus clientes y a las demandas del sector. El proceso de institucionalización, uno de los principales objetivos de Neinor homes, ha supuesto abarcar un amplio abanico de actividades que afrontan la innovación y el desarrollo de forma distinta.

A través de este compromiso, Neinor Homes es capaz de dar respuesta a estos nuevos entornos del mercado, donde la gestión de la innovación ha de ser tratada de forma multidisciplinar, ya que requiere de la creatividad y del potencial de todas y cada una de las personas de la organización, con el objetivo de generar un valor añadido tanto al cliente como a la empresa.

La apuesta de Neinor Homes por la innovación se ha visto recompensada en la primera auditoría realizada por AENOR durante 2016, en la que se ha evidenciado que el Sistema de Gestión de la I+D+i cumple con los requisitos especificados en la norma UNE 166002:2014.

En 2016 se ha finalizado la definición y aprobación al máximo nivel del Plan Estratégico de Innovación en el que han participado los empleados y la alta dirección. El Plan Estratégico de Innovación está alineado con el Plan de negocio de la firma y su objetivo es apoyar la ejecución de los objetivos corporativos.

## Datos clave 2016



Inversión de  
**127.000€** en  
Innovación

**10%** de los empleados  
implicados en proyectos de  
innovación



**30** empleados  
involucrados en  
Neinor Lab



**20** ideas generadas  
en innovación



**6** Ideas que se han  
convertido en  
proyectos



**3** proyectos  
incorporados en la  
cadena de valor

## Hitos

Obtención de la  
certificación en gestión  
de la **I+D+i**

Nacimiento de Neinor  
**Lab** en 2016



Aprobación del Plan  
Estratégico de  
Innovación en 2016



**UNE 166002**

Creación del Comité de  
Innovación en 2016



## Neinor Lab

En julio de 2016 nació Neinor Lab, la plataforma de Neinor Homes para el impulso de la innovación en el seno de la compañía, como un proyecto único en el mercado inmobiliario español. El proyecto se estructura en torno a tres grandes grupos de empleados, uno por cada uno de los pilares en los que se sustenta la estrategia de la empresa:

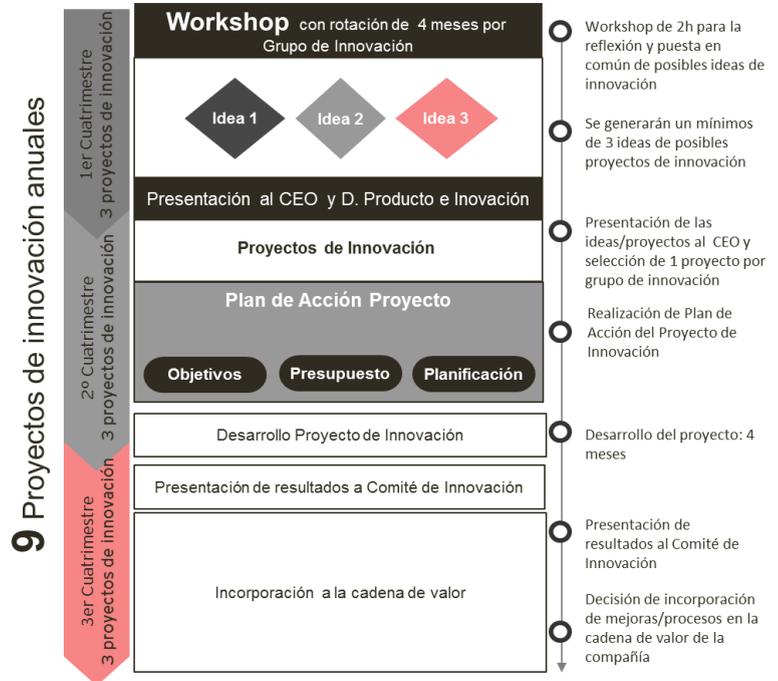
### Institucionalización, Cliente y Producto.

Cada uno de estos grupos se compone de seis profesionales de la compañía, miembros de cada una de sus direcciones generales, para incorporar los objetivos de negocio, operativos, comerciales, financieros y corporativos, y con representación de las cuatro de las sedes territoriales (Bilbao, Barcelona, Córdoba y Madrid). Estos grupos se reúnen cada cuatro meses en una jornada de workshop para la reflexión y puesta en común de ideas en innovación.

Neinor Lab permite que los empleados sean generadores de nuevas ideas y proyectos de innovación, que posteriormente, se incorporarán a la cadena de valor de Neinor Homes.

