

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera correspondiente al ejercicio anual finalizado el
31 de diciembre de 2023**

GRUPO GENERALI ESPAÑA, AGRUPACIÓN DE INTERÉS ECONÓMICO

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de Grupo Generali España, Agrupación de Interés Económico:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Grupo Generali España, Agrupación de Interés Económico (en adelante, la “Sociedad”) que forma parte del Informe de Gestión 2023 de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del Anexo “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad”, incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Grupo Generali España, Agrupación de Interés Económico. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad”, del citado EINF.

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la Dirección de Generali España y descrito en el apartado "ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.

- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de la Sociedad.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo Generali España, Agrupación de Interés Económico correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado de Información No Financiera.

Uso y distribución

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



ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Núm. 20/24/05132
IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions

ERNST & YOUNG, S.L.



Judith Pujol López

26 de abril de 2024



**GRUPO GENERALI ESPAÑA, Agrupación de
Interés Económico
ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA**

Correspondiente al ejercicio 2023

[generali.es](https://www.generali.es)

ÍNDICE

1. MODELO DE NEGOCIO	- 5 -
1.1 Entorno.....	- 5 -
1.1.1 Evolución de la economía.....	- 5 -
1.1.2 Evolución del sector asegurador.....	- 5 -
1.2 Evolución de la compañía.....	- 5 -
1.3 Modelo de negocio.....	- 8 -
1.3.1 Descripción del modelo de negocio.....	- 9 -
1.3.2 Política ESG.....	- 10 -
1.3.3 Acuerdo para el seguro de Salud.....	- 11 -
1.3.4 Premios y Reconocimientos.....	- 11 -
1.3.5 Marca.....	- 12 -
2. GESTIÓN DE ASPECTOS NO FINANCIEROS	- 13 -
2.1 Gestión de riesgos no financieros.....	- 13 -
2.2 Lucha contra la corrupción y el soborno.....	- 16 -
2.3 Derechos humanos.....	- 18 -
2.4 Recursos humanos.....	- 19 -
2.4.1 Información de la plantilla.....	- 21 -
2.4.2 Igualdad y Diversidad.....	- 27 -
2.4.3 Información retributiva.....	- 28 -
2.4.4 Organización del trabajo.....	- 31 -
2.4.5 Formación.....	- 35 -
2.5 Sociedad.....	- 38 -
2.5.1 Compromisos de la empresa con la sociedad.....	- 38 -
2.5.2 Compromisos de la empresa con sus clientes.....	- 42 -
2.6 Subcontratación y proveedores.....	- 45 -
2.6.1 Cadena de Suministro.....	- 45 -
2.6.2 Gestión de Proveedores.....	- 46 -
2.7 Gestión ambiental.....	- 46 -
2.7.1 Política ambiental.....	- 46 -
2.7.2 Consumo de recursos.....	- 47 -
2.7.3 Gestión de residuos.....	- 48 -
2.7.4 Contaminación.....	- 49 -
2.7.5 Cambio climático.....	- 50 -
2.7.6 Protección de la biodiversidad.....	- 50 -
2.8 Información fiscal.....	- 50 -
ANEXO.....	- 51 -

GRUPO GENERALI ESPAÑA, Agrupación de Interés Económico

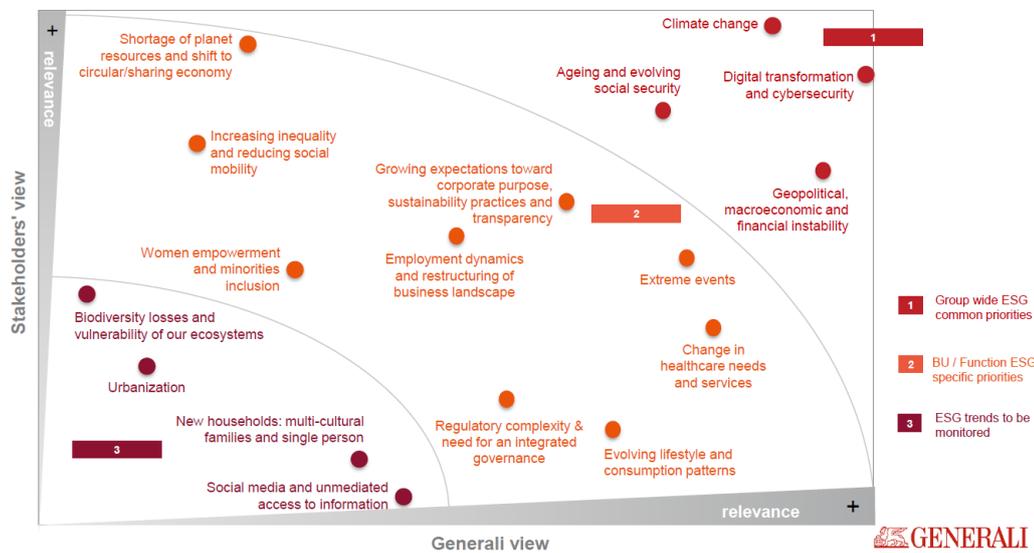
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El presente Estado de información no financiera de Grupo Generali España, Agrupación de Interés Económico (en adelante Generali) se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera, que forma parte del Informe de Gestión y se presenta como un informe aparte, Grupo Generali España AIE tiene el propósito de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación con los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo en 2019, por medio de una Matriz de Materialidad. Dicha Matriz, aprobada por el Consejo de Administración de Grupo GENERALI el 6 de noviembre de 2019, identifica el mapa de riesgos ESG (Medio Ambientales, Sociales y de Gobernanza) y los clasifica atendiendo a su nivel de impacto, permitiendo así definir planes de actuación.



Matriz de Materialidad aprobada por el Grupo GENERALI en 2019

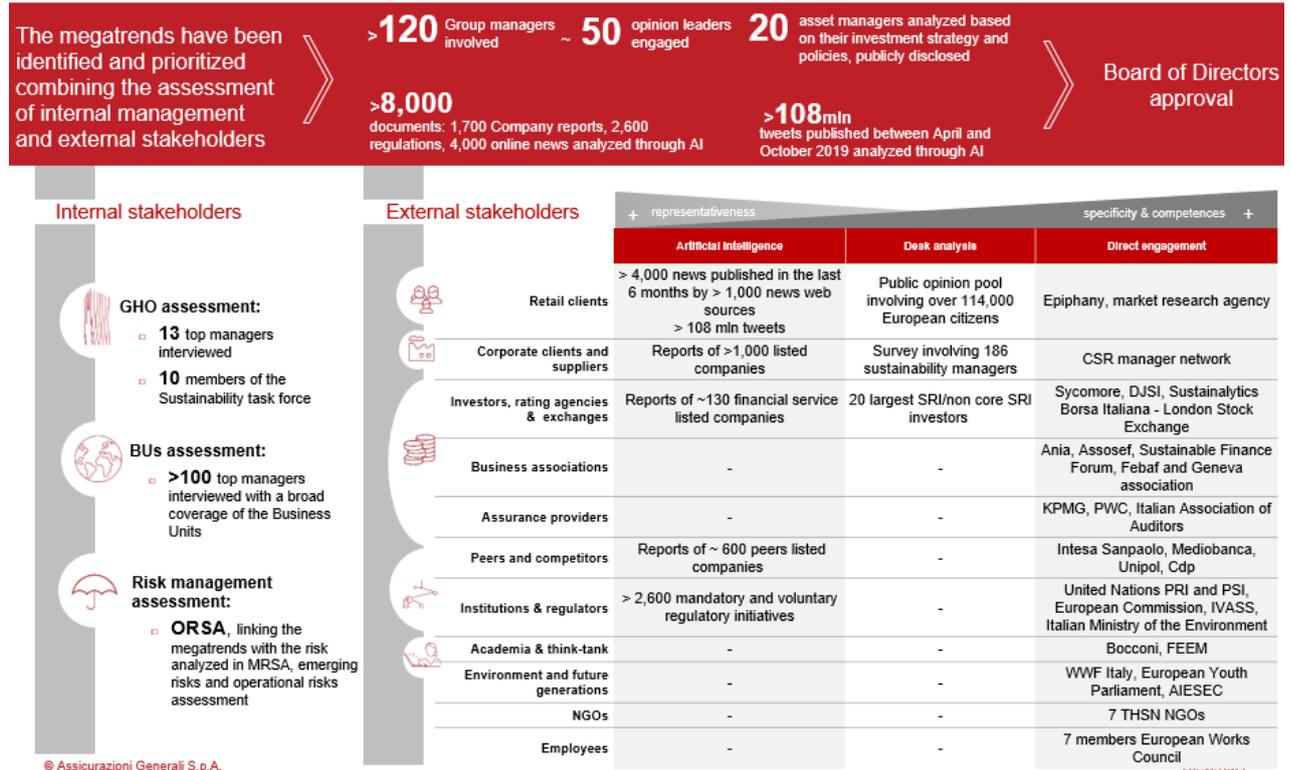
Para la confección de esta Matriz de Materialidad, se identificaron las principales tendencias (megatrends) que impactarán al negocio, a la sociedad en su conjunto y al medio ambiente en la próxima década.

Al no existir una definición de cuales son estos *megatrends* de factores materiales ESG, nos hemos fijado en el approach de la Comisión Europea, así como en los indicadores que se tiene en consideración para acceder al Dow Jones Sustainability Index.

Así mismo, para la elaboración de la matriz de materialidad, el Grupo se basó en las consideraciones de 120 directivos

del Grupo, así como de stakeholder externos relevantes. Entre estos stakeholders relevantes se encuentran 50 líderes de opinión, 20 gestores financieros y 186 expertos en sostenibilidad entre otros. Así mismo se analizaron más de 1700 informes y memorias de diversas entidades entre los que destacan memorias de 600 entidades de nuestro contexto competitivo.

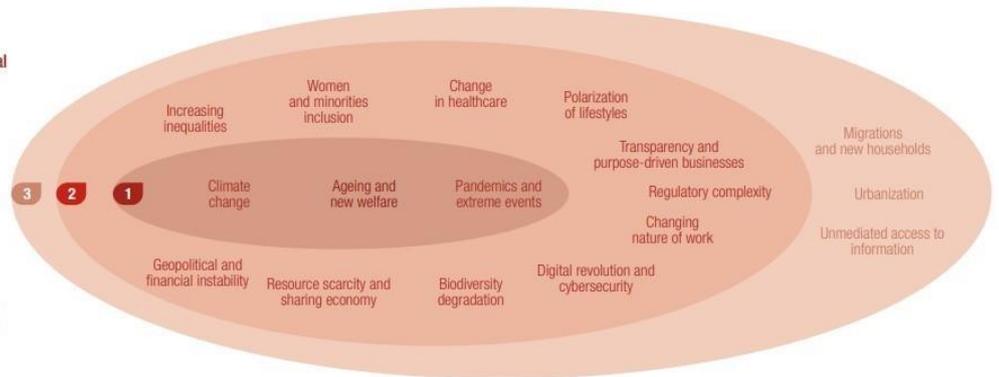
The internal and external stakeholders engaged for the materiality assessment



Con motivo de la crisis sanitaria por COVID-19, se procede a revisar la consistencia del análisis y en noviembre de 2020 el Consejo de Administración de Grupo GENERALI aprueba una versión actualizada y simplificada de la matriz que destaca la importancia de los riesgos sociales y medioambientales.

Este informe se rige por tanto por la matriz que se muestra a continuación.

- 1 Central cluster that identifies the material mega trends on which the strategic initiatives common to the Group are focused and the disclosure of which is included in this Report
- 2 Intermediate cluster that groups the mega trends of considerable relevance, which are addressed by specific business units or functions
- 3 External cluster that groups the mega trends to be monitored, which are of minor relevance compared to the other factors analysed



Matriz de Materialidad aprobada por el Grupo GENERALI en 2020

En 2021 Grupo Generali confirmó las megatendencias, teniendo en cuenta la perspectiva de la doble materialidad: evaluamos el impacto potencial que cada megatendencia puede tener en el Grupo y cómo el Grupo puede influir en la megatendencia, también a través de su cadena de valor. La pertenencia a uno de los tres grupos prioritarios determina el enfoque del Grupo para su gestión y presentación de informes.

Grupo Generali publicó una versión actualizada de su Política de Sostenibilidad en 2023. Durante 2023 se ha realizado también una nueva evaluación de materialidad que tiene fecha prevista de publicación durante 2024.

En base a la actividad de Generali AIE, su entorno de mercado y su ubicación en territorio español, se han considerado como aspectos a tratar en mayor detalle en este informe por su nivel de materialidad, los indicados a continuación:

- **Gestión medioambiental:** En línea con la política y objetivos del Grupo Generali, se promueve la protección medioambiental y la prevención de la contaminación para hacer frente a los efectos del cambio climático.
- **Recursos Humanos:** Generali AIE basa su People Strategy en la equidad, la coherencia y la transparencia, fomentando la igualdad y la diversidad de sus empleados, así como su formación para promover la actualización permanente del conocimiento y la adquisición de los skills, adaptados a las nuevas necesidades del contexto.
- **Sociedad:** La Compañía es generadora de empleos indirectos para el desarrollo de su actividad, en concreto de las funciones comerciales, técnicas y de asistencia necesarias para cumplir con sus asegurados. De gran importancia es su compromiso con la gestión y resolución de quejas y reclamaciones de sus clientes que se ajusta a la normativa legal y presenta un considerable nivel de calidad. Las acciones de solidaridad, con los más necesitados, la colaboración con universidades y patrocinios fomentando el deporte, el estilo de vida saludable, así como sus valores y las acciones de voluntariado, completan sus esfuerzos con la sostenibilidad.
- **Prevención del blanqueo de capitales:** A través del cual la Compañía intenta impedir todo intento de transacciones ilegítimas por terceros en el uso de su oferta de servicios y productos.

En la misma línea, los aspectos menos relevantes para la Compañía incluirían: la Protección de la Biodiversidad, la protección de los Derechos Humanos y las posibles vulnerabilidades en la cadena de producción y suministros, ya que no se encuentran motivaciones en el ámbito de Generali Seguros por lo que se puedan violar dichos contenidos.

El presente Estado de información no financiera complementario ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente con el alcance indicado en su Informe de verificación. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1 Entorno

1.1.1 Evolución de la economía

La evolución de la economía española ha venido marcada durante los dos últimos años por el impacto del conflicto bélico en Ucrania, a lo que hay que añadirle el impacto de la crisis en Oriente Próximo en este último año.

España mantiene un crecimiento económico positivo a pesar del complejo escenario internacional. Como muestra de ello, en el año 2023 liderará por tercer año consecutivo el crecimiento económico entre los principales países de la zona euro.

En 2023 el PIB registra un crecimiento del 2,5%, presentando un menor ritmo de crecimiento respecto al año anterior. La demanda interna presenta una contribución de 1,7 puntos, 1,2 puntos inferior a la del año precedente. Por su parte, la demanda externa, muestra una aportación de 0,8 puntos, presentando una disminución de 2,1 puntos respecto al año anterior. A pesar de un menor ritmo de crecimiento se han superado todas las expectativas. Los motores del crecimiento han sido dos, por un lado, el consumo privado, apoyado en el buen comportamiento del mercado laboral y el por otro la evolución muy positiva de las exportaciones.

La tasa anual de inflación en el último año asciende al 3,1%, con una inflación subyacente del 3,8%. Esta evolución es debida, principalmente, a la estabilidad de los precios de los alimentos y bebidas no alcohólicas, frente a la subida del año anterior. También influye la electricidad, cuyos precios aumentan menos que en 2022. En sentido contrario destacan los carburantes, cuyos precios disminuyen, pero con menor intensidad que el año anterior.

La tasa de desempleo disminuye hasta el 11,8%. El número de parados ha disminuido hasta los 2,8 millones, lo cual supone 193 mil parados menos que el año anterior y logra situarse ligeramente por debajo de la barrera de los tres millones.

Se estima un déficit público para el cierre del año 2023 cercano al 3%, menor que el del año anterior y alcanzando este nivel un año antes de lo previsto, gracias al crecimiento económico y el buen ritmo de creación de empleo.

1.1.2 Evolución del sector asegurador

Los últimos datos publicados por ICEA muestran que el sector asegurador ha registrado un crecimiento del 18,0% a finales de 2023, muy superior al del ejercicio 2022, que alcanzó un crecimiento del 4,8%, hasta situarse con un volumen de primas de 76.463 millones de euros.

Las primas del seguro de Vida han crecido un 36,3% alcanzando un volumen de 33.452 millones de euros, mientras que las primas en No Vida, a diciembre 2023, se sitúan en 43.011 millones de euros con un crecimiento del 6,8%.

El patrimonio gestionado por el ramo de Vida ha alcanzado, a cierre del 2023, los 204.056 millones de euros, con un incremento interanual del 5,4%.

Los ramos de No Vida presentan en su totalidad un mayor crecimiento en 2023 respecto al año anterior. Automóviles con un incremento del 6,6%, Salud con un 6,6%, Multirriesgos con un 6,8% y resto de los ramos de No Vida con un 7,3%.

1.2 Evolución de la compañía

En el transcurso del ejercicio 2023, en línea con la trayectoria de los últimos ejercicios, la gestión de la A.I.E. ha mantenido sus compromisos de contención de coste y servicios de calidad a sus socios.

Se exponen a continuación los avances y logros alcanzados en las principales áreas de actividad.