Los proyectos de innovación de Neinor Homes deben ser eficientes, estratégicos y enfocados a los resultados, y tendrán una duración máxima de cuatro meses. Entre los proyectos que se han llevado a cabo en el laboratorio de ideas de Neinor Lab, destacan:

- **Atria Homes:** Innovación en la definición de producto y atributos en una promoción real
- **Neinor Family Day:** jornada para acercar la empresa a las familias de los trabajadores
- **Nuevo Packs de Personalización** de viviendas
- **Kitchen Project:** taller de investigación y debate para compartir las demandas y necesidades que plantea la cocina actual
- **Neinor Fidelity:** Club fidelización de Neinor Homes
- **Jornada de entrega** de vivienda al cliente una vez acabada la promoción



Neinor Lab debe ser una plataforma para:

- Aumentar el posicionamiento y el reconocimiento interno y externo de la marca Neinor Homes
- Generar valor añadido para clientes y otros grupos de interés
- Creación y captación de ventajas competitivas
- Creación de capacidades distintivas en innovación entre los empleados
- Estar siempre a la vanguardia de las novedades sectoriales y tecnologías disruptivas

## El Comité de Innovación se reúne cada 6 semanas

El Comité de Innovación se encarga de tomar las decisiones estratégicas de Neinor Homes en relación a la innovación. El Comité está compuesto por todos los Directores Generales de Neinor Homes, incorporando así todas las áreas de negocio de la compañía, considerando de esta forma la innovación desde el punto de vista estratégico y vinculado a los resultados de la compañía. Entre las funciones del Comité, destacan:

- Mantener reuniones periódicas para la reflexión estratégica de la innovación en la compañía
- Fomentar la participación de todo el equipo humano en el proceso de innovación
- Establecer un mecanismo de recogida de ideas desde toda la organización para su revisión y aprobación por alta dirección
- Analizar, seleccionar y priorizar las propuestas de proyectos de innovación
- Asignar los recursos necesarios para la realización de los proyectos de innovación
- Revisar el plan de innovación y el cuadro de mando de innovación de forma periódica
- Vincular la consecución de los objetivos de cada Dirección General en la retribución variable

Gracias al Comité de Innovación y Neinor Lab, la empresa es capaz de incrementar su apuesta por la "mejora continua de la organización" de una forma más eficiente de la habitual, en la que suele ser la Dirección de la compañía la que impone los objetivos en innovación. Gracias a este enfoque, se implica a todo el equipo en el proceso de transformación y toda la empresa se impregna de la cultura de la innovación y de la mejora continua.

A continuación, detallamos cuales son las principales líneas estratégicas de innovación de la compañía aprobadas recientemente por el Comité de Innovación:



# Innovación colaborativa

Neinor Homes, consciente de que la innovación es el motor de cambio en el sector inmobiliario y el eje para garantizar la sostenibilidad de un sector sometido a patrones cíclicos, apuesta por el intercambio de experiencias y soluciones con resto del sector inmobiliario para buscar nuevas soluciones en innovación y adaptarlas a las nuevas necesidades de los clientes. A modo de ejemplo, la incorporación de nuevos materiales, la arquitectura pasiva y las soluciones de domótica o la tecnología Smart aplicados a la vivienda. A continuación, se reflejan algunos de muchos ejemplos de colaboración sectorial de Neinor Homes:



Neinor Homes estuvo presente en la décima edición del Salón Inmobiliario de Viviendas y Decoración de Euskadi-SIE Home, un evento de referencia que, como cada año, reunió a un buen número de profesionales y particulares.



Neinor Homes participó en la 20ª edición del Barcelona Meeting Point (BMP), en octubre 2016. El BMP, es el marco de referencia para el debate de los temas más relevantes del sector inmobiliario nacional e internacional y en él se presentan los productos inmobiliarios más atractivos.



Construtec tuvo lugar en octubre 2016 en IFEMA-Feria de Madrid, congregando destacados profesionales del sector, donde Neinor Homes presentó el nuevo paradigma del mercado y sus previsiones para los próximos años.



Neinor Homes participó en las ponencias organizadas por la consultora inmobiliaria Aguirre Newman y el despacho ONTIER, el pasado 25 de mayo en Madrid, con un interesante coloquio centrado en la situación actual sector y sus perspectivas de futuro.



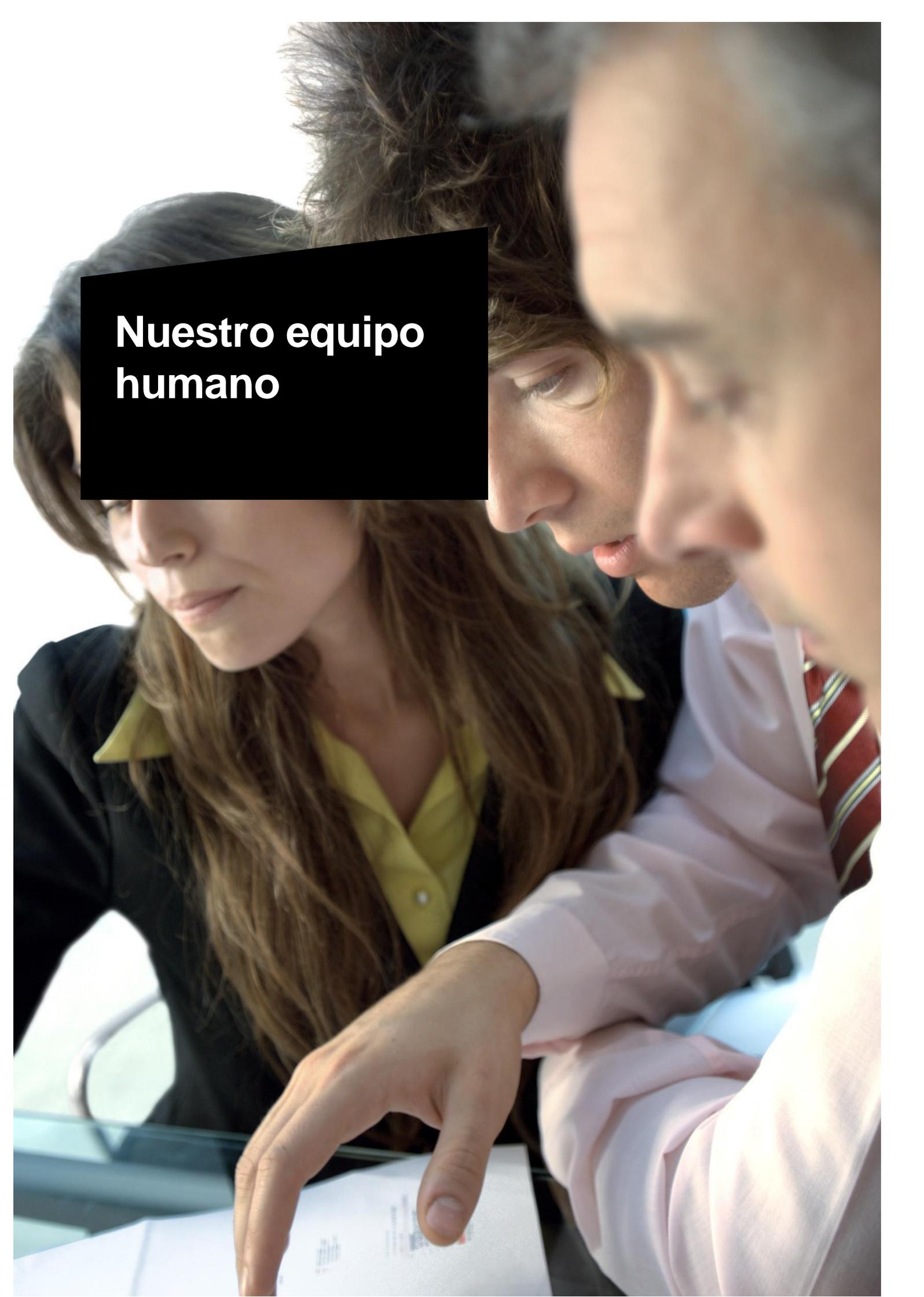
Neinor Homes ha firmado una alianza con Google para captar compradores a través de Internet entre quienes buscan piso, identificando la demanda de forma segmentada y pudiendo ofrecer a los potenciales compradores información de su interés a través de publicidad personalizada.



Neinor Homes participo en SIMA 2016, el evento inmobiliario más importante del sector en España, donde se mostraron algunos anticipos de lo que ofrecerá el mercado de obra nueva en 2016.



Neinor Homes ha suscrito un acuerdo de colaboración con el *Building Research Establishment Assessment Methodology*, BREEAM®, incorporándose al Consejo Asesor español de este organismo. Es la primera promotora residencial española que se incorpora a su máximo órgano consultivo, en el que están representados los diferentes agentes interesados en mejorar el nivel de sostenibilidad del sector de la construcción.

A close-up photograph of three business professionals in an office setting. A woman with long brown hair, wearing a black blazer over a yellow shirt, is looking down at a document. A man with dark hair, wearing a light pink shirt and a red and white striped tie, is pointing at the document with his right hand. Another man's face is partially visible in the foreground on the right, looking towards the document. The background is bright and out of focus. A black rectangular box with white text is overlaid on the left side of the image.

**Nuestro equipo humano**

# El equipo humano de Neinor Homes

**Nuestro equipo humano se sitúa en el centro de la estrategia de negocio para asegurar el liderazgo de Neinor Homes como empleador de referencia**

El equipo de Recursos Humanos de Neinor Homes contribuye al cambio organizativo que la empresa necesita para una correcta adaptación a la evolución del sector, cada vez más dinámico, profesional y competitivo.

El compromiso de Neinor Homes con sus empleados supone el desarrollo de una empresa atractiva para trabajar, que ofrece empleo de calidad, mediante el desarrollo del talento de la plantilla y la formación continua, la protección y el mantenimiento del *know-how* de nuestros empleados, y la innovación en la gestión de las personas.