Desde la **Función de Operaciones**, a través del Centro Operativo de Siniestros (COS), se atienden la totalidad de los siniestros del Grupo GENERALI. Este centro está dotado con los sistemas y procesos más avanzados para una gestión

integral de la información, lo que permite ofrecer a nuestros clientes un servicio ininterrumpido para la apertura de siniestros, el envío de peritos y reparadores o para responder a simples solicitudes de información.

La interacción del cliente con el COS es multicanal: el cliente puede comunicar su siniestro por medio de nuestro centro de atención telefónica, de nuestros canales digitales (web o App de Clientes MI GENERALI), así como a través de su agente, que accede, por medio del portal del mediador, a un aplicativo específicamente diseñado para facilitar la declaración de los siniestros.

Así mismo, nuestros clientes disponen de un portal y de una aplicación (MI GENERALI) que les permite disponer de toda la información de sus pólizas, recibos y siniestros. Durante 2023, esta aplicación se ha actualizado dotándola de dos nuevas funcionalidades:

Por un lado, para los productos de Ahorro e Inversión, se ha mejorado la funcionalidad de Posición Financiera, incluyendo la operativa de visualización agregada, la visualización del detalle de sus pólizas, la descarga de documentación y la operativa de traspasos para Unit Linked.

La otra gran funcionalidad corresponde a la integración de esta aplicación con la aplicación de Sanitas, que mejora la experiencia del cliente con el seguro de Salud. Esta integración ha dotado a los clientes de la nuevas operativas de salud, del nuevo cuadro médico, urgencias, concertación de citas médicas, tarjeta de salud digital, autorizaciones y reembolsos.

En cuanto a nuestros agentes y responsables comerciales, disponen en Salesforce de un portal distribuidor y un portal responsable, que les permite mejorar su gestión del día a día y la atención a sus clientes. Durante este año se han introducido mejoras en los informes y en las estadísticas que les permite realizar un seguimiento más exhaustivo y eficiente del negocio.

También se ha mejorado la visión 360 del cliente en Salesforce con nuevas funcionalidades entre las que destacamos los módulos de relaciones y NPS. El primero permite conocer los vínculos del cliente con otros clientes de la compañía. El módulo de NPS permite al agente conocer la opinión del cliente y mejorar en aquellos puntos en los que el cliente no se encuentra tan satisfecho.

Adicionalmente, se ha optimizado el proceso de campañas comerciales, proporcionado a los agentes una propuesta con los clientes con mayor propensión a compra de nuevos productos.

Durante este año 2023 también se han realizado desarrollos muy destacados con Cajamar. Se ha desarrollado un aplicativo multicanal integrado en los sistemas del banco para los clientes. Este aplicativo permite al cliente tener una visión global para gestionar las operativas de postventa relacionadas con sus contratos: consulta de pólizas, visualización de documentación contractual, gestión de siniestros, acceso a servicios urgentes, acceso a servicios de salud, etc. Todos estos canales se encuentran interconectados de forma que la experiencia cliente es única.

Adicionalmente, disponemos de un novedoso sistema de movilidad y comunicación mediante smartphones con las redes de peritos y reparadores con el fin de incrementar la información puntual y reducir los plazos de actuación y servicio a los asegurados.

La estructura de Centro Operativo y de Siniestros está destinada a mejorar su eficiencia y la Experiencia Cliente.

Adicionalmente en 2023 se ha especializado la atención telefónica diferenciando el canal de clientes (SAC) del canal de mediadores (SAM) permitiendo un tratamiento más especializado de las llamadas de siniestros. En este sentido, ambas plataformas de atención telefónica (SAC/SAM) son las encargadas de ofrecer un servicio informativo a clientes y mediadores sobre la situación en la que se encuentra cada expediente de siniestros. Además, asumen la función de apertura de los siniestros en el sistema. El COS, compuesto por profesionales expertos, asume la función del trámite del expediente y realiza asimismo tareas de call me back a clientes y mediadores.

Durante el ejercicio 2023 se ha consolidado el acuerdo de colaboración entre Sanitas y Generali España en el ámbito del tratamiento de siniestros de salud, permitiendo que los clientes de Generali puedan tener acceso a una red de centros médicos y hospitalarios más amplia, con servicios digitales, en claro beneficio de nuestros asegurados.

Para conocer la valoración y satisfacción de sus clientes, GENERALI cuenta con un programa de Experiencia del Cliente basado en metodología NPS transaccional que permite identificar, en cada touchpoint con el cliente, eventuales puntos de dolor, posibilitando el diseño de acciones que permitan impulsar su satisfacción. Esta metodología NPS se ha aplicado también a los agentes y corredores, lo que nos ha permitido integrar su valoración y por tanto enriquecer el conocimiento.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio han conseguido asegurar los niveles de satisfacción en el ámbito de la tramitación de los siniestros, que se ha situado en 48,1 puntos (49,3 puntos en 2022), y en la contratación que se sitúa en 77,6 puntos (78,1 puntos en 2022). En cambio, el aumento de la inflación vivido ha tenido un impacto directo en la

experiencia de renovación de nuestros clientes, viéndose deteriorada respecto a años previos (23,6 puntos).

Desde la **Función BDT (Business Digital Technology)** en 2021 se comenzaron a dar los primeros pasos en el proyecto de transformación digital, para impulsar la digitalización e innovación en nuestros procesos de negocio.

El proyecto, que prevé la adopción de las mejores soluciones tecnológicas del mercado, supondrá la introducción de las mejores prácticas en procesos, eficiencia, innovación y agilidad, además de una significativa reducción del time to market, con los objetivos de:

- Facilitar la mejor experiencia a clientes, mediadores y empleados.
- Proporcionar productos y servicios simples, sostenibles, innovadores, personalizados y digitales.
- Aportar valor a través de una organización ágil apoyada en las capacidades digitales.

En 2023 Generali ha realizado grandes avances en su proyecto de transformación digital transversal desarrollando proyectos en los siguientes ámbitos:

CRM Salesforce: cuyo objetivo es transformar el modelo de interacción de los mediadores para hacerlo más ágil y efectivo. Este año se ha implementado la gestión de casos para Corredores, así como la gestión casos y nueva telefonía automatizada de Salesforce en el equipo de SAM y Cajamar Seguros Generales para todos los ramos individual y colectivos. Para también completar la omnicanalidad de peticiones, se ha implementado en el equipo interno del SAC la gestión de casos y telefonía Service voice.

Core seguros: para transformar el sistema transaccional y de negocio de la compañía en los procesos de emisión, siniestros, contable y en la generación de productos y servicios, dotándolos de una mayor autonomía y flexibilidad. Durante el año 2023 se ha trabajado en el piloto de Autos consistente en la emisión de 10 pólizas family&friends en el nuevo aplicativo de RGI.

Core financiero: centrado en transformar los procesos contables de la compañía para su automatización, agilización y adaptación a los cambios normativos. A lo largo del año 2023 se ha configurado en SAP la gestión de cuentas bancarias, gestión de liquidez y posición a c/p (Cash management), la gestión de pagos y cobros electrónicos (Advance payment management) y la gestión de posición y previsión de liquidez a l/p (Presupuesto de Tesorería) para desplegarlo a principios de 2024.

Arquitectura e integración: cuyo objetivo es establecer la interconexión de herramientas y sistemas para dar respuesta a las necesidades de negocio. En 2023 se ha implementado una nueva solución para monitorizar en tiempo real el rendimiento de las herramientas tecnológicas que utilizan todos los usuarios, incluidos mediadores.

Frontend: focalizado en la mejor experiencia de empleados, mediadores y clientes en su interacción con los distintos portales y herramientas. En 2023 se ha implementado el nuevo Asesor Global para productos de Ahorro-inversión, Protection y P&C (hogar y autos) para los Agentes. Y también se ha implementado el nuevo funnel de autos para clientes y mediadores.

New ways of working: centrado en la evolución de las dinámicas de trabajo de los empleados para adaptarlas al nuevo contexto digital. En 2023 se ha decomisionado citrix a un alto volumen de empleados con el objetivo de mejorar el rendimiento de las herramientas que dan servicio a la mediación y clientes (Genernet, SAP, Generig, GED...).

Datos y análisis: para dotar a Generali de un modelo de negocio data driven, asegurando la coherencia y robustez de los datos. En 2023 se ha implementado la metodología de gobierno de dato y calidad del dato para facilitar la toma de decisiones estratégicas para mejorar la calidad del servicio a clientes y mediadores.

En 2023 También se ha consolidado la apuesta por la excelencia en la resiliencia operativa, Ciberseguridad y Protección de Datos, realizando numerosas acciones en estos ámbitos que, en particular, nos permitirán garantizar el cumplimiento de los últimos reglamentos (DORA) y directivas (NIS2) aprobados por la UE

Desde la **Función de People and Organization**, durante 2023 se ha proseguido con las iniciativas en gestión de personas que han ocasionado la revalidación de certificaciones como Top Employers o Actualidad Económica, en los que se ha obtenido la segunda y tercera posición respectivamente.

Asimismo, destacamos la superación de la auditoría de renovación del certificado efr de empresa familiarmente responsable, mejorando la calificación hasta B+ como empresa proactiva o el reconocimiento a las iniciativas de bienestar

social (por el programa de voluntariado corporativo THSN) y diversidad LGTBI.

En otro orden de cosas se ha culminado la implantación del nuevo modelo territorial durante 2023 y del modelo de trabajo a distancia, incorporando a la Organización Territorial a este modelo y ampliando las funciones teletrabajables de la Compañía.

Por último, destacamos el importante avance realizado en materia de reducción de la brecha salarial ajustada (Equal Pay Gap) y en la capilaridad de la extensión de los programas de Diversidad, Equidad e Inclusión a toda la Compañía, a través de la realización de planes específicos por función de cada manager con personal a cargo.

Efectos de la pandemia COVID-19 en la actividad de la Sociedad

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, ha supuesto una crisis sanitaria sin precedentes que ha impactado en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Durante el ejercicio 2020 se adoptaron una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social que ha provocado la pandemia.

Estas medidas se han ido modulando en el tiempo conforme a la evolución de la situación de la pandemia, así como de la normativa, hasta la publicación de la Orden SND/726/2023, de 4 de julio, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de julio de 2023, por el que se declaró la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

En el ámbito puramente económico, el importe de la cifra de negocios se ha situado en 144.238 miles de euros, (115.469 miles euros en 2022).

Durante el ejercicio 2023, la Agrupación ha realizado diversos proyectos en materia de investigación, desarrollo e innovación tecnológica que le ha permitido aplicar una deducción en el impuesto sobre sociedades por estos conceptos de 544 miles de euros.

La entidad, como miembro del Grupo de Entidades del Impuesto Sobre el Valor Añadido, cuyo número es IVA 68/15 del cual Generali España, Holding de Entidades de Seguros, S.A.U. es la sociedad dominante, está adherida y cumple con el contenido del Código de Buenas Prácticas Tributarias aprobado y promovido por el Foro de Grandes Empresas y la Agencia Tributaria Española.

De acuerdo con la Ley 15/2010 sobre morosidad en la que se establece un periodo de pago máximo a proveedores de 60 días en el ejercicio 2023 y de 60 días en el ejercicio 2022, se informa que, durante el ejercicio y al cierre del mismo, los pagos a proveedores y la totalidad del saldo pendiente de pago a dichos proveedores presenta un aplazamiento inferior al fijado por la norma. Durante los ejercicios 2023 y 2022 la Agrupación cumplió con dicha norma, siendo en el ejercicio 2023 el periodo medio de pago a proveedores de un 1 día.

En relación con la inspección fiscal que la Agrupación tenía abierta al cierre del ejercicio 2023, el pasado 17 de enero, tras finalizar el proceso inspector, se firmaron dos Actas, una en conformidad y otra en disconformidad, ambas con cuota cero. Para la firmada en disconformidad la Agrupación presentó alegaciones ante la Agencia Tributaria el pasado 16 de febrero.

No se conocen otros acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio que puedan afectar de forma significativa a los estados financieros de la Agrupación.

En el ejercicio 2024 se prevé mantener el nivel actual de los servicios prestados a los Socios en las Áreas de actividad y de servicios comunes que se encuentran integrados en la Agrupación hasta el momento.

1.3 Modelo de negocio

1.3.1 Descripción del modelo de negocio

Grupo Generali España, Agrupación de Interés Económico forma parte de Grupo Generali, uno de los principales grupos aseguradores internacionales con presencia en 50 mercados de Europa, Asia y América.

Desde un punto de vista geográfico, Grupo Generali estructura su negocio en cinco unidades:

- Italia
- Alemania, Austria y Suiza
- Francia, Europ Assistance y GBL
- Internacional, que a su vez se organiza en tres áreas:
 - Mediterráneo y Latinoamérica, donde se encuentra Generali España
 - Europa central y oriental
 - Asia
- Gestión de activos y patrimonio

Generali España

Grupo GENERALI España Holding de Entidades de Seguros y Reaseguros S.A., con sede en la plaza de Manuel Gómez-Moreno nº 5 de Madrid, se organiza bajo una estructura de tres sociedades, una Holding, una AIE desde donde se prestan servicios a las demás sociedades del Grupo y una Compañía de Seguros (Generali España de Seguros y Reaseguros).

Ostenta, asimismo, una participación del 50% en Cajamar Vida y en Cajamar Seguros Generales, como consecuencia del acuerdo alcanzado con la entidad financiera Cajamar.

Grupo Generali España Holding de Entidades de Seguros y Reaseguros S.A.			
<p>Generali España de Seguros y Reaseguros:</p> <p>Dedicada al negocio asegurador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comercial y Distribución • Insurance Office (Vida – No Vida) • Marketing y Clientes • Comunicación 	<p>Generali A.I.E.:</p> <p>Agrupa servicios comunes para aprovechar sinergias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Digital Technology • Operaciones • Inversiones • Control de Riesgos • People and Organization • Estrategia e Innovación • Asesoría Jurídica y Secretaría General • Cumplimiento • Actuarial • Data Office • Financial Office 	<p>Cajamar Vida y Cajamar Seguros Generales:</p> <p>Joint ventures constituidas para la distribución de seguros de Vida y No vida a través de la red de sucursales de Cajamar</p>	<p>Auditoría interna</p> <p>Control de Riesgos</p>

Generali participa en las inmobiliarias Hermes SL de Servicios Inmobiliarios y Generales y Vitalicio Torre Cerdá SL cuya actividad es la gestión técnica y administrativa de los inmuebles del Grupo Generali en España y en la entidad Grupo Generali España Agrupación de Interés Económico, que presta servicios a las diferentes Compañías que integran el grupo en España. Todas ellas comparten Domicilio Social en la plaza de Manuel Gómez-Moreno, 5 de Madrid.

La oferta de Generali está dirigida a todos los segmentos de clientes: personas físicas, familias, profesionales y autónomos, PYMES, grandes empresas y corporaciones, así como administraciones públicas locales, regionales y estatales.

Para ello, disponemos de una amplia gama de productos de vida y no vida que les protege sus vidas y patrimonio.

Generali Seguros opera mediante una estrategia de distribución multicanal, que se materializa principalmente a través de una amplia red de Agentes exclusivos y Corredores.

La distribución mediada a través de agentes y corredores de seguros es el principal canal de distribución con un total del 94% de las primas totales emitidas en 2023. Corresponde a los agentes el 50% y a los corredores el 44%.

La distribución directa representa tan solo el 4% de las primas. En el capítulo otros que representa el 2% se incluyen las primas procedentes del canal banca seguros

Generali ofrece, además, a los clientes que buscan el do it yourself, una plataforma de contratación online en algunas líneas de negocio del segmento de particulares y les ofrece servicios de chat, call me back y Contact Center para su gestión.

La estrategia de Generali España para el ejercicio 2023, se estructura en torno a siete proyectos estratégicos dirigidos a alcanzar tres retos a los que debe hacer frente la compañía en los próximos años:

- Crecimiento sostenible y propuesta de valor diferenciada
- Mejorar el perfil de los resultados
- Liderar la innovación

1.3.2 Política ESG

En el ámbito de la Política ESG, Generali AIE tiene la misma estrategia y objetivos que Generali España. A lo largo del ejercicio 2023 se han realizado importantes avances en el ámbito de las políticas ESG y de su gestión.

En lo referente a la Gobernanza ESG, el Comité de Sostenibilidad, presidido por el Consejero Delegado de la compañía e integrado por todos los miembros del Comité Ejecutivo y las funciones de Cumplimiento y de Auditoría, ha aprobado el plan de acción para el ejercicio 2023 así como sus objetivos que han quedado resumidos en un dashboard de indicadores kpis que miden la evolución de los avances en materia ESG.

Asimismo, el grupo de trabajo dirigido por la función de Cumplimiento, que reporta al comité de sostenibilidad, para impulsar de forma transversal dentro de la compañía el cumplimiento del conjunto de disposiciones normativas locales y comunitarias de la UE que tomaron efecto en el 2023 y que han representado un importante reto regulatorio.

En paralelo, se ha constituido un Grupo de trabajo específico para dar cumplimiento a la normativa CSRD que entrará en vigor próximamente, que ha realizado durante el ejercicio 2023 un análisis gap de la normativa, así como una hoja de ruta para la implementación de los procesos que permitan a la compañía obtener los indicadores necesario para cumplir con dicha normativa.