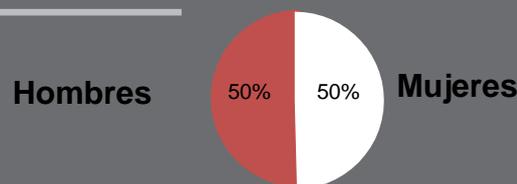
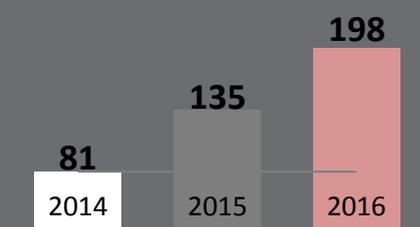
Frente al rápido crecimiento de la compañía, nuestros valores corporativos y nuestra manera de gestionar a las personas, resultan factores decisivos para el desarrollo y la consolidación Neinor Homes.

Según los resultados de la última encuesta de clima laboral realizada en 2016, en la que se alcanzó una cifra de participación del 80,5%, Neinor Homes obtuvo una media de 7,2 puntos de satisfacción sobre un máximo de 10 (frente a la media de 7 puntos en 2015).

Los empleados de Neinor Homes valoran positivamente la posibilidad de trabajar en la compañía, gracias a las oportunidades derivadas del trabajo en equipo, la calidad de la formación y el continuo desarrollo profesional. Preguntar a los empleados sobre sus necesidades y la percepción sobre la marca Neinor Homes, nos permite seguir desarrollando políticas y soluciones que favorezcan nuestra posición de liderazgo como compañía que ofrece empleo de calidad, velando por el equilibrio de la vida personal y profesional.

## Datos clave 2016

### Plantilla de Neinor Homes



**39 años:** Edad media de nuestros empleados

### Hitos

**63 nuevas contrataciones** en 2016

Aprobación de la **Política de Recursos Humanos** en 2016

**49.156 euros** de inversión en formación

**100% de los empleados** reciben evaluaciones periódicas

**72%** de empleados satisfechos

Certificación e implementación de **OHSAS 18000**



## II Atracción, desarrollo y retención del talento

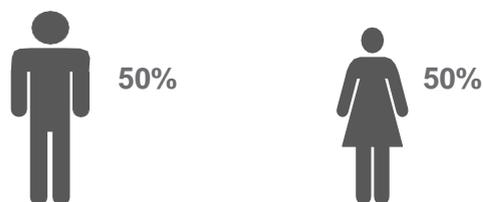
Neinor Homes cuenta en la actualidad con una plantilla de 198 personas. Los logros alcanzados hasta el momento y el rápido crecimiento de la compañía (más de 60 incorporaciones en el último año) han sido posibles gracias a la captura del mejor talento, estableciendo una nueva cultura corporativa de la mano de la implementación de una nueva Política de Recursos Humanos.

Para Neinor Homes, el talento de las personas que conforman la empresa es clave para alcanzar la excelencia. Por ello, resulta fundamental atraer e identificar a los mejores perfiles, cubrir sus necesidades e invertir en su desarrollo y compromiso.

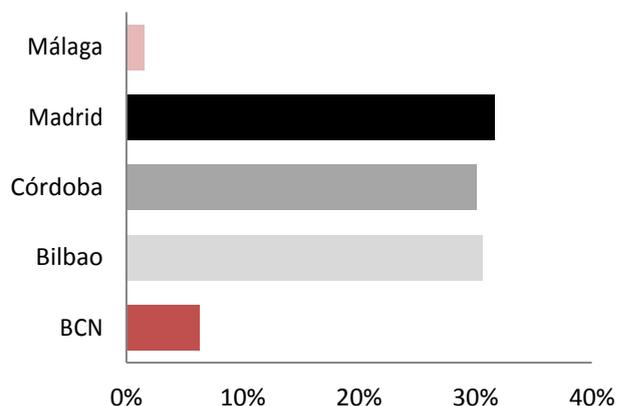
Los empleados de Neinor Homes provienen de distintos sectores, primando el sector de la promoción inmobiliaria residencial pero con un componente importante de exposición a los sectores tecnológico, industrial, consultoría, financiero e inversión, en donde más del 85% de nuestros empleados dispone de una titulación superior.

Neinor Homes apuesta por el empleo de calidad, maximizando las oportunidades de empleo estable y su crecimiento sostenible. Así, el empleo indefinido es del 98% y el número de empleados con jornada completa es del 100%.

Además, Neinor Homes estima que en 2016 ha generado 7.200 empleos indirectos.



## Distribución geográfica



## Colaboración con entidades y organismos para la incorporación de becarios universitarios

Neinor Homes tiene convenios de colaboración con: Universidad de Deusto, Politécnica de Madrid, Cardenal Cisneros, Politécnica de Barcelona, Universidad de Loyola de Córdoba, Colegio Vasco de Economista, Instituto Superior de Derecho y Economía, UPV y ASPRIMA.



## Formación y desarrollo de nuestros profesionales

En Neinor Homes consideramos que la formación es un pilar fundamental para el desarrollo de nuestros profesionales, lo que ayuda a incrementar su productividad laboral a la vez que permite mejorar las posibilidades de promoción individual. En este contexto, la formación que ofrecemos se basa en:

- Las necesidades formativas detectadas por la Dirección de la compañía para la ejecución de los objetivos estratégicos.
- Las necesidades detectadas por los propios empleados y su propia solicitud para realizar cursos externos.