Las iniciativas acometidas en el marco de la política ESG y que se recogen, entre otras, en detalle en los presentes de Estados de Información No Financiera en 2023 son:

- Reducción de las emisiones de CO2 producidas por la actuación de la compañía (ver capítulo 2.7.5)
- Reducción del uso de papel y tóner gracias a las mejoras en materia de digitalización (ver capítulo 2.7.2)
- Impulsar la política de Diversidad, Equidad e Inclusión (ver capítulo 2.4.2) así como la formación, especialmente en capacidades digitales de los empleados de la compañía (ver capítulo 2.4.4);
- Impulsar una cultura diversa, focalizada en el cliente, sostenible y meritocrática (ver capítulos 2.4.1 y 2.4.3)
- Acrecentar la acción social de la compañía por medio de la Fundación Generali The Human Safety Net Generali España (capítulo 2.5.1.3);

- Informar a los diferentes grupos de interés (empleados, distribuidores, clientes) las acciones realizadas en el marco ESG y que quedan detalladas en los diferentes capítulos de este documento.

1.3.3 Acuerdo para el seguro de Salud

El 1 de enero de 2023 tomó efecto el acuerdo con Sanitas cuyo objetivo es reforzar su compromiso con los clientes al permitirles el acceso y la asistencia de una de las mejores redes de atención sanitaria. Representa asimismo una oferta de valor añadido para los mediadores de la compañía, ya que podrán ofertar seguros de salud en todo el territorio nacional gracias a la amplitud de la red de profesionales de la salud y de centros hospitalarios de Sanitas.

Este acuerdo permite a los más de 150.000 clientes asegurados en las pólizas de salud de Generali, así como a los nuevos clientes, acceder a una oferta ampliada de su seguro de salud. Destaca por la cobertura de tratamientos y pruebas más avanzadas, así como por la calidad y servicios sanitarios que se verán reforzados. En definitiva, supone un paso significativo en la estrategia de Generali para ser socio de por vida de sus clientes, al fortalecer su presencia en el ramo de salud y mejorar su oferta para incrementar la satisfacción de sus clientes.

1.3.4 Premios y Reconocimientos

En 2023, Generali España ha recibido importantes reconocimientos por su liderazgo en ámbitos como la gestión de personas, la digitalización, la responsabilidad social corporativa o la relación con el cliente. Los premios y reconocimientos otorgados a la compañía en 2023 han sido:

- **Top Employer 2023:** Certificación otorgada por el Top Employer Institute, que valida las mejores prácticas de gestión de personas de las organizaciones. La encuesta evalúa 600 prácticas de desarrollo de personas en 10 áreas. Esta certificación sitúa a GENERALI España en 2023 como la segunda mejor empresa de todos los sectores para trabajar en España, por ser una de las organizaciones con mayor nivel de exigencia en su gestión de personas por sexto año consecutivo.
- **Certificado EFR:** Generali renueva en 2023 su certificación como empresa familiarmente responsable y como entidad proactiva en la gestión de la conciliación. La certificación consiste en un proceso de auditoría externa a cargo de la Fundación Másfamilia, en el que se analiza y evalúa la implantación del modelo en la organización y los avances de la compañía en materia de conciliación. Como resultado, GENERALI ha renovado su certificación como Empresa Familiarmente Responsable y ha mejorado su calificación como ENTIDAD PROACTIVA (B+) EN LA GESTIÓN DE LA CONCILIACIÓN.
- **Certificación Best Woman Talent Company:** GENERALI fue reconocida en el Salón Woman Talent organizado por Intrama como una de las 20 compañías más comprometidas con la visibilidad y la promoción de la mujer en la empresa.
- **Top 30 -HDH Summit - Human Digital Health:** Se trata del mayor Congreso Nacional en materia de Bienestar Corporativo y Salud emocional, organizado por INTRAMA. En esta edición se otorgó a GENERALI la Certificación Top 30 como una de las 30 empresas en España con mejores prácticas en Bienestar corporativo y Salud emocional.
- **Certificación Diversity Leading Company y Sello Empowering Women:** Reconocimiento otorgado en el Diversity & Inclusión Day 2023 organizado por Equipos&Talento, destinado a reconocer y hacer visible el compromiso de las empresas que apuestan por la diversidad, la equidad y la inclusión como motores del cambio y la transformación de las organizaciones.
- **Premio al mejor proyecto de innovación tecnológica en cloud computing:** Premios anuales que concede el Platinum Contact Center Awards 2023. Generali inició la implantación de un Contact Center en el Cloud en 2018 con la colaboración del partner tecnológico Numintec y finalizó un año después, siendo precursora en el sector asegurador.

- **Mejor evolución de emociones positivas en salud:** Los premios Emo Insights reconocen a Generali como la 4ª compañía de seguros en conexión emocional con los clientes. Este reconocimiento lo ha otorgado la sexta edición del Estudio de Emociones en Seguros de Salud en el sector elaborado por EMO Insights International, la compañía de referencia en herramientas de transformación emocional que ha analizado la evolución de 18 aseguradoras.
- **Mejor empresa para trabajar del sector seguros:** Generali ha sido nombrada *Mejor empresa para trabajar del sector seguros* por la revista “Actualidad económica” de El Mundo y tercera empresa de todos los sectores. Esta publicación realiza un ranking anual de las empresas de España en el que se valoran aspectos como el cuidado de los trabajadores desde el punto de vista personal y profesional, la formación o la flexibilidad en las jornadas de trabajo.
- **Finalista Mejor campaña de RSC:** INESE ha reconocido la campaña de Comunicación interna “De People a Eco-People” de Generali como Finalista en los Premios INESE de Marketing y Comunicación.
- **Premio Top Diversity Company:** Intrama, en el FactorW Diversity Summit 2023, el mayor evento a nivel nacional en diversidad e inclusión ha otorgado a GENERALI la certificación Top Diversity Company por su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión, situándose entre las 50 empresas españolas con mejores prácticas en la gestión de la diversidad.

1.3.5 Marca

En 2023, hemos seguido la misma línea estratégica que el año anterior, centrando nuestros esfuerzos y actividades en consolidar nuestra posición de liderazgo como la marca de seguros más recomendada en España entre las compañías líderes en Europa.

Para ello, hemos reforzado nuestra propuesta de valor diferenciada “Socios de por Vida”, basada en cuatro pilares fundamentales: nuestros más de 1600 agentes profesionales distribuidos por todo el territorio nacional, nuestros productos modulares adaptados a cada cliente, nuestros servicios de calidad avalados por nuestra experiencia y nuestro modelo de relación con los clientes, orientado a satisfacer sus necesidades y a simplificar el lenguaje técnico, mediante formatos como los vídeos personalizados o las infografías, así como ofreciendo alternativas digitales para que los clientes puedan acceder y gestionar sus seguros de forma fácil y cómoda, a cualquier hora y desde cualquier lugar.

Asimismo, durante el ejercicio 2023 hemos dado un salto cualitativo y cuantitativo en la mejora de nuestra visibilidad digital, multiplicándola por cuatro respecto al 2022 y superando ampliamente a nuestros competidores directos, gracias a las nuevas iniciativas tecnológicas y a generar contenidos de calidad, relevantes para nuestros clientes y alineados con nuestros objetivos corporativos. También hemos lanzado varias campañas publicitarias enfocadas en productos concretos, con un alto nivel de sofisticación en el modelo de inversión, aprovechando todo el potencial del data digital, que nos han permitido alcanzar máximos históricos en cuanto a la preferencia de nuestra marca por el público general.

Por último, queremos resaltar el avance en el modelo de generación de oportunidades comerciales procedentes del ámbito digital, que si bien se lanzó hace 3 años, sigue aumentando su importancia y ya llega a representar un 2% de la nueva producción de la compañía. A medida que la decisión de compra de los clientes incorpore la búsqueda digital, esperamos que continúe esta tendencia positiva, seguiremos aprovechando la sinergia de poder conectar a estos clientes digitales con el asesoramiento y cercanía de nuestros agentes profesionales.

2. GESTIÓN DE ASPECTOS NO FINANCIEROS

Los siguientes capítulos desarrollan con mayor grado de detalle los aspectos relevantes para la compañía.

2.1 Gestión de riesgos no financieros

Sistema de control interno y gestión de riesgos

El sistema de control interno y gestión de riesgos debe ser eficaz y estar bien integrado en la estructura organizativa y en los procesos de toma de decisiones, recayendo sobre una estructura colegiada compuesta por el órgano de administración, en términos de responsabilidad: y tres líneas de defensa:

- Las funciones operativas ("los responsables del Riesgo"), que representan la primera línea de defensa y tienen la responsabilidad última sobre los riesgos asociados a su área de competencia;
- Las funciones cumplimiento y gestión de riesgos, que representan la segunda línea de defensa;
- Auditoría interna, que representa la tercera línea de defensa (y que, con las funciones actuarial, de cumplimiento y de gestión de riesgos constituyen las funciones de control).

El sistema de control interno garantiza el cumplimiento por parte de la entidad de las leyes, normativas y requisitos administrativos aplicables, así como la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la entidad según sus objetivos, y asegura la disponibilidad y la fiabilidad de la información financiera y no financiera.

El sistema de gestión de riesgos garantiza una gestión sólida y eficaz de los riesgos, en consonancia con el apetito de riesgo mediante la identificación, medición, gestión y control de riesgos presentes y futuros que puedan surgir de las actividades realizadas.

Para garantizar un sistema de gestión de riesgos robusto en materia de sostenibilidad, la entidad ha adaptado sus políticas y directrices internas de acuerdo con el Reglamento Delegado (UE) 2021/1256 por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2015/35 en lo que respecta a la integración de los riesgos de sostenibilidad en la gobernanza de las empresas de seguros y reaseguros.

El proceso de identificación de riesgos significativas para servicios administrativos tiene como objetivo garantizar que todos los riesgos materiales a los que están expuestas estas entidades se identifiquen adecuadamente. En términos de alcance, la evaluación de riesgos incluye:

- Riesgos importantes a los que están expuestas las entidades jurídicas operativas significativas para servicios administrativos;
- Riesgos que pueden ocurrir en el horizonte del plan y tienen el potencial de poner en peligro el logro de los objetivos del Plan Estratégico;
- Riesgos emergentes y riesgos de sostenibilidad;

El perfil de riesgos de la compañía en materia de sostenibilidad se completa con un proceso de identificación de riesgos, relacionados con las transacciones comerciales y los impactos de los riesgos del cambio climático. La finalidad es la de garantizar una adecuada supervisión de la gestión de los riesgos de sostenibilidad, definidos como los eventos o condiciones medioambientales, sociales o de gobernanza que, de producirse, podría causar un impacto negativo real o potencial en la entidad.

El sistema de control interno y gestión de riesgos contempla los riesgos y controles desde una lógica de sinergia integral y examina detenidamente sus interacciones, con el principio fundamental de identificar, lo antes posible, las responsabilidades de los distintos participantes y, en especial, la aplicación de mecanismos adecuados y estructurados que garanticen el cumplimiento de las estrategias establecidas por el Consejo."

Riesgos operacionales y de cumplimiento

a) Identificación de los Riesgos

La identificación de riesgos es responsabilidad de los propietarios de los riesgos en el ejercicio continuo de sus actividades, con el apoyo de las Funciones de Gestión de Riesgos, de Cumplimiento y de Prevención del Crimen Financiero, y se realiza mediante las siguientes herramientas:

1. Riesgos operacionales:

Mapa de riesgos operacionales y de cumplimiento del Grupo:

Los riesgos operacionales a los que está expuesta Generali se identifican y clasifican de acuerdo con el catálogo de Riesgos del Grupo definido en la Política de Gestión de Riesgos de la siguiente manera:

- Fraude interno: eventos que nacen como consecuencia de actos deliberados realizados ilegalmente por uno o varios empleados y agentes directamente o a través de terceros en beneficio propio o de otros.
- Fraude externo: eventos resultantes de actos de fraude, robo u otros actos contra la propiedad en los que participen personas ajenas a la Compañía con la intención de incumplir o eludir el cumplimiento de la Ley, las políticas y regulaciones internas, para obtener un beneficio personal.
- Relaciones laborales: eventos resultantes de actos y omisiones, intencionados o no, contrarios a la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales vigentes, así como a procedimientos judiciales interpuestos contra la Compañía por daños personales, o por discriminación o diversidad.
- Clientes y productos: eventos resultantes de incumplimientos no intencionados o negligentes (cuando suponga un beneficio para la Compañía) de una obligación profesional ante un cliente determinado o hacia el mercado en general.
- Daños a los activos físicos: daños causados por desastres naturales, terrorismo, actos criminales o la infracción de normas de la seguridad pública de los que la Compañía no sea responsable.
- Interrupción del negocio y fallos en los sistemas: eventos resultantes de la interrupción del negocio o de fallos en sistemas, incluida la interrupción del suministro de servicios externos. Quedan excluidos los casos de interrupción y / o de los fallos causados por ataques informáticos o por catástrofes naturales.
- Ejecución y gestión de procesos: Eventos resultantes de un inadecuado diseño, gestión o conclusión de los procesos o de las prácticas operativas o a las relaciones con contrapartes y proveedores.
- La identificación y clasificación de los riesgos operacionales se realiza de acuerdo con los estándares establecidos en el proceso de gestión de riesgo operacional:
- evento operacional: cualquier situación que pudiera causar directamente una o varias pérdidas operacionales a Generali;
- causa del evento operacional: la razón por la que se ha producido o pueda producir un evento operacional.
- cadena de valor: representación de todos los procesos de Generali.

2. Riesgos de cumplimiento

Por su parte, los riesgos de cumplimiento se clasifican de la siguiente manera de acuerdo con lo establecido en la Política de Cumplimiento:

- Ética e integridad empresarial: riesgos de cumplimiento que puedan surgir de la violación, por parte de los empleados, de los principios de ética empresarial de Generali.
- Protección de los Clientes: riesgos de cumplimiento que puedan surgir de conductas que incumplan las normas encaminadas a proteger a los clientes (protección de Clientes) o a evitar que los clientes (o terceros) hagan un uso indebido de los servicios de Generali (delitos financieros).
- Integridad del Mercado: riesgos de cumplimiento que puedan surgir del incumplimiento de las normas encaminadas a proteger los mercados financieros y la libre y justa competencia.

- Corporativo: riesgos de cumplimiento que puedan originarse en la estructura organizativa, el sistema de gobierno, el sistema financiero, la estrategia y la toma de decisiones.

b) Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos se realiza anualmente y se dirige al CEO, que está a cargo de proporcionar una evaluación simplificada y prospectiva sobre los riesgos operacionales y de cumplimiento. El resultado de la evaluación de riesgos anterior es un mapa de calor que representa los riesgos residuales.

c) Mitigación de Riesgos

Generali debe adoptar las iniciativas adecuadas para mitigar los riesgos operacionales y de cumplimiento de acuerdo con los resultados de las actividades de evaluación y medición de riesgos.

En el caso de los riesgos de cumplimiento, dichas iniciativas pueden incluir mecanismos de control, formación, asignación de responsabilidades y cualquier otra medida que pueda garantizar la observancia de las obligaciones de cumplimiento.

Las iniciativas de mitigación de riesgos tienen como objetivo:

- Garantizar que el Sistema de Gestión de Riesgos de Cumplimiento pueda alcanzar los resultados deseados
- Evitar, detectar y reducir efectos indeseados
- Conseguir una mejora continua

Los mecanismos de control deben ponerse en marcha para gestionar las obligaciones de cumplimiento identificadas y asociadas al riesgo de cumplimiento, así como para conseguir el comportamiento deseado.

Se necesitan mecanismos de control efectivos para asegurar que las obligaciones de cumplimiento de la organización tienen respuesta y que, o bien se evitan los incumplimientos, o bien se detectan y corrigen. Los controles deben diseñarse teniendo en cuenta la importancia del riesgo y el entorno operativo, con el rigor suficiente para ayudar a cumplir con todas las obligaciones de cumplimiento. Estos controles deben estar, en la medida de lo posible, incorporados a los procedimientos habituales de la organización.

Los controles deben mantenerse, evaluarse periódicamente y ponerse a prueba para garantizar su efectividad de forma continuada.

Las Entidades del Grupo deben intentar mejorar constantemente la precisión, la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión del Cumplimiento.

En relación con los riesgos operacionales, la compañía lleva a cabo distintas acciones para gestionar el riesgo operacional de acuerdo con la estrategia de riesgo definida. En particular, las acciones posibles son:

- Reducir los riesgos y, en consecuencia, disminuir la exposición al riesgo mediante la implementación de iniciativas específicas (por ejemplo, controles adicionales, proyectos ad-hoc, etc.);
- Mitigar los riesgos, que puede incluir el uso de acciones de mitigación tradicionales de seguros para transferir el riesgo a otra entidad;
- Retener los riesgos, estudiando la posibilidad de una aceptación consciente de la exposición al riesgo asociado a las actividades de negocio.
- Evitar los riesgos, evitando la realización de la actividad que conlleva el riesgo.

d) Seguimiento de Riesgos

El seguimiento es el procedimiento de recopilación de información con el fin de evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Riesgos.

El seguimiento de los riesgos de cumplimiento incluye, al menos:

- Recopilación y análisis de indicadores de cumplimiento (controles efectuados, inspecciones, formación, etc.)