Para que cada una de las acciones formativas produzca un impacto relevante, aplicamos tanto sesiones presenciales como nuevas tecnologías, mediante la realización de actividades, role-playing, casos prácticos y simulaciones, donde el alumno pueda asimilar los contenidos teóricos y su aplicabilidad al puesto de trabajo.

100% con acceso a las actividades de formación



49.156€ invertidos en actividades de formación

Prevención de riesgos laborales

Certificación BREEAM

Excel PowerPoint

Idiomas

Sostenibilidad

## Retribución atractiva

Los principios que sostienen la estrategia de remuneración de Neinor Homes, forman parte de la Política de retribución que tiene en cuenta los siguientes factores: recompensa, competitividad externa, equidad externa, equidad interna, sencillez y transparencia, horizonte temporal, equilibrio, adaptación y flexibilidad.

Neinor Homes destaca también por su remuneración variable donde se incentiva a los empleados a ser partícipes del éxito y del cumplimiento con los compromisos globales (3x3):

- El 33% de la retribución variable depende de la evaluación del rendimiento, que al final de cada ejercicio, se realiza a todos los empleados por cada Director de área, y, a posteriori, por cada Director General para que finalmente sea aprobado en el Comité de retribuciones.
- Otro 33% se ciñe a la buena marcha de la compañía y el cumplimiento de los hitos marcados.
- El último 33% depende de la consecución de los objetivos de cada Dirección General.
- 100% de los empleados evaluados periódicamente por su desempeño

## II Bienestar de nuestros empleados

Neinor Homes, como empresa moderna y responsable, fomenta el bienestar y la calidad de vida de sus empleados, no sólo desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, sino también desde el fomento de la salud y el bienestar. En este contexto, Neinor Homes fomenta la flexibilidad horaria y dota a los empleados de acceso a herramientas y nuevas tecnologías para que puedan realizar sus tareas de forma más eficiente.

Asimismo, la tecnología está alterando la forma de hacer las cosas, y en Neinor Homes estamos evolucionando y creando un entorno más digital, dotando a nuestros empleados con dispositivos móviles, portátiles y accesos en remoto que permitan el teletrabajo y el acceso a la información desde cualquier lugar.

### Prevención de riesgos laborales

Neinor Homes promueve un entorno de trabajo seguro y estable y se compromete a actualizar de forma permanente, las medidas de prevención de riesgos laborales adecuadas a cada puesto de trabajo, más allá de los niveles exigidos por la legislación. Neinor Homes ha obtenido el certificado que concede AENOR sobre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001). La certificación demuestra el sólido desempeño de la política de control de riesgos de la compañía. La implantación de este sistema de gestión va a dirigida a reducir la siniestralidad laboral y a aumentar la productividad, con la identificación, la evaluación y el control de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo. Con ello, se logra identificar y evitar las principales causas que originan los accidentes y las enfermedades en el entorno laboral, creando un espacio más seguro y adecuado para los profesionales.

Por otra parte, esta certificación permite el cumplimiento con la legislación actual en materia de prevención, integrándola eficazmente en los procesos de la organización. Así, se produce una mejora notable tanto en la gestión interna como en la comunicación entre empresa-trabajador, generando una cultura preventiva frente a los riesgos laborales con la integración de la prevención en el sistema general de la compañía y fomentando el compromiso de todos sus miembros con el desempeño de la política de SST.

Neinor Homes dispone de un manual de buenas prácticas para aumentar los niveles de seguridad en las obras de construcción de sus promociones inmobiliarias, con el propósito de prevenir, eliminar o minimizar los riesgos a los que están expuestos el personal, las instalaciones y la producción, logrando la ejecución de las obras con accidentes CERO. Entre las medidas principales, destacan el control de accesos, la documentación exigida a la contrata, subcontratas, trabajadores y maquinaria, las medidas de seguridad en las diferentes fases de la obra, el plan de emergencia y visitas de obra, entre otros.

Para cada una de las obras que promueva Neinor, se designará un coordinador de seguridad en fase de ejecución de obra, que cumplirá con los requisitos establecidos en la legislación en vigor y velará por el cumplimiento del manual de buenas prácticas. Cada contratista en obra designará, al menos, un trabajador como recurso preventivo, con presencia permanente en la obra y con una parte de jornada destinada a funciones preventivas. Asimismo, cada empresa subcontratista en obra designará, al menos, un trabajador responsable de la seguridad y salud de sus trabajos.

Con objeto de realizar una correcta y práctica coordinación de las actividades, así como fomentar la colaboración en materia de prevención de riesgos entre empresas que desarrollen sus actividades en la obra, se constituye una Comisión de Coordinación de Seguridad y Salud en cada una de las promociones de Neinor Homes al principio de la obra, reuniéndose con una periodicidad mensual, como mínimo.