- Análisis de los resultados para identificar la necesidad de adoptar medidas correctivas
- Realización de seguimiento de iniciativas encaminadas a responder a fallos de cumplimiento

En el caso de los riesgos operacionales, el seguimiento se basa en el análisis de los resultados de las fases de identificación y medición realizadas a través de la Evaluación Simplificada de los Riesgos, para verificar el perfil de riesgo operacional basado en evidencias de procesos.

2.2 Lucha contra la corrupción y el soborno

En Generali España entendemos el comportamiento ético empresarial como un requisito para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre la actividad empresarial y los intereses de todos los grupos de interés.

Generali se ha posicionado, con orgullo, como una de las empresas líder en el mercado global de seguros gracias a los valores fundamentales que siempre han regido cada uno de nuestros negocios: calidad, transparencia e imparcialidad.

Nuestro estilo de trabajo en equipo contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y su sensación de seguridad. Creemos en un enfoque centrado en las personas y en construir relaciones de confianza mutua basadas en la calidad de nuestros servicios.

Generali cuenta con una organización adecuada y sistemas de control interno y gestión de riesgos eficaces para asegurar el cumplimiento de las normas que regulan su actuación.

Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales

Generali cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales que le permite identificar las actividades que pueden ser objeto de riesgo, así como controles y procedimientos para prevenir o mitigar el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en la organización, garantizando de este modo la legalidad de los actos que, en el ejercicio de sus actividades profesionales, realicen los empleados y directivos del Grupo.

El modelo –compuesto por dos manuales de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales (Parte General y Parte Especial) y una Matriz de Riesgos Penales y Controles– se basa en la implantación y ejecución de controles con la finalidad de detectar y mitigar cualquier riesgo de comisión de delitos. Concretamente el modelo incorpora mecanismos de control de tipo general que se constituyen como la base del control del riesgo. Estos controles son considerados como (i) de especial relevancia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos, y/o (ii) por ser de aplicación general a todos los Empleados, y/o (iii) por mitigar varios riesgos penales o riesgos a los que Generali podría ser especialmente sensible.

Dentro de esta categoría, la entidad cuenta con controles consistentes en la existencia de órganos/ funciones/ departamentos que favorecen un adecuado entorno de control; Códigos, Políticas y Procedimientos o Procesos que norman la forma de actuar por parte de los Empleados; actuaciones de sensibilización y formativas; y revisiones o auditorías.

Adicionalmente, la entidad cuenta con controles específicos constituidos por mecanismos de control o medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico o un grupo de riesgos penales concretos.

Los citados controles permiten que el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Generali, sea un sistema estructurado y orgánico de prevención y control eficaz, para la reducción del riesgo de comisión de los delitos relacionados con las actividades de la entidad.

Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Generali es consciente de la trascendencia que las políticas de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo tienen. Por esta razón, y con el convencimiento de que la prestación de servicios en el ámbito de seguros debe llevarse a cabo necesariamente de acuerdo con los más altos valores éticos, la Sociedad cuenta con normas y procedimientos – entre las que destacan el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 4 de abril de 2022, la Política en materia de Sanciones Internacionales, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 15 de diciembre de 2023 y la Política de Corrupción

y Soborno, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 30 de junio de 2023 – de obligado cumplimiento que presidirán la conducta diaria de todos los colaboradores, cualquiera que sea su posición jerárquica o funcional, a los efectos de cumplir con las obligaciones previstas en la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, sanciones internacionales y corrupción y soborno.

Código de Conducta

La imagen de Generali depende de nuestro trabajo y de que todos los empleados ayudemos a mantener su reputación y solidez. Es por ello por lo que Grupo Generali cuenta con un Código de Conducta, de aplicación a todos los empleados, incluyendo los miembros de los órganos de control y de gestión. Asimismo, se espera que los terceros (consultores, proveedores, agentes, etc.) que actúan en nombre del Grupo se adhieran a los principios establecidos en el Código. La última versión del citado Código fue aprobada por el Consejo de Administración de Grupo Generali España AIE con fecha 28 de abril de 2020.

El Código de Conducta establece las normas mínimas de comportamiento que deben ser observadas y proporciona reglas específicas de conducta en relación con los siguientes aspectos:

- Conducta empresarial, relaciones con los clientes y proveedores
- Promoción de la diversidad y la inclusión
- Sostenibilidad
- Conflictos de interés
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Protección de bienes e información empresarial, financiera, personal y privacidad
- Competencia leal y antimonopolio
- Operaciones con información privilegiada,
- Prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y sanciones internacionales

Además, contamos con directrices de Grupo ligadas al Código de Conducta y políticas corporativas que son también de obligado cumplimiento.

El Código de Conducta está disponible en la web pública de la compañía:

<https://www.generali.es/quienes-somos/codigo-conducta>

Canal de denuncias

Generali impulsa una cultura ética que valora y promueve de forma activa la contribución de los empleados con el fin de reforzar y proteger la integridad de nuestro entorno de trabajo. En este sentido, el Código de Conducta anima a informar de aquellas prácticas o conductas que son consideradas como no apropiadas o no acordes con la ley, el Código de Conducta u otras políticas internas (por ejemplo, conductas discriminatorias, acoso, intimidación, corrupción y soborno, etc.).

El proceso de denuncia, recogido en la Directriz del Grupo de comunicación de denuncias y anti-represalias, proporciona canales seguros y confidenciales para denunciar estas conductas, entre los que se encuentran:

- a través de un contacto personal directo con el Responsable de Cumplimiento Local o del Grupo;
- a través de la Línea de Ayuda para Denuncias del Grupo disponible en el sitio web del Grupo Generali (<https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/code-of-conduct>) por teléfono o a través de la web;
- a través de un correo electrónico o postal al Responsable de Cumplimiento del Grupo:

- por correo electrónico: concerns.co@generali.com;
- por correo postal: Group Compliance – Group Ethics & Investigations – V. Machiavelli 3, 34132 Trieste, Italy.

El contenido de las denuncias, los datos personales del denunciante y los del resto de las personas implicadas, se tratarán de forma confidencial con la máxima discreción, cuidado y diligencia.

Por último, es de señalar que Generali prohíbe estrictamente las represalias contra cualquier persona que informe de buena fe, sin importar a quién implique la información comunicada.

Durante el ejercicio 2023 no se han recibido denuncias a través de los diferentes habilitados al efecto. Durante 2022 tampoco se recibieron denuncias a través de los canales habilitados.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En Generali sabemos que las donaciones o los patrocinios que son en apariencia legítimos pueden de hecho servir de pretexto para realizar sobornos.

Así, es necesario tener en cuenta lo siguiente.

- Está prohibido efectuar pagos en cuentas cifradas, numeradas o en efectivo.
- Si correspondiera, el beneficiario será sometido previamente a un procedimiento documentado de *due diligence*.
- Todos los pagos tienen que realizarse exclusivamente en la cuenta registrada a nombre del beneficiario
- Los beneficiarios deberían llevar en sus libros registros correctos y transparentes de las contribuciones recibidas.

Desde Generali AIE no se realizó ninguna donación en 2023. En 2022 se realizó una donación de 24.400€ a FUNDACION ADECCO.

2.3 Derechos humanos

Nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos aparece recogido expresamente en el Código de Conducta antes mencionado. Este Código recoge los valores y principios de Generali, así como las pautas y criterios de actuación que les son exigibles a todos sus miembros en sus relaciones con la propia firma, con el resto de los miembros, y con terceros en general.

Como prueba de este compromiso, Grupo Generali se ha adherido al “UN Global Compact” (Pacto Mundial de las Naciones Unidas), iniciativa lanzada y patrocinada por Naciones Unidas para promover y difundir los principios sobre derechos humanos, derechos de los trabajadores, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción. Con respecto a normas internacionales específicas relacionadas con el sector de los seguros, el Grupo firmó los “Principles for Responsible Investment” (Principios para la Inversión Responsable) y suscribió los “Principles for Sustainable Insurance” (Principios para la Sostenibilidad de los Seguros); ambas iniciativas fueron creadas y apoyadas por Naciones Unidas.

Asimismo, Grupo Generali siempre busca que todas nuestras políticas y prácticas estén en línea con:

- la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- las principales normas internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, los principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

En este sentido, es importante recalcar que proporcionamos un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación, intimidación o acoso, y promovemos la diversidad y la inclusión, porque creemos que la cooperación entre personas con diferentes habilidades, perspectivas, orígenes y culturas es un elemento clave para permitir el crecimiento empresarial y la innovación. También reconocemos el derecho de nuestros empleados a la libertad sindical y a la

negociación colectiva, y no toleramos ninguna forma de trabajo o explotación ilegal, ni de trabajo obligatorio, forzoso e infantil.

Adicionalmente, las relaciones laborales de la compañía se encuentran reguladas en un Convenio Colectivo elaborado conforme a la normativa española, aprobada con arreglo a los tratados internacionales reguladores de estas materias a los que el estado español se encuentra adherido.

Generali AIE no ha recibido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos, acoso laboral, sexual, mobbing o discriminación en 2023 a través de sus canales de denuncia. En 2022 tampoco se recibieron denuncias por esta causa.

2.4 Recursos humanos

El Grupo Generali en España se organiza bajo una estructura de tres sociedades, una Holding, una AIE desde donde se prestan servicios a las demás sociedades del Grupo y una Compañía de Seguros. El número total de empleados del Grupo en España a cierre de 2023 asciende a 1692 empleados (1714 empleados en 2022). En este informe se detalla únicamente la información de la compañía de servicios, Generali España A.I.E que cuenta, a la misma fecha, con 761 empleados (769 empleados en 2022).

Grupo Generali cuenta con un Convenio Colectivo con ámbito funcional para todas las empresas del Grupo, con aplicación supletoria para las materias no previstas del Convenio Colectivo estatal del sector asegurador.

Tras la firma en 2022 del VII Convenio Colectivo de Grupo Generali, en el que están integrados el 100% de los empleados, durante 2023 se han mantenido reuniones periódicas con la Comisión Mixta Paritaria, recogida en el Convenio Colectivo de empresa, en la que se han tratado las novedades y modificaciones contenidas en dicho Convenio para su implementación.

La Comisión Mixta Paritaria está compuesta por la representación empresarial y las Secciones Sindicales de Grupo firmantes del Convenio.

Asimismo, existe una Comisión Paritaria de Igualdad y Conciliación y una Comisión de Formación en las que también interviene la Representación Legal de los Trabajadores.

En el Convenio Colectivo de Generali firmado en 2022, además de la notable mejora en compensación, como detallamos más adelante, se produjo un importante avance en materia de flexibilidad, conciliación, beneficios sociales, reforzando el compromiso de Generali con la diversidad, la equidad y la inclusión, la igualdad entre hombres y mujeres, la sostenibilidad, la seguridad y salud y el bienestar de nuestras empleadas y empleados, así como la adaptación del marco regulatorio a las nuevas tendencias y a la transformación digital.

Como otros hitos en materia de negociación colectiva, destacamos el acuerdo suscrito con la Representación Legal de los Trabajadores para la extensión del modelo de trabajo híbrido flexible a determinadas funciones de la Organización Territorial, susceptibles de adherirse a dicho modelo, culminando así la implantación del modelo híbrido de Generali recogido en el Acuerdo de Trabajo a Distancia (ATD) firmado en octubre de 2021, pudiéndose beneficiar del acceso al trabajo en remoto hasta el 85% de la plantilla aproximadamente, con beneficios superiores a los mínimos establecidos a nivel sectorial.

En lo relativo a materia de igualdad durante 2023, además de la implantación del Plan de Igualdad, como gran hito destacamos la creación y lanzamiento de la Red de Mujeres y Aliados (MYA) como un espacio de encuentro destinado a compartir aprendizajes y experiencias impulsando la diversidad de género en el ámbito de la empresa.

Generali AIE adopta como propia la Política de Remuneraciones del Grupo Generali y tiene aprobada así mismo una política de Remuneraciones Local que garantiza la coherencia, el cumplimiento de la normativa local y comunitaria, la transparencia, la gestión consistente de los riesgos y la rentabilidad a largo plazo.

Generali concibe la sostenibilidad como pilar estratégico para el negocio, como parte esencial de su compromiso para promover que las personas forjen un futuro más seguro y sostenible cuidando de sus vidas y sueños, así como con el objetivo de convertirse en socios de por vida de sus clientes. Todo ello con la ambición de participar y fomentar los principios de sostenibilidad entre sus clientes, empleados, colaboradores, agentes, proveedores y en general en la sociedad y en el entorno.

La política retributiva también asegura que las prácticas retributivas del Grupo Generali sean equitativas a nivel interno y

competitivas en el mercado local, de tal forma que sirvan para atraer, retener y motivar a profesionales de talento y lograr así los objetivos estratégicos del Grupo.

Nuestra estrategia retributiva se basa en los siguientes principios:

- Equidad y consistencia de las remuneraciones en relación con las responsabilidades asumidas y las capacidades demostradas
- Coherencia con la estrategia y los objetivos establecidos
- Competitividad respecto a las tendencias y prácticas del mercado
- Evaluación de los méritos y del rendimiento en función de los resultados, la conducta y los valores
- Gobierno corporativo transparente y cumplimiento normativo
- Sostenibilidad, entendida como la integración de estos riesgos en los sistemas de retribución variable, en los procesos de toma de decisión y en los principios generales que parten de nuestra ambición como actor para lograr una sociedad mejor y más justa fomentando la Diversidad.

En cumplimiento de esta Política se establecen procedimientos específicos para la contratación, promoción, adecuación salarial y bajas, todos ellos alineados con la estrategia, la misión y los valores. En este punto y en línea con la ambición del Grupo, se han llevado a cabo iniciativas directamente vinculadas a la reducción del gap salarial de género dedicando un presupuesto específico para lograrlo y trabajando activamente en los ámbitos de la compensación, la contratación y la promoción desde esta perspectiva.

El Convenio Colectivo introdujo novedades importantes como la concesión de un seguro de salud para empleados y familiares directos que se ha puesto en marcha en este ejercicio 2023, sin duda una de las medidas más valoradas por su carácter social y universal. Además, se incorporan medidas de flexibilidad horaria y mejoras en las ayudas por discapacidad de hijos y en las medidas de conciliación, que suponen una mejora en los niveles de compensación total y salario emocional.

En lo que se refiere al trabajo a distancia, a lo largo de 2022 se ha abonado a todos los trabajadores las compensaciones acordadas, tanto la compensación por adaptación del puesto de trabajo como las compensaciones diarias.

Además, se han mantenido las campañas de comunicación de la compensación total con el objetivo de poner en valor los beneficios que Generali AIE ofrece. Todo ello de una manera accesible a través del portal de empleados cuyo lanzamiento se ha realizado también a lo largo de este año.

Desde 2018 existe un Plan de Retribución Flexible para todos los empleados que permite personalizar el salario y adecuarlo a las necesidades individuales proporcionando ventajas fiscales en la financiación de cursos de formación, tarjeta de transporte o tickets guardería.

Sobre la base de la alta participación de los empleados en la primera edición del Plan de acciones WeSHARE y para promover aún más nuestra cultura de ownership, en abril de 2023 la Junta General Anual aprobó un nuevo Plan WeSHARE 2.0.

En continuidad con la edición anterior, el nuevo Plan ofrece a los empleados la oportunidad de comprar acciones de Generali en condiciones favorables, otorgándoles acciones gratuitas adicionales en caso de apreciación del precio de la acción, dentro de un marco protegido.

En esta nueva edición, con el objetivo de integrar los objetivos de la estrategia climática del Grupo y hacer que el nuevo Plan sea más efectivo con respecto al contexto macroeconómico actual del mercado, se han introducido algunas mejoras importantes centradas, fundamentalmente, en mejorar la accesibilidad y la rentabilidad del plan.

Con el fin de hacer de Generali “el mejor lugar donde trabajar” y conocer cómo es la experiencia que tienen los empleados en Generali y cuál es su grado de engagement se han establecido mecanismos en términos de participación y consulta a los empleados. Desde el 2014 el proyecto Global Engagement Survey, a nivel de Grupo, ha medido el compromiso de los empleados bianualmente, mediante una encuesta de más de 80 preguntas clasificadas en 20 categorías. En 2021 el Grupo decidió modificar el esquema de consulta. De esta forma, se lanzó la Global Engagement Survey en 2021, la Global

Pulse Survey en 2022 y en 2023 se lanza una segunda Global Pulse Survey.

Tras la Global Engagement Survey 2021 durante 2022 Generali ha trabajado en desarrollar Planes de Acción cuyo objetivo ha sido dar respuesta al feedback recibido de los empleados. Partiendo de estos resultados de la GES 2021 se han lanzado 53 Planes Funcionales y se ha creado una comunidad de cara a llevar a cabo esos Planes Funcionales de 58 Champions. Con los resultados de la Global Pulse Survey de 2022 se han revisado los planes de acción para realizar ajustes y mejoras, para alinearlos con los resultados obtenidos.

A nivel Local, los resultados de la GES2021 dieron lugar a las siguientes líneas de acción:

- Cultura del Self-development
- Plan de Bienestar Integral /Mentalverso
- Diversidad y managers
- Cultura del Reconocimiento y fomento de la energía en los equipos

Por otra parte, a nivel local y en línea con la escucha activa del empleado, se han lanzado diferentes Micro Journeys enfocados a mejorar la experiencia de varios arquetipos, entre ellos:

- Journey del Candidato
- Parenting Journey
- Retirement Journey

Además, contamos con comunidades cada vez más extendidas de champions o influencers, que son los embajadores de la nueva cultura y facilitadores del cambio en sus diferentes ámbitos de actuación, y que han ido repercutiendo positivamente en la transformación de Generali.

El Plan de Comunicación del Proyecto Global Engagement Survey es el siguiente:

- Tras la recogida y análisis de los resultados de la encuesta, el GCEO lanza un comunicado de agradecimiento y de información sobre cuáles van a ser las prioridades del Grupo a raíz de los resultados.
- A nivel local nuestro CEO, posteriormente, también agradece la participación e informa sobre los resultados y prioridades de España
- A nivel Funcional, cada manager, responsable de sus resultados realiza un cascading de los mismos al equipo

Previamente al lanzamiento de una nueva encuesta, se lanza un comunicado a nivel local, informando sobre las acciones realizadas a propósito de cada una de las prioridades locales.

Finalmente, en esta edición, mes a mes, en nuestra publicación TiemP&O cada Función ha ido contando sucesivamente el avance de sus Planes Funcionales y se ha presentado a los correspondientes Engagement Champions.

Dentro de la estrategia de Employer Branding, la obtención de sellos que posicionen la marca en el mercado, puede conllevar en algún momento el envío de una encuesta a los empleados como parte de la estructura del mismo.

Adicionalmente, se realizan encuestas anuales a la plantilla en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión, en materia de Bienestar y sobre Seguridad Vial. Durante la anualidad 2023 se lanzó en mayo la 4ª edición de la encuesta de diversidad en el marco de la Semana de la Diversidad, en abril y en el marco de la Semana Saludable se realizó la 3ª edición de la encuesta de Bienestar y en julio también en el marco de la Semana de la Seguridad Vial y junto con las campañas de sensibilización tuvo lugar la encuesta para empleados en materia de seguridad vial. En ellas se valora la estrategia en general de la organización en esas materias, así como la valoración de las distintas iniciativas en esas materias.

2.4.1 Información de la plantilla

La plantilla está ubicada en distintos centros de trabajo repartidos por todo el territorio nacional. La sede de la Compañía está en Madrid.

A continuación, incluimos distintas clasificaciones:

1. Empleados por género:

Año 2022

Mujeres	Hombres	Total
406	363	769

Año 2023

Mujeres	Hombres	Total
400	361	761

Comparado con el ejercicio 2022, la plantilla se ha reducido con motivo de la implementación de proyectos de digitalización. La proporción de mujeres se mantiene por encima de la de hombres.

2. Empleados por tramos de edad:

Año 2022

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	5	2	7
<35 años	57	57	114
<45 años	106	106	212
<55 años	151	92	243
55 o más años	87	106	193
TOTAL	406	363	769

Año 2023

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	3	5	8
<35 años	60	52	112
<45 años	99	100	199
<55 años	151	103	254
55 o más años	87	101	188
TOTAL	400	361	761

La contención en la contratación se manifiesta en la estabilidad de los datos con respecto a 2022.

3. Empleados por categoría profesional:

Año 2022

Colectivo	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	1	4	5
Directivos	8	24	32
Mandos intermedios	32	43	75
Empleados	365	292	657
TOTAL	406	363	769

Año 2023

Colectivo	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	1	5	6
Directivos	9	23	32
Mandos intermedios	31	41	72
Empleados	359	292	651
TOTAL	400	361	761

La contención en la contratación se manifiesta en la estabilidad de los datos con respecto a 2022.

4. Empleados por tipo de contrato:

Año 2022 (a cierre de ejercicio)

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	406	363	769
Temporal	0	0	0
TOTAL	406	363	769

Todos los contratos, 769, son contratos indefinidos, de los cuales 3 de ellos son a jornada parcial correspondiente a 2 mujeres y 1 hombre, mientras que el resto son a jornada completa

Año 2023 (a cierre de ejercicio)

Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	400	361	761
Temporal	0	0	0
TOTAL	400	361	761

Todos los contratos, 761, son contratos indefinidos, de los cuales 4 de ellos son a jornada parcial correspondiente

a 2 hombres y 2 mujeres, mientras que el resto son a jornada completa.

La comparación de los datos de promedio de contratos respecto al año anterior se ha realizado con la plantilla por modalidades de tipos de contrato a cierre de 2023 y además se han calculado los promedios anuales.

Año 2022 (Promedio Anual)

	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	Parcial	Completo	Parcial	Completo
Hombre	1,42	359,08	0	0
Mujer	2,42	404,42	0	0

	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	Parcial	Completo	Parcial	Completo
Alta dirección	0	5,33	0	0
Directivos	0	29,75	0	0
Mandos intermedios	0	75,08	0	0
Empleados	3,84	653,33	0	0

	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	Parcial	Completo	Parcial	Completo
<25 años	1,42	15,83	0	0
<35 años	0,42	120,91	0	0
<45 años	0	221,25	0	0
<55 años	1	243,00	0	0
55 o más años	1	162,50	0	0

Año 2023 (Promedio Anual)

	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	Parcial	Completo	Parcial	Completo
Hombre	1,5	364,1	0	0
Mujer	2,0	401,0	0	0

	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	Parcial	Completo	Parcial	Completo
Alta dirección	0	5,33	0	0
Directivos	0	32,08	0	0

Mandos intermedios	0	89,17	0	0
Empleados	3,50	638,50	0	0

	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	Parcial	Completo	Parcial	Completo
<25 años	1,5	15,00	0	0
<35 años	0	124,17	0	0
<45 años	0	215,08	0	0
<55 años	1	240,17	0	0
55 o más años	1	170,66	0	0

5. Por rangos de antigüedad:

Año 2022

Antigüedad	Mujeres	Hombres	Total
<=2 años	42	48	90
<=5 años	36	31	67
<=10 años	48	41	89
<=20 años	104	93	197
> 20 años	176	150	326
TOTAL	406	363	769

Año 2023

Antigüedad	Mujeres	Hombres	Total
<=2 años	26	37	63
<=5 años	48	46	94
<=10 años	53	40	93
<=20 años	95	93	188
> 20 años	178	145	323
TOTAL	400	361	761

6. Personas con discapacidad:

En 2022 había 16 empleados con algún grado de discapacidad certificada, mientras que en 2023 ascienden a 15

7. Despidos realizados:

Las bajas por despido en 2023 se han realizado en todos los casos en el colectivo de empleados y con el detalle de grupos de edad y sexo que se incluye a continuación.

Incluimos en este cuadro únicamente las salidas por despido. El cambio en el modelo de la organización comercial que

ha dado lugar a la disminución de la plantilla que se aprecia en 2023 se ha llevado a cabo fundamentalmente a través de extinciones por mutuo acuerdo y rescisiones de los empleados por movilidades funcionales y geográficas y que por tanto no están incluidas en este cuadro.

Año 2022

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	0	0	0
<35 años	0	0	0
<45 años	2	1	3
<55 años	0	0	0
55 o más años	0	0	0
TOTAL	2	1	3

Año 2023

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	0	0	0
<35 años	0	1	1
<45 años	0	1	1
<55 años	1	0	1
55 o más años	0	1	1
TOTAL	1	3	4

Número de despidos por categoría profesional

Año 2022

	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	0	0	0
Directivos	0	0	0
Mandos intermedios	1	0	1
Empleados	1	1	2
TOTAL	2	1	3

Año 2023

	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	0	0	0
Directivos	0	0	0
Mandos intermedios	0	0	0
Empleados	1	3	4
TOTAL	1	3	4

8. Consejeros por tipología

Año 2022

	Ejecutivos	Dominicales	Independientes
Consejo de Administración	25%	75%	0%
Comisión de Auditoría y Control	0%	0%	0%

Año 2023

	Ejecutivos	Dominicales	Independientes
Consejo de Administración	20%	80%	0%
Comisión de Auditoría y Control	0%	0%	0%

2.4.2 Igualdad y Diversidad

La Diversidad, la Equidad y la Inclusión ocupan un lugar preferente en la estrategia de Generali “BeBoldforInclusion”, cuyo objetivo es crear una cultura abierta e inclusiva, que promueva la innovación a través de la diversidad, construyendo entornos donde todas y cada una de las personas sean valoradas, escuchadas y respetadas.

La diversidad como parte fundamental de la innovación constituyen uno de los cuatro comportamientos corporativos necesarios para alcanzar nuestra estrategia de ser Socios de por Vida de nuestros clientes.

Generali trabaja para crear un entorno que abrace la diversidad, tomando en consideración los diferentes conocimientos, habilidades y experiencias de las personas para crear una comunidad cohesionada y comprometida, que sea reflejo de la sociedad donde desarrollamos nuestra actividad.

Todas las personas que integramos Generali somos responsables de mantener un entorno inclusivo que combata cualquier tipo de discriminación, y nuestros responsables deben actuar como líderes de la diversidad, gestionando sus equipos de forma diversa e inclusiva.

En Generali la Diversidad y la Inclusión se trabajan a nivel de grupo a través del DEI Council, y a nivel local, el compromiso de la Dirección se da igualmente al más alto nivel, en la persona de nuestro CEO, que participa en las reuniones del Comité de Diversidad Equidad e Inclusión en calidad de sponsor.

La Compañía cuenta con una función específica “Diversity, Equity & Inclusion”, dentro del ámbito de gestión de personas (People & Organization), encargada del diseño e implantación de las políticas de diversidad, en colaboración con el Comité Diversidad, EI.

El Chief People & Organization Officer, así como el Head of Diversity & Inclusion lideran el desarrollo de la estrategia DEI y su implantación a nivel transversal en toda la organización.

Generali cuenta con un Comité de Diversidad e Inclusión, constituido en 2016, e integrado por personas de distintos perfiles, generaciones y funciones, que proponen acciones e iniciativas para potenciar la cultura de diversidad e inclusión dentro de la empresa.

A través de la iniciativa WE are DEI se han creado grupos de trabajo integrados por voluntarios/as que colaboran en los diferentes ejes de la diversidad (género, edad, discapacidad, LGTBI y cultura y conciliación), reforzando la capilaridad y la difusión de los objetivos DEI

Como principales hitos durante el 2023, destaca el lanzamiento de la Red de Mujeres y Aliados- MYA, que se realizó con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, en el marco de un taller de co-creación organizado con empleadas y empleados para definir el alcance y los objetivos de la Red, y potenciar así los Grupos de Recursos de Empleados ERG.

Asimismo, y con motivo de la celebración del Día contra la Homofobia, en 2023 se organizó una sesión inspiracional con

Eva Díaz, empresaria y CEO & Founder Shaping The New, perteneciente al colectivo trans, que trató sobre la importancia estratégica de la diversidad en las empresas y los nuevos modelos de liderazgo inclusivo.

Generali es socio promotor del Observatorio GT Generación y Talento para el estudio de la diversidad generacional en la empresa, y participa regularmente en las actividades del mismo, En 2023 empleadas y empleados de distintas funciones y generaciones acudieron al programa Foro de Recursos Humanos de Capital Radio- para aportar su experiencia sobre las fortalezas, retos y expectativas que deben afrontar cada una de las generaciones que conviven en la empresa.

Durante 2023, se ha potenciado sustancialmente la implicación de los managers y responsables en las políticas DEI de la Compañía, con la implementación de los Planes de Acción DEI de función, donde se definen anualmente los objetivos DEI de cada una de las funciones, a través de la ERP Workday, en alineación con las prioridades estratégicas de la Compañía en materia de Diversidad. Los Planes DEI son objeto de seguimiento anual para valorar su nivel de cumplimiento y/o la necesidad de su adaptación.

Nuestros managers y gestores de equipos, como impulsores y embajadores de la cultura de diversidad y transformación cultural, reciben formación específica en materia de diversidad & inclusión, a través del Rol del Manager, MAP (Managerial Acceleration Program) y Managerial Experience y otras acciones formativas y de sensibilización llevadas a cabo desde la función DEI

Disponemos de un espacio en el portal del empleado, el “Espacio para la Diversidad”, donde se publica toda la información sobre proyectos, iniciativas y acciones del Comité de Diversidad & Inclusión, así como de un buzón de Diversidad & Inclusión, al que los empleados pueden dirigir sus propuestas y sugerencias.

Todas las iniciativas realizadas a nivel local y de Grupo se publican a través del canal de comunicación específico para empleados/as (newsletter TiemP&O y Generali Emplead@s).

Anualmente se celebra en mayo la Semana de la Diversidad de Generali, con difusión de las iniciativas que se desarrollan en la Compañía y otras actividades de sensibilización y concienciación para todos/as los empleados/as. En 2023 tuvieron lugar los webinars sobre inclusión laboral y discapacidad psicosocial a cargo de Fundación Adecco así como sobre comunicación no sexista impartido por Atresmedia.

Generali forma además parte de la Alianza CEOS por la Diversidad, y está incorporada a sus grupos de trabajo.

Generali está incorporada a la Red EWI para la promoción del talento femenino en el sector seguros, formando parte de su Consejo Asesor y siendo vocal/portavoz del grupo de trabajo de Formación.

Finalmente, colaboramos con la Fundación Adecco en Programas de voluntariado inclusivo y en campañas de concienciación, sensibilización y difusión con motivo del Día Internacional de la Mujer y del Día de las personas con Discapacidad.

Asimismo, se ha reforzado el trabajo en inclusión de personas con discapacidad a través de la suscripción del Convenio Inserta con la Fundación ONCE y la adscripción a la asociación REDI de empresas que trabajan la diversidad LGTBI, ámbito en el que desde España se ha apoyado la celebración del Milano Pride por Generali en Italia.

Generali España está liderando actualmente el proyecto Shape DEI: Inclusive Office Spaces, a través del cual se quiere mejorar la accesibilidad de los edificios e instalaciones de la Compañía así como la elaboración de un catálogo de medidas y buenas prácticas en materia de inclusión.

Entre otras menciones y reconocimientos recibidos en 2023 destacan las certificaciones Best Woman Talent Company en la que Generali es reconocida como una de las 20 Compañías más comprometidas con la promoción de la mujer en la empresa, así como el primer premio en Diversidad LGTBI por el conjunto de acciones realizadas en la empresa para la visibilidad e inclusión de este colectivo, ambas otorgadas por la red de empresas INTRAMA.

2.4.3 Información retributiva

A continuación, incluimos información relacionada con la retribución fija y variable promedio para la alta Dirección.

Año 2022(*)

	Retribución dineraria y en especie (sin variable)	Retribución variable	Aportaciones sistema de previsión
ALTA DIRECCIÓN	183.780 €	39.214 €	15.589 €
<45(*)	-	-	-
<55	165.200 €	27.513 €	13.747 €
55 o más	206.706 €	57.205 €	17.150 €

(*) No se desglosa por género por motivos de confidencialidad y no exponer directamente el salario de un empleado.

Año 2023 (*)

	Retribución dineraria y en especie (sin variable)	Retribución variable	Aportaciones sistema de previsión
ALTA DIRECCIÓN	170.594 €	39.790 €	14.295 €
<45(*)	-	-	-
<55	134.926 €	16.881 €	10.708 €
55 o más	209.045 €	56.050 €	17.885 €

(*) No se desglosa por género por motivos de confidencialidad y no exponer directamente el salario de un empleado.

Para el resto de los colectivos de empleados las retribuciones medias (Fija y total) y el ratio de brecha se incluye a continuación:

Año 2022

Colectivos	Retr. Fija anual			Retr. Total anual (Fija + Variable percibido)		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
DIRECTIVOS	86.484	98.229	11,96%	101.745	117.412	13,34%
<35(**)	-	-	-	-	-	-
<45	79.333	90.967	12,79%	98.668	106.732	7,56%
<55	84.625	88.415	4,29%	96.201	105.629	8,93%
55 o más	108.812	112.600	3,36%	125.282	136.192	8,01%
MANDOS INTERMEDIOS	47.339	57.150	17,17%	52.094	63.985	18,58%
<35	50.500	58.000	12,93%	55.746	62.533	10,85%
<45	42.273	51.997	18,70%	46.984	58.383	19,52%
<55	46.931	57.517	18,41%	51.688	64.723	20,14%
55 o más	53.208	63.937	16,78%	57.627	71.854	19,80%
EMPLEADOS	33.960	40.037	15,18%	35.465	42.198	15,96%
<25	26.620	27.500	3,20%	26.620	28.324	6,02%
<35	31.745	36.728	13,57%	32.759	38.062	13,93%

<45	32.581	38.635	15,67%	34.217	41.016	16,58%
<55	32.328	38.474	15,97%	33.878	40.673	16,71%
55 o más	40.210	45.112	10,87%	41.897	47.578	11,94%
TOTAL	36.055	45.977	21,58%	38.088	49.836	23,57%

Año 2023

Colectivos	Retr. Fija anual			Retr. Total anual (Fija + Variable percibido)		
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
DIRECTIVOS	91.978	101.713	9,57%	106.302	119.310	10,90%
<35(**)	-	-	-	-	-	-
<45	87.960	96.067	8,44%	103.329	108.145	4,45%
<55	85.463	95.865	10,85%	95.868	113.133	15,26%
55 o más	116.247	113.961	-2,01%	134.209	135.008	0,59%
MANDOS INTERMEDIOS	52.093	61.060	14,69%	57.027	68.051	16,20%
<35	62.220	57.000	-9,16%	68.047	61.515	-10,62%
<45	44.289	58.171	23,86%	48.630	64.764	24,91%
<55	51.330	60.019	14,48%	56.128	67.470	16,81%
55 o más	59.837	65.651	8,86%	65.541	73.216	10,48%
EMPLEADOS	36.474	41.414	11,93%	38.352	43.847	12,53%
<25	31.827	29.120	-9,29%	34.242	29.750	-15,10%
<35	34.937	37.634	7,17%	36.858	39.725	7,22%
<45	36.838	41.562	11,37%	38.858	44.253	12,19%
<55	34.223	40.347	15,18%	35.922	42.912	16,29%
55 o más	40.922	45.341	9,75%	42.889	47.681	10,05%
TOTAL	38.940	47.572	18,04%	41.335	51.510	19,75%

(**) Por una cuestión de confidencialidad, no se proporciona información en estos colectivos y segmentos de edad al estar compuestos por un único empleado, y por tanto, tampoco se incluye la brecha

La plantilla de Grupo Generali AIE cuenta con una edad media de más de 46 años y con una antigüedad de algo más de 17 años. La mejora se observa en todos los colectivos y en la inmensa mayoría de los rangos de edad y tanto en retribución fija como en Retribución total como resultado del esfuerzo y el foco puesto en las políticas de Compensación.