Neinor Homes realiza auditorías externas periódicas tanto previas como in situ en cada una de sus obras, dejando constancia por escrito del resultado de la misma.

## Paquetes retributivos para nuestros profesionales

- El Plan de retribución flexible ofrece tickets de comida, guardería y transporte
- Seguro médico pagado para todos los empleados de la compañía

## Formación en materia de seguridad y salud

- Continuamos con el compromiso de formar a nuestros profesionales a través de los cursos de Prevención de Riesgos Laborales como herramienta esencial para incorporar una cultura basada en la seguridad y la salud de la compañía.
- 100% de nuestros empleados han recibido formación en materia de prevención de riesgos laborales
- En 2016 hubo caso de un único accidente sin baja laboral

## Diversidad e igualdad de oportunidades

Neinor Homes es una empresa comprometida con la no discriminación y la igualdad de género. Prueba de ello es que el 50% de nuestros empleados son mujeres y el 50% hombres, teniendo en cuenta las particularidades del sector en el que desarrollamos nuestras actividades.

En 2016, tras llevar a cabo un diagnóstico de la situación de nuestros empleados, Neinor Homes ha creado su primer Plan de Igualdad que extiende su vigencia hasta el 2020 y aplica a la totalidad de la empresa.

El objetivo general que persigue el Plan es alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, eliminando cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

### Comité de igualdad

El comité de Igualdad de Neinor Homes tendrá las siguientes competencias:

- Informar y sensibilizar a la plantilla
- Apoyar y/o realizar el diagnóstico y el Plan de Igualdad
- Apoyar y/o realizar su seguimiento y evaluación
- Conocer los casos de acoso sexual y por razón de sexo
- Vigilar el principio de igualdad en la empresa

Para el desarrollo de este Plan se va a hacer énfasis en los siguientes puntos:

1. Acceso al empleo
2. Clasificación profesional
3. Promoción y formación profesional
4. Retribuciones
5. Ordenación del tiempo de trabajo
6. Prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo
7. Ordenación del tiempo de trabajo para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal
8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales
9. Comunicación y uso no sexista del lenguaje y la imagen
10. Formación

### Código de conducta de acoso moral

El Código de Conducta tiene por finalidad establecer las acciones preventivas y las medidas a adoptar por Neinor Homes ante el acoso moral en el trabajo, teniendo siempre como principio la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad y el respeto a la Ley.

## Involucración y sensibilización de empleados

En 2016, Neinor Homes ha enfocado sus esfuerzos en el ámbito de la comunicación y el diálogo interno a través del lanzamiento de la intranet corporativa para dar voz a los empleados, transmitir el know-how de la compañía y difundir la cultura corporativa.

Asimismo, el CEO mantiene una comunicación fluida con los empleados a través de reuniones periódicas en las que por un lado, comunica a todo el personal los aspectos relevantes relacionados con la gestión y la situación de la compañía, y por otro lado, recibe por parte de los profesionales, el feedback sobre estas cuestiones y sobre aquellos aspectos que resulten de interés.

Neinor Homes está avanzando en la implementación de iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa con el fin de contribuir positivamente a la sociedad y dando la oportunidad a sus empleados de colaborar con su trabajo a través del voluntariado corporativo.

Con el objetivo de sensibilizar a los empleados, la compañía ha puesto en marcha una política *paperless* para la eliminación del papel en la actividad de las oficinas. Asimismo, se mandan periódicamente correos a los empleados para que estén más concienciados con el cuidado del medio ambiente. Estamos convencidos de que este tipo de iniciativas contribuyen a mejorar la motivación de nuestros empleados y el orgullo de pertenencia a Neinor Homes.

# Nuestros proveedores



# Cadena de suministro

**Los valores y compromisos de Neinor Homes se extienden a toda nuestra cadena de suministro, lo que nos permite lograr una gestión de éxito en las relaciones con nuestros proveedores**

Para garantizar la excelencia y los niveles de calidad, Neinor Homes es consciente de la importancia de sus contratistas, proveedores y empresas colaboradoras. Por este motivo, trabaja activamente en la gestión de las relaciones a largo plazo con estos grupos de interés.

Neinor Homes trabaja con tres tipos principales de proveedores: arquitectos, proveedores de servicios de construcción y proveedores de otros servicios (APIs, empresas de servicios y consultoría).

En 2016 Neinor Homes ha trabajado con un total de 197 empresas. De estas, 129 son locales lo que representan un 65,48% del total de los proveedores contratados. Esta cifra demuestra el compromiso de Neinor Homes con la contratación de proveedores de carácter local.

Además, durante 2016, se han desarrollado varios proyectos de gestión de los procesos de compras. Uno de estos proyectos ha consistido en realizar diagnósticos de la eficiencia y el control interno en el proceso de compras con el objetivo de obtener un diagnóstico desde el punto de vista de la estrategia, la organización, los elementos facilitadores y el control interno de las compras de Neinor Homes.