La diferencia, no obstante, sigue constituyendo un reto cuyo objetivo pasa por continuar con las iniciativas para promover la presencia de mujeres en colectivos en los que está infra representada.

La necesidad de avanzar en la mejora del ratio es una de las prioridades en materia de Compensación y en este punto avanzamos en el análisis y la medición de lo que denominamos Equal Pay Gap, utilizando metodología de mercado y estableciendo planes de acción concretos que nos ayuden a mejorar. La primera y más importante mejora está en la utilización de esta metodología de regresión lineal que nos permite aislar cuanto de esta brecha obedece a factores distintos del género y actuar directamente allí donde existe brecha. No obstante, cualquier mejora es irremediamente lenta y está limitada por el presupuesto disponible.

Dicho lo anterior, analizadas las remuneraciones por colectivo y rango de edad, sin tener en cuenta ningún otro factor, se observa claramente el efecto de las Políticas de igualdad, si centramos el análisis en la plantilla más joven y en los

colectivos más numerosos (empleados y mandos intermedios) observamos incluso el efecto contrario.

En todos los casos, para calcular la retribución fija anual se ha considerado la misma a jornada completa. La fórmula utilizada es: (Salario de hombres – salario de mujeres) / salario de hombres.

En cuanto a la información relacionada con los 5 miembros del Consejo de Administración, en 2023 ha estado compuesto por 5 miembros, 4 de ellos son hombres y 1 mujer. En 2022 estuvo compuesto por 4 miembros, 3 hombres y 1 mujer. Los Consejeros son empleados de sociedades del Grupo Generali y no perciben dietas del Consejo y se entiende que su retribución salarial ya tiene en consideración su condición de Consejeros.

Durante el ejercicio 2023 no se han abonado indemnizaciones ni a Consejeros ni a Directivos en Generali AIE. Durante 2022 tampoco se abonaron indemnizaciones a Consejeros ni Directivos de Generali AIE.

2.4.3.1 Remuneración media por género

(todos los colectivos)

	2022	2023
MUJER	38.454 €	41.884 €
HOMBRE	51.470 €	53.412 €

2.4.3.2 Remuneración media por edad

	2022	2023
<25	27.107 €	31.435 €
<35	37.446 €	41.335 €
<45	43.150 €	46.044 €
<55	42.499 €	46.396 €
55 o más	53.691 €	54.293 €

2.4.3.3 Remuneración media por categoría profesional

	2022	2023
ALTA DIRECCIÓN	222.993 €	210.384 €
DIRECTIVOS	113.495 €	115.651 €
MANDOS INTERMEDIOS	58.911 €	63.305 €
EMPLEADOS	38.458 €	40.817 €

2.4.4 Organización del trabajo

En el VII Convenio Colectivo de Grupo Generali, publicado el 18 de noviembre de 2022, se recoge expresamente en su art. 19 relativo a Tiempo de Trabajo que “ambas partes (refiriéndose tanto a la Empresa como a la Representación Legal de Trabajadores) reconocen y manifiestan que la regulación de la jornada laboral y su distribución [...] constituye un avance notable y muy positivo en relación con la flexibilidad y la conciliación de la vida profesional y personal”. Este avance en la flexibilidad temporal refuerza y mejora la capacidad de autogestión por parte del personal del tiempo de trabajo.

Asimismo, en el nuevo Convenio Colectivo, se ha profundizado y avanzado en la flexibilidad temporal, ampliando la flexibilidad de entrada, de salida y de horario de comida, aumentando en más de una hora diaria el margen de flexibilidad horaria.

En la misma línea, el 16 de diciembre 2020, Generali España junto con las Representaciones Sindicales de Grupo suscribieron un Acuerdo sobre Registro de Jornada y Desconexión Digital, en el que se recogen los mecanismos de flexibilidad horaria existentes, apostando por una cultura organizativa basada en la calidad y la eficiencia, que facilite la conciliación de la vida laboral y personal de sus empleados/as. Igualmente, se regula el derecho a la desconexión digital de las personas fuera de su jornada laboral, garantizando el respeto a su tiempo de descanso y a su intimidad personal y familiar, como condiciones básicas de salud laboral y mejora de la calidad del trabajo.

Asimismo, desde marzo de 2022, tras la finalización del programa de Smart Working vinculado a las medidas de seguridad de la pandemia, entró en vigor el Acuerdo de Trabajo a Distancia, acuerdo colectivo suscrito con las Secciones Sindicales de Grupo, firmado el 22 de octubre de 2021, en el que se ratifica la apuesta de Generali por un modelo de trabajo híbrido para todas las funciones teletrabajables en el que se combine un mínimo de 50% de trabajo en remoto y 50% presencial, con los beneficios de organización, concentración y conciliación del trabajo en remoto y las sinergias en innovación, sentimiento de pertenencia y transferencia de conocimiento que se producen con la coincidencia presencial de equipos. Este modelo supera los beneficios mínimos establecidos por la regulación mínima y sectorial y con el acuerdo suscrito con la Representación Legal de los Trabajadores en octubre de 2023 para la extensión del modelo de trabajo híbrido flexible a determinadas funciones de la Organización Territorial, susceptibles de adherirse a dicho modelo, se ha culminado la implantación del modelo híbrido de Generali recogido en el Acuerdo de Trabajo a Distancia (ATD), pudiéndose beneficiar actualmente del acceso al trabajo en remoto hasta un 85%.

Todo el proceso de trabajo en remoto ha estado acompañado de la creación de entornos colaborativos con implantación de herramientas informáticas adecuadas y la creación de una cultura del cambio que posibilite la implementación de estas nuevas formas de trabajar adaptadas a dicha flexibilidad.

El tiempo de trabajo en general es a turno partido con periodos de coincidencia en mañana y tarde y periodos de flexibilidad a la entrada y salida del trabajo, así como en el tiempo destinado para comer, con jornada intensiva en verano de 15 de junio a 15 de septiembre, los viernes y las vísperas de festivo, así como en situaciones especiales de conciliación.

Generali España implantó en 2016 el Modelo efr de gestión de la conciliación que le valió la certificación como Empresa Familiarmente Responsable. Durante el año 2023 se ha revalidado la certificación efr, mejorando la calificación a B+ (Empresa Proactiva). Gracias a este modelo, Generali España ha promovido la mejora de la gestión de la conciliación, el incremento del compromiso de sus empleados/as y la mejora de la reputación corporativa.

Prevención Riesgos Laborales

Generali España entiende que la Prevención de los Riesgos Laborales asociados a su actividad es un elemento clave de la gestión de la empresa al cual todos sus integrantes deben prestar el máximo interés y esfuerzo con el objetivo de lograr un entorno de trabajo seguro y saludable para todos aquellos que prestan sus servicios en nuestras instalaciones y evitando posibles repercusiones negativas a la comunidad cercana.

A fin de orientar la actuación de todos los que tienen responsabilidades de gestión en la compañía, sean estos miembros de la alta dirección o mandos directos, Generali España adopta la presente política de prevención que tiene su expresión en los siguientes principios:

- La seguridad y salud de los trabajadores debe ser gestionada con el mismo rigor profesional que cualquier otra de las áreas clave de la empresa y todos los mandos deberán considerarla expresamente en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten como parte integrante de las decisiones de negocio.
- Se promoverán las acciones pertinentes para que todas aquellas personas que trabajen en las instalaciones de Generali España tengan el mismo nivel de seguridad y salud laboral, sean personal propio o perteneciente a empresas externas, para lo que se establecerán los procedimientos de coordinación y control necesarios con estos contratistas.
- Trabajar con seguridad, adoptando las medidas preventivas oportunas, debe ser inherente con la actividad que se desarrolla, y para posibilitarlo se adoptarán las medidas para que la formación y motivación en seguridad y salud laboral y en seguridad vial forme parte de la capacitación profesional de todos los empleados, de manera que se garantice que todos tengan la suficiente formación e información acerca de los riesgos, medidas preventivas y de emergencia aplicables

en sus respectivos puestos de trabajo, así como en los desplazamientos in itinere y en misión.

- Se mantendrán mecanismos para posibilitar una comunicación fluida con los trabajadores en materia de prevención, así como fomentar su participación y la de sus representantes en los procesos de evaluación de riesgos y en el diseño y aplicación de los programas preventivos y de seguridad vial.

- En todas las instalaciones se mantendrán sistemas que posibiliten la continua identificación de peligros y evaluación de los riesgos laborales como base para el establecimiento de medidas y programas de control apropiados, de manera que se proporcionen y mantengan continuamente entornos de trabajo seguros.

- En todos los centros la Dirección mantendrá operativos y realizará el seguimiento de los planes y programas de prevención y seguridad vial necesarios que permitan, además del cumplimiento de la legislación vigente y otros requisitos suscritos por la compañía, la mejora continua de las actuaciones.

Esta política es ampliamente difundida, estando a disposición de la plantilla para que sea conocida por todos los empleados de Generali España y se mantendrá a disposición de otras partes interesadas.

El año 2023 ha sido un ejercicio de intenso trabajo en materia de prevención de riesgos y salud laborales, destacando las siguientes actuaciones:

- 1) Plan de Prevención de Riesgos Laborales disponible para todos los empleados.
- 2) Comité de Seguridad y Salud Estatal que aborda las actuaciones relacionadas con la Seguridad y Salud a nivel nacional, como la aprobación y seguimiento de las Actividades Preventivas para 2023, y actuaciones de Promoción de la Salud y Seguridad Vial.
- 3) Plan de Movilidad y Seguridad Vial: tras la obtención de la Certificación ISO 39001 de Seguridad Vial en 2016, en la anualidad 2023 se ha realizado una auditoría externa de mantenimiento de la certificación, así como la interna. Se han mantenido iniciativas como la Semana de Seguridad Vial, con campañas de sensibilización e información.
- 4) Salud Laboral y Promoción de la Salud: la Compañía ofrece las pruebas analíticas realizadas a los empleados en los reconocimientos médicos por encima de los estándares legales. Se ha realizado una campaña dermatológica.
- 5) VI Fase de la Evaluación de Riesgos Psicosociales: se ha puesto en marcha una nueva fase de Evaluación de Riesgos Psicosociales con encuesta anónima y online disponible para todos los empleados.

En 2023 se desarrolló nuevamente la campaña Semana de Vida Saludable, en esta ocasión las iniciativas se centraron en la salud nutricional de empleados y empleadas.

Por último, cabe resaltar la actividad del Grupo de Trabajo del Sistema de Gestión del Entorno Laboral Saludable, según el sistema de la Organización Mundial de la Salud (OMS), discutiendo y elevando propuestas de iniciativas de Salud Laboral.

Como principales impactos, destacamos:

- La realización de la VIII Semana de Vida Saludable en esta ocasión las iniciativas se centraron en la salud nutricional de empleados y empleadas con webinars sobre “Deporte y Nutrición” y “Tips para comer fuera de casa”
- Charlas de “Fatiga Mental” con Mary Messaglio.
- La Semana de Seguridad Vial con acciones de concienciación
- En cuanto a manuales, destacamos los del Sistema de Gestión de la Seguridad Vial y de Gestión del Entorno Laboral Saludable.

En el marco de la Estrategia de Bienestar se han unificado todas las acciones que veníamos desarrollando en cuatro pilares: Bienestar Físico, Bienestar Mental, Bienestar Financiero y Bienestar Social.

En el ámbito del Bienestar Mental se ha creado un programa específico llamado Mentalverso, donde se llevan a cabo

todas las acciones de la compañía encaminadas al cuidado de la Salud Mental y emocional. También se ha seguido colaborando con la plataforma TherapyChat de asistencia psicológica para empleados o familiares convivientes, entre otras.

La estrategia de bienestar ha sido reconocida con el primer premio en la categoría de "Bienestar Social" de INTRAMA.

Datos más representativos relacionados con la **Salud Laboral y la prevención**:

1. Número de accidentes de trabajo:

Año 2022

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Nº de accidentes de trabajo	6	1	7

Año 2023

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Nº de accidentes de trabajo	6	2	8

En este apartado se han contabilizado todos los accidentes de trabajo, tengan o no baja médica aparejada, y sean en misión, *in itinere* o en el centro de trabajo.

2. Enfermedades profesionales: no hay enfermedades profesionales en la Compañía.

3. Índices de Frecuencia y de gravedad:

Año 2022

INDICE DE FRECUENCIA			INDICE DE GRAVEDAD		
Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
1,58	0	0,83	0,01	0	0,01

Año 2023

INDICE DE FRECUENCIA			INDICE DE GRAVEDAD		
Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
0	1,70	0,81	0	0,01	0,00

Para el cálculo de los índices se contabilizan solamente los accidentes con baja que ocurren mientras existe exposición al riesgo estrictamente laboral. Por tanto, se excluyen los accidentes "in-itinere" (ocurridos en el trayecto de ida o vuelta al trabajo).

De los accidentes con baja del año 2022, sólo uno de ellos contabiliza a efectos de cálculo de los índices puesto que el resto de accidentes con baja han sido todos In Itinere. De los accidentes con baja del año 2023, sólo uno de ellos contabiliza a efectos de cálculo de los índices puesto que el resto de accidentes con baja han sido todos In Itinere.

4. Tasa de absentismo:

Para calcular la tasa de absentismo se comparan los días anuales de la plantilla media (365 x la plantilla media) con los días de ausencia (días naturales, días transcurridos entre la fecha de baja médica y la fecha de alta), incluyendo, en las causas de las ausencias, exclusivamente las ocasionadas por enfermedad común (con baja médica), accidente de trabajo, maternidad y paternidad.

Año 2022

	Plantilla media	Total días	Total días baja	Total horas baja	Tasa acum. (días)
Hombres	361	131.765	3.190	23.925	2,42%
Mujeres	406	148.190	5.052	37.890	3,41%
TOTAL	767	279.955	8.242	61.815	2,94%

Año 2023

	Plantilla media	Total días	Total días baja	Total horas baja	Tasa acum. (días)
Hombres	366	133.590	3.494	26.205	2,62%
Mujeres	403	147.095	6.051	45.383	4,11%
TOTAL	769	280.685	9.545	71.588	3,40%

2.4.5 Formación

Nuestro modelo de formación en 2023 ha estado plenamente alineado con nuestra estrategia "Lifetime Partner 24: Driving Growth", enfocándose en facilitar a cada uno de nuestros empleados el desarrollo de las habilidades necesarias para lograr nuestros objetivos estratégicos, así como sus objetivos profesionales individuales de manera sostenible.

Este modelo de formación basado en el aprendizaje a medida sigue los principios del "Agile Learning", a través del cual ofrecemos a nuestros profesionales un amplio abanico de recursos presenciales, virtualizados, e-learning o blended para que puedan acceder a aquellas formaciones que más se adecúan a sus necesidades y les permitan desarrollar sus habilidades en el momento adecuado a través de iniciativas locales e internacionales. Adicionalmente, se ha retomado la presencialidad en algunas acciones formativas como la formación Integr@ a nuevas incorporaciones y talleres de desarrollo.

Acciones Locales

Entre los principales proyectos llevados a cabo en el ámbito de formación y desarrollo a nivel local destacan:

- **Rol del Manager:** Conjunto de acciones para reforzar el liderazgo de nuestros managers, su compromiso y las habilidades de colaboración, gestión y desarrollo de equipos en un contexto de trabajo híbrido y siguiendo los comportamientos Lifetime Partner.
- **Plan de Carrera:** Consolidación y difusión del concepto de plan de carrera en GENERALI, así como de las principales alternativas profesionales y de las herramientas disponibles para que sean capaces de diseñar y

alcanzar sus objetivos profesionales.