De esta manera, en base al análisis realizado, se obtiene una visión global de los riesgos en el área de compras que ha permitido diseñar un Plan de Actuación con las recomendaciones surgidas.

## Datos clave 2016



**65%** de  
proveedores locales



El importe total de compras a  
proveedores **116.953.152**



**201** empresas  
homologadas



**100%** de los contratos  
incluyen cláusulas con  
requerimientos ESG

**96** empresas evaluadas  
con un volumen de compras  
a partir de 10.000 €

## Hitos 2016



Aprobación del  
**Procedimiento  
General de Compras**



Proyecto de eficiencia y  
control interno en el proceso  
de compras

## Gestión de compras

La gestión de compras de Neinor Homes está basada en unos principios de obligado cumplimiento, tanto antes de la contratación como durante y después. Durante todo el proceso, los proveedores han de cumplir con los valores y las políticas de integridad de Neinor Homes, basadas en el Código Ético, las Políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Anticorrupción y Soborno, así como en cláusulas específicas de contratación con proveedores.

Neinor Homes cuenta con el procedimiento de gestión de compras como marco de actuación en el ámbito de las contrataciones. Éste describe un proceso sistemático que permite conseguir un método de trabajo homogéneo para toda la organización, y de esta manera, permite evitar cualquier tipo de riesgo en la cadena de valor. El procedimiento de contratación y adjudicación ha sido aprobado por el CEO de la compañía.

El procedimiento de contratación y adjudicación se aplica para aquellas necesidades de compras que se generen para todas las promociones de Neinor Homes, ya sean trabajos de preventa-postventa, trabajos de reforma o terminación de obra, trabajos de obras comenzadas u obras nuevas; quedando incluido en los procedimientos de la Dirección General de Obras, y, transversalmente, en toda la organización.

El procedimiento establece la necesidad de que todas las propuestas de adjudicación sean aprobadas con el objetivo de poder contratar los trabajos de forma definitiva. Por lo tanto, una vez realizado el modelo correcto de propuesta para cada caso, se incluyen en el sistema centralizado de compras para proceder a realizar el flujo de la aprobación. Para la aprobación de adjudicaciones de obras intervienen los siguientes departamentos:

- Departamento Técnico: Responsable de la zona donde se ejecuta la obra
- Departamento de Control Dirección General de Obra
- Departamento de Compras

Los proveedores están obligados a cumplir con las siguientes políticas de Neinor Homes:

- Política de Compras
- Código Ético
- Política de Corrupción y Soborno
- Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo
- Política de Responsabilidad Social Corporativa

## Selección y homologación de proveedores

Neinor Homes quiere asegurarse la oferta de unos servicios profesionales y de calidad, por lo que ha establecido exigentes procesos de homologación, con el fin de certificar que los proveedores respeten las políticas de la compañía.

Además, Neinor Homes está expandiendo sus compromisos de Responsabilidad Social Corporativa en toda su cadena de suministro, incluyendo el área de compras y prestando especial atención a los proveedores de mayor riesgo. Por ello, el departamento de compras también cuenta con su mapa específico de riesgos en materia de compras.

El proceso de selección y homologación de proveedores establece los aspectos que se deben analizar para cada proveedor en relación con la empresa en cuestión y el servicio o bien que se suministre.

Durante 2016, este proceso se ha extendido a todos los proveedores de la compañía, habiendo actualmente 202 proveedores homologados.

Cada responsable comercial de zona crea y mantiene un registro de los agentes, intermediarios y asesores contratados por Neinor Homes en su zona, y además elabora informes sobre cada uno de los proveedores.

Del mismo modo, el responsable de contratación y compras crea y mantiene un registro en el que se conservarán los análisis derivados de los procesos de gestión de proveedores, el proceso de selección seguido para su contratación y las evaluaciones realizadas conforme al procedimiento establecido, en caso de contratación de servicios u obras por importe superior a 10.000 euros.

Los registros son accesibles y puestos a la disposición del Director de Cumplimiento, que realiza revisiones periódicas para comprobar la adecuación de dichos registros.

Neinor Homes quiere asegurarse la oferta de unos servicios profesionales y de calidad, por ello, ha establecido unos procesos de homologación con el fin de certificar que los proveedores respeten los acuerdos que se recogen por la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Global de Naciones Unidas, que cumplan con los siguientes criterios:

- Cumplimiento de plazos
- Calidad de ejecución
- Seguridad e higiene
- Cumplimiento de presupuesto
- Implicación
- Reclamaciones económicas
- Capacidad técnica
- Capacidad resolutoria ante imprevistos
- Cumplimiento con los requerimientos de BREEAM
- Cumplimiento con las exigencias medio ambiente
- Colaboración y trato
- Conocimiento del libro blanco BIM

Además, las cláusulas de contratación obligan a los proveedores de Neinor Homes cumplir con lo siguiente:

### **Seguridad y Salud**

El contratista de Neinor Homes está obligado a desarrollar el Plan de Seguridad y Salud en el trabajo, de forma particular, siguiendo las directrices del correspondiente Estudio de Seguridad y Salud, debiendo presentarlo antes del inicio de las obras al Coordinador de Seguridad y Salud para su aceptación.