- **We MENTOR:** Continuación del programa de mentoring en sus 5 modalidades, 2 de ellas de participación abierta, con el objetivo de que todos los empleados puedan desarrollarse acompañados de la experiencia de otro profesional. Mantenemos un proceso estructurado, formación y herramientas aplicados a distintos colectivos con objetivos específicos:
 3. Mentoring de desarrollo: dirigido a impulsar el desarrollo de empleados con potencial de ocupar posiciones de mayor responsabilidad o con mayor impacto sobre negocio.
 4. Mentoring femenino: dirigido a mujeres con potencial directivo. Forma parte del programa de liderazgo femenino Aurora.
 5. Mentoring recíproco: parejas de mentor corporativo-mentor digital participan con el objetivo de reducir la brecha generacional.
 6. Mentoring a nuevos managers: dirigido a empleados que por un cambio de funciones pasan a gestionar equipos, como complemento a su onboarding específico.
 7. Mentoring general: orientado a facilitar que empleados con potencial puedan alcanzar posiciones de mayor responsabilidad o complejidad.
- **We COACH:** Procesos de coaching como herramienta de desarrollo especialmente recomendada en situaciones de cambio de posición o a los nuevos managers, disponible para todos los empleados con algún objetivo de desarrollo específico.
- **We MEET:** Sesiones virtuales en las que las principales funciones de GENERALI dan a conocer a todos los empleados sus objetivos, actividades y equipo, como vía de mejora del conocimiento general de la compañía y para impulsar la movilidad funcional.
- **Formación en habilidades específicas** necesarias para adquirir nuevas competencias, para perfeccionar las que ya se tienen o para estar al día en contenidos regulatorios, estratégicos o de seguridad. Para este objetivo específico disponemos de las plataformas We LEARN y Gener@ cuyo contenido se actualiza y amplía de manera permanente. En la plataforma de Grupo We LEARN se ofrece un extenso contenido multidisciplinar para todos los empleados disponible en cualquier momento y con acceso libre desde cualquier dispositivo, siguiendo las tendencias de microlearning para mejorar la experiencia en el aprendizaje. La plataforma de formación Gener@ está más orientada a contenido de producto y de ámbito comercial.
- **Aurora:** Nuestro programa de desarrollo específico para mujeres, orientado a aumentar el autoconocimiento y mejorar las habilidades relacionadas con el liderazgo para asegurar que están preparadas para asumir nuevos roles. Consta de sesiones formativas, sesiones inspiracionales, coaching y mentoring. En 2023 adicionalmente se creó la "Comunidad Aurora" como espacio para que todas las participantes de todas las ediciones de este programa puedan compartir experiencias y profundizar en temas de interés.
- **Yes, I Do:** Modelo de inglés más completo y accesible a todos los empleados en cualquier momento y cualquier lugar, con clases grupales ilimitadas y recursos específicos para mejorar gramática, vocabulario y pronunciación, adaptados al nivel y preferencias de cada empleado.
- **Talleres de Liderazgo** para impulsar el autoconocimiento y el desarrollo de habilidades imprescindibles para la gestión de personas en línea con nuestra estrategia para ser Socios de por vida. Estos talleres se acompañan de un plan de acción individualizado y de sesiones de seguimiento para consolidar su efectividad.
- **Talleres de Visión de Carrera** diseñados como herramienta básica de soporte a la definición de objetivos profesionales a largo plazo y su traducción a acciones de desarrollo concretas a corto plazo.
- **Talleres de Jobcrafting** orientados a desarrollar la capacidad de poner en práctica en el día a día las fortalezas y preferencias de cada empleado logrando así mayor compromiso y satisfacción de manera sostenible.
- **Talleres de Conversaciones difíciles:** contenido con enfoque muy práctico para dar soporte a los empleados en las conversaciones complicadas a las que han de hacer frente con otras personas de sus equipos y otros interlocutores.
- **Sesiones magistrales en Comunicación:** 4 sesiones realizadas por profesionales de Atresmedia para trabajar aspectos como comunicación no verbal, comunicación con impacto o comunicación con humor. Estas sesiones online están disponibles para todos los empleados en el catálogo de We LEARN.

- **Lanzamiento del test "Autoconócete"** en la plataforma We LEARN que muestra las preferencias de desarrollo y potenciales contenidos de desarrollo de manera individualizada para facilitar la elaboración de un itinerario formativo individual.
- Incorporación de contenido formativo adicional en la plataforma We LEARN para desarrollo de "soft Skills" de la mano de GoodHabit.
- **Integra:** Sesiones formativas a nuevas incorporaciones para favorecer el networking y asegurar que conocen las principales funciones de GENERALI y que ponen en práctica los comportamientos necesarios para ser Socios de por vida de nuestros clientes.
- **Programa superior en Seguros:** Dos ediciones de esta formación de 100 horas de duración impartida por ICEA que ofrece formación en el sector seguros de manera transversal.

Acciones Internacionales

GENERALI ha participado activamente en diferentes iniciativas llevadas a cabo a nivel internacional. Entre ellas cabe destacar:

- **Programas de Desarrollo Internacional:** Exponential Journey.
- **Campaña estratégica de Sostenibilidad:** "Sustainability Awareness"
- **Virtual Class:** formaciones de 10 a 21 horas en formato webinar. Se han lanzado convocatorias de "Customer Journey Design" y "Machine and Deep Learning"
- **New Roles Schools:** mini máster virtualizado para formar a empleados que vayan a desempeñar nuevos roles. En 2023 se lanzan convocatorias de "Data Scientist", "Actuary of the Future", "Smart Automation" y "Accountary & Controller of the Future".
- **Regulatory Training:** Se implica a los distintos países en la coordinación y gestión de estas acciones formativas entre las que destacan, entre otras, Security Awareness y Phishing Threat.

Datos más relevantes sobre Formación:

Horas de formación:

Año 2022

	Mujeres	Hombres	TOTAL
ALTA DIRECCIÓN	0	82	82
DIRECTIVOS	350	558	908
MANDOS INTERMEDIOS	1.480	1.955	3.435
EMPLEADOS	8.150	6.593	14.743
TOTAL	9.980	9.188	19.168

Año 2023

	Mujeres	Hombres	TOTAL
ALTA DIRECCIÓN	15	75	90
DIRECTIVOS	386	733	1.119
MANDOS INTERMEDIOS	1.585	1.174	2.759

EMPLEADOS	6.026	6.197	12.223
TOTAL	8.012	8.179	16.191

2.5 Sociedad

2.5.1 Compromisos de la empresa con la sociedad

Las acciones relacionadas con los compromisos de la empresa con la sociedad se gestionan a través de Generali España.

2.5.1.1 Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y en el desarrollo local

Para el desarrollo de las funciones asociadas a la gestión de su importante cartera de negocio, Grupo Generali, Agrupación de Interés Económico cuenta con un total de 761 empleados, distribuidos entre sus oficinas central de Madrid y de Barcelona, así como entre sus 8 direcciones territoriales.

Generali genera además un número muy significativo de empleos indirectos para diversas funciones comerciales, técnicas y de asistencia imprescindibles para la adecuada atención de sus asegurados.

Para ello Generali España colabora con:

- **2.748 agentes exclusivos** para la distribución de seguros y labores de atención al cliente
- **1.482 oficinas de agencia**
- **2.580 talleres concertados** para la reparación de vehículos y sustitución de lunas y cristales
- **506 profesionales** pertenecientes a diversos gremios para la prestación de todo tipo de servicios en la reparación de los hogares e instalaciones de nuestros clientes (tales como pintores, albañiles, fontaneros, electricistas, cerrajeros, carpinteros...)
- **500 peritos** expertos en daños patrimoniales y en vehículos a motor
- **532 profesionales del derecho**
- **265 clínicas y hospitales, así como con 46.033 profesionales de la salud**

Todo ello, convierte a Generali España en un proveedor de servicios de primer nivel y un destacable generador de empleo y de desarrollo económico con impacto en toda la geografía nacional, como se desprende de los siguientes gráficos que agrupan, por comunidades autónomas, los empleados y otros servicios que se acaban de describir.

TOTAL ESPAÑA



ANDALUCÍA



ARAGÓN



BALEARES



CANARIAS



CANTABRIA



CASTILLA LA MANCHA



CASTILLA LEÓN



CATALUÑA



CEUTA



COMUNIDAD VALENCIANA



EXTREMADURA



GALICIA



LA RIOJA



MADRID



MELILLA



MURCIA



NAVARRA



PAIS VASCO



PRINCIPADO DE ASTURIAS



2.5.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

Generali España ha identificado como sus grupos de interés a los empleados, agentes exclusivos, corredores, clientes, los profesionales que colaboran con la compañía y la sociedad en su sentido más amplio. Para todos ellos están disponibles los canales de la web y las notas de prensa, y en particular, según la naturaleza de la relación comercial con cada uno, existen circulares y comunicados, newsletter y portales web privados específicos para cada colectivo, así como aplicaciones.

2.5.1.3 Acciones de asociación o patrocinio

Las acciones relacionadas con la asociación o patrocinio se gestionan a través de Generali España.

2.5.2 Compromisos de la empresa con sus clientes

Generali cuenta con políticas y procedimientos para proteger a sus clientes en lo que respecta a sus datos personales, así como en todo lo referido a la ciberseguridad.

La Política de protección de datos personales de Grupo Generali define los principios de implementación de las leyes de privacidad de la Unión Europea (incluido el RGPD, las leyes nacionales que implementan las disposiciones del RGPD y las directrices emitidas por el Comité Europeo de Protección de Datos) en todo el Grupo y establece los requisitos mínimos que cada Entidad Legal del Grupo debe implementar para el tratamiento de Datos Personales.

En lo que respecta al procedimiento de derechos de los interesados, éste establece como se debe permitir a cada Interesado ejercer sus derechos en materia de protección de datos, poner en su conocimiento las fórmulas para ejercitar esos derechos y proporcionar a los Interesados información sobre las medidas tomadas en respuesta al ejercicio del derecho.

Por último, en cuanto a las políticas y procedimientos relacionadas con la ciberseguridad de sus clientes, Generali aplica la Política de Seguridad del Grupo Generali, elaborada de acuerdo con:

- Las Disposiciones de la Directiva (UE) 2016/1148 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en toda la Unión (art.14, 2).
- Las normas, marcos y mejores prácticas internacionales (por ejemplo, la serie ISO/IEC 27000 para la familia de normas del sistema de gestión de la seguridad de la información, la publicación especial 800 del NIST para la seguridad informática, etc.).
- Disposiciones de las directrices EIOPA sobre seguridad y gobernanza de las tecnologías de la información y la comunicación.

Quejas recibidas y resolución de las mismas

En virtud de lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, el Departamento de Quejas y Reclamaciones dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, regulador de la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Generali S.A. de Seguros y Reaseguros.

A los efectos de proporcionar claridad con respecto a los criterios utilizados para clasificar las quejas y reclamaciones y a título informativo, se detallan a continuación los conceptos aplicados:

- **Quejas:** Aquellos supuestos en los que se ha producido demora, falta de atención o cualquier otro tipo de actuación deficiente por parte de la entidad y que - no obstante - no conllevan un perjuicio económico cuantificable.
- **Reclamaciones:** Aquellos supuestos en los que se ponen de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que puedan suponer, para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, siempre que se deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Durante la anualidad 2023, a través de la dirección reclamaciones.es@generali.com se han recibido más de 10.000 correos electrónicos, de los que 4.765 han sido dados de alta y los restantes han sido tramitados para su gestión por los correspondientes funciones competentes de la Compañía, al no tener este carácter.

Así nuevamente el año 2023 ha sido un año de gran intensidad en la recepción, gestión y resolución de expedientes (en sus tratamientos tanto físico como informatizado) habiéndose recibido un total de 5.430 asuntos, de los que 5.131 han correspondido a Quejas y Reclamaciones y 299 fueron abiertos en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Su desglose a 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

Asuntos	Cerrados		Pendientes		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Quejas	843	811	32	41	875	852
Reclamaciones	3.757	4.041	264	238	4.021	4.279
Quejas y Reclamaciones recibidas	4.600	4.852	296	279	4.896	5.131
D. G. S. recibidas	282	298	21	1	303	299
Total	4.882	5.150	317	280	5.199	5.430

* Durante el mes de enero de 2024 fueron resueltas todas las quejas y reclamaciones y DGS pendientes a 31 de diciembre de 2023.

Teniendo en cuenta su naturaleza y distribución, la evolución de los asuntos recibidos durante los últimos cuatro últimos ejercicios se presenta en el siguiente cuadro:

Asuntos recibidos	2020	2021	2022	2023
Quejas y Reclamaciones	5.150	4.792	4.896	5.131

D. G. S.	304	393	303	299
Total	5.454	5.185	5.199	5.430

A la vista de los datos anteriores podemos concluir que el total de asuntos tramitados en el ejercicio 2023 ha supuesto un aumento de 4,44 puntos porcentuales con respecto al año 2022, alcanzándose un aumento del 4,8 puntos porcentuales considerando únicamente las quejas y reclamaciones. Por otra parte, con relación a los expedientes abiertos por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, éstos han experimentado un decremento del 1,33 % con respecto al ejercicio anterior.

La totalidad de las entradas recibidas se tramitan en un plazo inferior a un mes. Se han cerrado 5.148 quejas / reclamaciones en el año 2023, independientemente de su fecha de apertura (abiertas en el mismo año o en años anteriores).

Siendo el desglose de los plazos de resolución, teniendo en cuenta la anualidad de entrada de los expedientes, los siguientes:

PLAZOS DE RESOLUCIÓN 2022			
Pendientes ejercicio anterior	Quejas	Reclamaciones	Total
Menos de 15 días	2	4	6
De 16 a 30 días	2	39	41
Total resueltas pendientes 2021	4	43	47
Recibidas ejercicio 2021			
Menos de 15 días	644	2.418	3.062
De 16 A 30 días	231	1.603	1.834
Total resueltas 31/12/2022	875	4.021	4.896

PLAZOS DE RESOLUCIÓN 2023			
Pendientes ejercicio anterior	Quejas	Reclamaciones	Total
Menos de 15 días	15	33	48
De 16 a 30 días	17	231	248
Total resueltas pendientes 2022	32	264	296
Recibidas ejercicio 2023			
Menos de 15 días	323	499	822
De 16 A 30 días	488	3.542	4.030
Total resueltas 31/12/2023	811	4.040	4.852

A la vista de estos datos, se puede observar que el 100 % de los casos, se resolvieron dentro del plazo legal establecido en la Orden ECO / 734 / 2004.

En lo que respecta a las resoluciones del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y del propio Departamento de Quejas y Reclamaciones de la Compañía se puede indicar que la tramitación técnica por parte del Centro Operativo de Siniestros, así como la gestión de contratación de Pólizas, presentan un considerable nivel de calidad, ajustándose a las condiciones contractuales de las Pólizas y a las recomendaciones del Órgano Regulador.

Reclamaciones fundadas relativas a violaciones de la seguridad de los datos personales de interesados (a 31-12-23)

Durante 2023 se identificaron:

- VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES: 5. Se valora que es improbable que constituyen un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- NOTIFICADAS A LA AUTORIDAD DE CONTROL (AEPD): 0. Se valora que ninguna de las violaciones identificadas constituye un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- NOTIFICADAS AL INTERESADO: 0. Se valora que ninguna de las violaciones identificadas entraña un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

2.6 Subcontratación y proveedores

2.6.1 Cadena de Suministro

En Generali AIE existen diversos procedimientos de contratación en función del tipo de servicio o producto a contratar.

En primer lugar, existe una Directriz global del Grupo, en materia de Compras, que ha sido actualizada en 2023, con varios apartados que describen el funcionamiento de estos procesos y cuyo seguimiento es evaluado por el Comité de Compras de Grupo, formado por los responsables de Compras de los diferentes países. Adicionalmente, existe un Procedimiento de Homologación de Proveedores que exige el cumplimiento del Código de conducta del Grupo, el Código Ético para Proveedores de Grupo Generali, la Protección del Medio Ambiente y la Protección de los Trabajadores y Derechos Humanos, para los proveedores que quieran contratar con Generali AIE. Según este procedimiento, la homologación “Full” es el proceso completo que incluye el intercambio de documentación como datos de identidad, administrativos y financieros entre Generali y el Proveedor, en aquellos que superan una facturación anual estimada de 200.000 € (IVA incluido). Una vez homologados, los proveedores deberán actualizar los documentos cargados en la herramienta corporativa al vencimiento o en caso de modificación relevante en el contenido de los documentos. Esta homologación “Full” tiene una duración limitada de 3 años, así que, una vez expirado este periodo, el SRM invita al proveedor a una revisión de todo el proceso de homologación. En caso de que la cifra de negocio anual con Generali ha pasado a ser inferior a 200.000 € (IVA incluido) deberá pasar a estado de homologación “Light” (sujeto a pasar a homologación “Full” si las condiciones cambian) o cambiar a “Expired”, si el negocio anual con Generali no cumple con los criterios y umbrales para la homologación “Light”. Desde 2022, los proveedores que participan en licitaciones de proyectos que superan 1 millón de euros deben completar un cuestionario de evaluación medioambiental adicional sobre protección del Medio Ambiente y responsabilidad en la cadena de suministro entre otros parámetros.

Por la naturaleza de las actividades de Grupo Generali, una alta proporción (60%) de los proveedores tiene una colaboración de más de 4 años con la compañía. Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos operativos acordados por contrato a través del SLA (acuerdo de nivel de servicio).

Los procedimientos de Grupo y Locales son aplicables en función de la categoría de los bienes y servicios adquiridos. Los Servicios Profesionales o de Consultoría junto con el resto de los bienes y servicios, Tecnología de la Información, Obras civiles, Marketing y Comunicaciones, etc., son contratados conforme a lo establecido en la Directriz de Compras de Grupo

adoptada a nivel local, en la cual se establecen los criterios y autorizaciones requeridos para asignar un contrato a un proveedor. En aquellos procesos que se identifican sinergias con el resto de los países del Grupo, el proceso de contratación de bienes y servicios se realiza a nivel de Grupo, formalizando un Contrato de Grupo al cual se adhieren los diferentes países.