Es obligación del contratista y de todo el personal que a su cargo cumplir estrictamente toda normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como conocer y poner en práctica todas las medidas de seguridad y prevención materializadas en el mencionado Plan de Seguridad y que afecten a los trabajos contratados.

Igualmente, el contratista se obliga cumplir con las obligaciones empresariales respecto de los trabajadores, de la información, de la formación técnica y la práctica adecuada y suficiente, la consulta y la participación, entre otros, contenidos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, así como en el Real Decreto 1627/1997 de 24 de Octubre sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en las Obras de Construcción. Deberá igualmente, atender las indicaciones y cumplir las instrucciones del Coordinador en materia de seguridad durante la ejecución de la obra y, en caso, de la Dirección Facultativa.

### **Corrupción y soborno**

Los proveedores de Neinor Homes deberán aplicar y mantener en todo momento una adecuada política contra el soborno y la corrupción que cubra todos los aspectos de la prestación de los servicios, así como, deberán procurar que todos los empleados o agentes y otras personas que se dediquen a prestar una parte de los servicios o trabajos o que estén "asociados" o subcontratados, se rijan por los mismos principios. Los nuevos contratos firmados con asesores, agentes, intermediarios y proveedores deberán

necesariamente incluir como anexo o como una cláusula propia del contrato, una declaración de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en el presente Protocolo Anticorrupción.

En caso de que el proveedor no tenga su propia política anti-soborno y anti-corrupción, procurará que todos empleados o agentes y cualesquiera otras personas que se dediquen a prestar una parte de los servicios cumplan en todo momento con la política anti-soborno y anti-corrupción de Neinor Homes.

Los proveedores están obligados a conocer y proporcionar a los empleados, asociados y colaboradores relacionados con el proyecto, la información necesaria para que estos puedan cumplir con la política anti-soborno y anti-corrupción del Grupo Neinor Homes, así como con su Código Ético.

Los proveedores, no solamente están obligados a rechazar cualquier caso de soborno o corrupción, sino que además, deben informar de manera inmediata de dicho suceso con la documentación de soporte existente a través del Canal Ético de Neinor Homes: [canal.etico@NeinorHomes.com](mailto:canal.etico@NeinorHomes.com)

### **Prevención del blanqueo de capitales**

Los proveedores de Neinor Homes están obligados a conocer y cumplir con todas las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En este sentido, cobra especial relevancia el cumplimiento con las obligaciones que imponen la Ley 10/2010, de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y con el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, aplicable a las personas físicas y jurídicas que ejerzan actividades de promoción inmobiliaria, agencia, comisión o intermediación, así como el cumplimiento con los requerimientos del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo.

### **Regalos y obsequios**

Neinor Homes prohíbe expresamente solicitar regalos, favores, servicios en condiciones ventajosas o invitaciones a proveedores, clientes, intermediarios, agentes, asesores o cualesquiera otros que tengan alguna relación de negocio con la compañía.

### **Sostenibilidad**

Los contratistas y proveedores de Neinor Homes están obligados a cumplir con las especificaciones de BREEAM para poder asegurar la certificación de los edificios con un sello de sostenibilidad, además de cumplir con los requerimientos de diseño del Libro Blanco, para el caso de arquitectos y constructoras.

Los proveedores de las obras certificadas en BREEAM, han de cumplir con sus requerimientos respecto a la eficiencia energética de la vivienda, la protección del medio ambiente, el bienestar del cliente, las soluciones para el ahorro de agua y la generación de residuos, así como la procedencia de la madera utilizada y la toxicidad de los materiales aplicados.

### **Contratación**

Según el Código Ético de Neinor Homes, la contratación de asesores, agentes, intermediarios y proveedores para el establecimiento de relaciones con terceros, y, particularmente, con administraciones públicas (organismos públicos, empresas públicas, etc.) deberá someterse al procedimiento de comprobación y valoración de la compañía.

En concreto, las medidas de comprobación, además de otros documentos estándar, se pueden solicitar y complementar con cualquier otra valoración. Neinor Homes garantiza que la remuneración de los proveedores sea coherente con los usos del mercado y, en caso de que sea posible, cuando las circunstancias operativas lo permitan, deberán ser contrastadas con ofertas alternativas.

En la medida de lo posible, se evitará la contratación de terceros cuando el proveedor:

- Viene recomendado por un funcionario público que intervenga o guarde algún tipo de relación con la operación para la que se le contrata
- Solicite que el pago se efectúe a favor de terceras personas, en efectivo o en cuentas situadas en paraísos fiscales
- Carezca de experiencia en la realización de los servicios para los que le contrata Neinor Homes
- Solicite la realización de donaciones benéficas y aportaciones a partidos políticos
- Se niegue o se muestre reticente a colaborar en el procedimiento de comprobación