2.6.2 Gestión de Proveedores

- **Homologación de Proveedores:** el proceso es coordinado por Global Procurement o Local Procurement en función del proceso de Compras Global o Local, y revisado con el responsable de negocio que corresponda.
- **Comités de seguimiento del contrato:** en función de la cuantía y naturaleza de los bienes y servicios contratados se establecen los correspondientes comités de seguimiento a nivel de Grupo o nivel Local, con la participación de las áreas de negocio responsables de la gestión de los servicios o bienes contratados.
- **Cumplimiento de SLA's:** se revisa periódicamente en función de la naturaleza y criticidad de los servicios contratados; en el caso particular de los contratos de outsourcing el cumplimiento se reporta periódicamente en el Comité de Outsourcing.

2.7 Gestión ambiental

2.7.1 Política ambiental

La política medioambiental de Generali España está en línea con la política y los objetivos de gestión medioambiental de Grupo Generali que promueve la protección medioambiental, la prevención de la contaminación y la conservación de la biodiversidad, para dar respuesta a los desafíos que presenta el cambio climático. Dicha política está publicada en la web corporativa de Generali.

La compañía está adoptando toda una serie de medidas que permitan minimizar el impacto medioambiental, como la aplicación del principio paperless en diferentes procesos y el consumo de energía verde o instalación de mobiliario con etiqueta Green Energy, entre otros.

El coste estimado de los recursos que colaboran en este ámbito es de 54.000€, mientras que el importe de las facturas relativas a gestión de residuos asciende en 2023 a 66.498 € (en 2022 este importe fue de 23.470 €).

La sociedad no ha considerado necesario registrar provisión para riesgos y gastos de carácter medioambiental al considerar que no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente por su tipo de actividad. Pese a ello, la sociedad tiene contratada una póliza de RC con cobertura de riesgos por contaminación accidental.

Para el análisis de la gestión e impacto ambiental de nuestra actividad se ha establecido un sistema de reporting a nivel de Grupo, Environmental Management System (EMS) en cuyo ámbito de análisis se incluye a Generali AIE. Los principales impactos en la emisión de CO₂ a la atmósfera corresponden a una serie de parámetros que se cuantifican y analizan en este sistema, entre los que destacan el consumo de energía eléctrica y los viajes de empleados en distintos medios de transporte (avión, tren, coche...).

Así mismo, en EMS se reportan las multas y las sanciones significativas derivadas del incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente (número total de multas significativas y su valor monetario). En este año 2023 no se han producido sanciones.

Generali A.I.E. aplica el principio de precaución, tomando medidas preventivas que reduzcan la posibilidad de sufrir un daño ambiental según se expone en la Política Ambiental aplicada bajo el marco de las medidas y objetivos fijados en la Política Ambiental del Grupo Generali.

2.7.2 Consumo de recursos

- Promocionamos acciones para la reducción del papel en nuestros centros de trabajo con iniciativas en favor de la digitalización y concienciación en el uso del papel. En el año 2022 se completó la progresiva eliminación de espacio para archivo físico de oficinas centrales y red territorial. Además, se sustituyeron las carpetas de plástico por cartón sostenible en la entrega de documentación al cliente.
- Como medida para reducir los gases que afectan a la capa de ozono, se ha procedido a la retirada progresiva de equipos de climatización que usan gas R-22.
- Se ha reducido el consumo de combustibles fósiles con la firma de un contrato de suministro eléctrico 100% verde.
- Se han instalado luminarias de bajo consumo en oficinas centrales, así como luz LED en todos los rótulos comerciales desde 2018 y reformas de oficinas centrales desde 2019.
- Llevamos a cabo un plan de renovación anual desde 2018 de instalaciones de climatización y SAI, consiguiendo así una reducción de consumo energético, emisiones de CO2 y gases contaminantes.
- En todas las reformas llevadas a cabo se instalaron cisternas con doble descarga, así como micro difusores y aireadores de grifos, contribuyendo así a la disminución del consumo de agua.
- En 2023 se ha reformado el edificio de oficinas centrales ubicado en Hospitalet de Llobregat (Pedrosa) mejorando las instalaciones para conseguir una mayor eficiencia energética, con la renovación de los ascensores y los sistemas de aire acondicionado y sistema de renovación de aire, instalaciones eléctricas y protección contra incendios.
- En este año 2023 también se ha realizado el traslado de las oficinas centrales en Madrid a un nuevo edificio con certificación LEED, lo que supone:
 - Menor huella hídrica: más del 40% de ahorro en consumo de agua en sanitarios y riego.
 - Reducción de más del 30% en el consumo de energía, con iluminación LED de alta eficiencia.
 - Minimización del uso de refrigerantes con potencial de calentamiento global. Eliminación del uso de CFCs.
 - Energía fotovoltaica en cubierta y 100% energía verde: toda la energía suministrada proviene de fuentes renovables.
 - Cero contenido en Compuestos Orgánicos Volátiles COV's, ventilación optimizada y eliminación de partículas contaminantes con eficacias de filtración F9.
 - Mayor calidad del ambiente interior con ventilación un 30% por encima de los requerimientos normativos del RITE.

	2022	2023
Papel estándar	11.132 kg	9.659 kg
Papel impreso para documentación negocio	41.470 kg	27.286 kg
Electricidad	2.692.062 kWh	1.975.998 kWh
Gas natural	101.796 kWh	27.810 kWh
Gasóleo C	0 litros	0 litros

Agua de red	7.102 m3	5.869 m3
-------------	----------	----------

2.7.3 Gestión de residuos

La compañía realiza acciones específicas para la clasificación, gestión y tratamiento de residuos:

- Disponemos de contenedores específicos para que los empleados puedan separar cada tipo de residuo en las Oficinas Centrales tales como residuo orgánico, plástico, pilas y papel. Este año 2023 se han eliminado las papeleras individuales por empleado para fomentar la clasificación de residuos.
- Como consecuencia de estas acciones de clasificación y gestión los kilogramos de residuos plásticos y orgánicos recogidos han ido aumentando progresivamente. En el año 2020, se aprecia un valor menor de estos kilogramos debido al confinamiento, como consecuencia de la implantación del teletrabajo. A partir de este año, los kilogramos de residuos clasificados han ido aumentando, debido a la vuelta de los empleados a las oficinas en un modelo híbrido de teletrabajo al 50%.
- Con relación al papel y cartón utilizado por los empleados, disponemos de un servicio de recogida recurrente por un gestor autorizado para su tratamiento, además de tener contenedores especiales para documentación confidencial que son tratados in situ por un gestor autorizado para su posterior tratamiento, destrucción y reciclaje de acuerdo con la legislación vigente. Debido a la concienciación de los empleados en el uso del papel, estos residuos han venido disminuyendo progresivamente desde el año 2018. En 2021 se aprecia un incremento, fruto como ya hemos comentado anteriormente, de la vuelta de los empleados a las oficinas tras el periodo de confinamiento de 2020. En 2022 sin embargo hay una reducción a la mitad respecto a 2021 de los residuos de papel y cartón posiblemente debido a las campañas de concienciación y al uso de herramientas digitales.

En este año 2023, debido al proyecto de consolidación de la red comercial y consolidación de oficinas centrales, se ha procedido al cierre de varias sucursales, por lo que se ha destruido gran cantidad de documentación confidencial mediante gestor autorizado.

- En cuanto a equipos RAEES, material informático que se da de baja en la compañía y tóner usado, también son entregados puntualmente a un gestor autorizado para su tratamiento según normativa aplicable. En el año 2019 se sustituyeron las máquinas de impresión por máquinas multifuncionales, lo que produjo la eliminación de los residuos de tóner. En el año 2020 se completa la eliminación total del residuo tóner que quedaba almacenado en la compañía y su entrega a gestor autorizado.

Debido al proyecto de consolidación de red comercial, en el año 2023 han sido recogidos residuos de tóner y equipos informáticos que quedaban almacenados en sucursales que han sido cerradas.

GENERACIÓN DE RESIDUOS	2022	2023
Residuo plástico	749 kg	1.676 kg
Residuo orgánico	4897 kg	5.080 kg
Residuo resto	7907 kg	7.455 kg
Residuo tóner	36 kg	373 kg
Residuo papel y cartón	34.604 kg	100.986 kg
Residuo material informático	7.814 kg	3.193 kg

Tipo eliminación plástico	Servicio realizado por proveedor recurrente de limpieza y depósito en contenedores municipales.
Tipo eliminación orgánico	Servicio realizado por proveedor recurrente de limpieza y depósito en contenedores municipales.
Tipo eliminación resto	Servicio realizado por proveedor recurrente de limpieza y depósito en contenedores municipales.
Tipo eliminación tóner	Se ha dejado de consumir tóner. La eliminación la realiza el proveedor de máquinas multifunción de forma controlada.
Tipo eliminación papel y cartón	Entrega a gestor autorizado.
Tipo eliminación material informático	Entrega a gestor autorizado.

2.7.4 Contaminación

La actual Política de Grupo sobre Medio Ambiente y Clima establece los principios que deben regir las estrategias y objetivos para la gestión medioambiental en las compañías del Grupo, para garantizar la protección del medioambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de la biodiversidad y dar respuesta a los desafíos que presenta el cambio climático. Dicha política está publicada en la web corporativa de Generali.

La Estrategia del Grupo Generali sobre el Cambio Climático, aprobada por el Consejo de Administración el 21 de febrero de 2018 y actualizada en julio de 2023, es un punto de referencia clave para el Grupo: proporciona una visión general de las decisiones adoptadas para promover una transición justa y socialmente equitativa hacia una economía de emisiones netas cero en 2050.

A finales de 2025, las emisiones de gases de efecto invernadero de las oficinas, los centros de datos y la movilidad del Grupo Generali se reducirán un 35% respecto al año base 2019. El alcance de este objetivo incluye el alcance 1, el alcance 2 y el alcance 3 de las actividades operativas utilizando el método market-based del GHG Protocol.

Esta reducción se apoyará en la innovación del lugar de trabajo y la optimización del espacio, mejorando aún más la eficiencia energética y aprovechando la compra de energía renovable. También se aumentará la proporción de vehículos híbridos y eléctricos en la flota de vehículos de la empresa.

El Grupo tomará medidas para neutralizar las emisiones restantes y se ha fijado el ambicioso objetivo de ser climáticamente negativo en 2050, reduciendo a cero sus emisiones netas de carbono mediante la financiación de proyectos cuantificables, reales, permanentes y socialmente beneficiosos de eliminación de carbono. El resultado de las medidas adoptadas para reducir el consumo de recursos que hemos citado anteriormente conlleva la correspondiente reducción de elementos contaminantes y emisiones CO₂.

Tenemos en cuenta los kg recargados de gases refrigerantes cuyas cantidades son las siguientes:

	2022	2023
HFC-32	3,11 kg	1,86 kg
R407C	5,77 kg	0 kg
R410A	35,07 kg	44,17 kg

2.7.5 Cambio climático

Es aplicable la normativa de Grupo mencionada en el párrafo anterior (Política de Grupo y Medioambiente y Clima y sistema de reporting EMS).

El Grupo sigue el standard marcado por “GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard” desarrollada por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), la metodología standard más utilizada de CO2.

Los factores utilizados para la estimación de la emisión de CO2 por Generali AIE son los marcados por el Grupo, y proceden de reconocidas agencias medioambientales (DEFRA, GABI Database y VFU).

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	2022	2023
Total emisiones Alcance 1	147.197 kg CO2e	274.254 kg
Total emisiones Alcance 2	176 kg CO2e	720 kg
Total emisiones Alcance 3	608.521 kg CO2e	523.912 kg
TOTAL	755.894 kg CO2e	798.887 kg

El alcance 1 (emisión directa de CO2) se refiere a emisiones procedentes de combustibles, en concreto, del consumo de gas natural y diésel de calderas y renting corporativo de vehículos.

El alcance 2 (emisión indirecta de CO2) se refiere a emisiones procedentes del consumo de energía eléctrica.

El alcance 3 (otras emisiones indirectas) se refiere a emisiones procedentes consumo de papel, de actividades relacionadas con la energía eléctrica (no incluidas en el alcance 2), agua, viajes de empleados y tratamiento de residuos.

En el año 2023 se ha producido un aumento de las emisiones del alcance 1 respecto al año 2022 al haber aumentado el número de kilómetros realizados con coches híbridos y los kilogramos de gas refrigerante R410A utilizados en el mantenimiento anual de las máquinas de la red comercial. Por otro lado, las emisiones del alcance 2 también han aumentado respecto al año pasado al haber aumentado de 2 a 5 vehículos eléctricos en la flota de renting corporativo.

2.7.6 Protección de la biodiversidad

No disponemos de centros de trabajo localizados en áreas de protegidas o de gran valor para la biodiversidad

2.8 Información fiscal

Grupo Generali, Agrupación de Interés Económico es sujeto pasivo del Impuesto sobre Sociedades por el que tributa en régimen de transparencia fiscal. En consecuencia, las bases imponibles, positivas o negativas, deducciones, bonificaciones, retenciones e ingresos a cuenta, se imputan a los Socios conforme a la participación que procede de acuerdo con sus Estatutos. La Sociedad tributa exclusivamente en territorio español. En 2023 el beneficio antes de impuestos obtenido ha ascendido a -740 miles de euros y el impuesto sobre beneficios resultante ha sido de 740 miles de euros. En 2022 el beneficio antes de impuestos fue de -1.084 miles de euros y el impuesto sobre beneficios resultante fue de 1.084 miles de euros.

La Sociedad no ha recibido ningún tipo de subvención pública durante los ejercicios 2022 ni 2023.

ANEXO

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

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio:	Indicadores GRI: GRI 2.1 GRI 2.2 y GRI 2.6	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.2, 1.3.1.1.3.2, 1.3.3	
	– Entorno empresarial			
	– Organización y estructura			
	– Presencia geográfica y Mercados en los que opera			
	– Objetivos y estrategias			
	– Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución			
General	Análisis de materialidad	GRI 3.1 GRI 3.2	Estado de Información no Financiera	

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 3.3 GRI 2-23 GRI 2-24	1.3.2 2.1 2.7	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco Interno: Descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsibles	2.7.1	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco Interno: Descripción cualitativa del Sistema de Gestión Ambiental	2.7.1	Sistema de Gestión Ambiental de Grupo EMS

	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco Interno: Descripción cualitativa y estimación cuantitativa de los recursos dedicados	2.7.1	
	Aplicación del principio de precaución	Principio o enfoque de precaución	2.7.1	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco Interno: Descripción cualitativa sobre provisión de gastos y póliza de RC	2.7.1	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco Interno: Descripción cualitativa de las principales medidas	2.7.4 2.7.2	No se aplican medidas sobre ruido o contaminación lumínica, debido a la naturaleza de la actividad de la Sociedad
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Residuos por tipo y método de eliminación	2.7.3	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos			No es material debido a la naturaleza de la actividad de la Sociedad
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Marco Interno: Descripción cuantitativa del consumo de agua de red	2.7.2	
	Consumo de materias primas	Marco Interno: Descripción cuantitativa del consumo de papel	2.7.2	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas adoptadas	2.7.2	
	Consumo , directo e indirecto, de energía	Consumo energético dentro de la organización	2.7.2	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas tomadas	2.7.2	
	Uso de energías renovables	Marco Interno: Descripción cualitativa del uso de energía renovable con la firma de contrato de suministro eléctrico	2.7.2	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) Otras emisiones	2.7.5	Metodología de Grupo que aplica el estándar de "GHG Protocol"

		indirectas de GEI (alcance 3)		
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas	2.7.5 2.7.2	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco Interno: Descripción cuantitativa de las metas de Grupo establecidas	2.7.4 1.3.2	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		2.7.6	No es material debido a la naturaleza de la actividad de la Sociedad
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		2.7.6	No es material debido a la naturaleza de la actividad de la Sociedad

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 3.3 GRI 2-23 GRI 2-24	2.1 2.4	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	Información sobre empleados y otros trabajadores Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4.1	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.4.1	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.4.1	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco Interno: Número total de despidos desglosados por sexo, edad y categoría profesional	2.4.1	
	Brecha salarial	Marco Interno: El salario promedio de mujeres y hombres, teniendo en cuenta el tipo de puesto de trabajo (directivo, mando intermedio, trabajador)	2.4.3	Cálculo llevado a cabo: (Salario de hombres – salario de mujeres) / salario de hombres.
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Marco Interno: La remuneración incluye la retribución fija y la variable.	2.4.3.1, 2.4.3.2, 2.4.3.3	En todos los casos para calcular la retribución fija anual se ha considerado la misma a jornada completa	

	La remuneración media de los consejeros, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Marco Interno: Descripción cuantitativa por sexo (todos hombres)	2.4.3	
	La remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Marco Interno: Descripción cuantitativa por edad y sexo (todos hombres)	2.4.3	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco Interno: Descripción cualitativa	2.4.4	
	Empleados con discapacidad	Marco Interno: Descripción cualitativa y cuantitativa sobre los empleados con discapacidad	2.4.1	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco Interno: Descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	2.4.4	
	Número de horas de absentismo	Marco Interno: Estimación de número de horas de absentismo	2.4.4	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas	2.4.4	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco Interno: Descripción cualitativa de las condiciones	2.4.4	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	2.4.4	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Marco Interno: Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	2.4.4	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Marco Interno: Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo sobre el total de empleados	2.4	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco Interno: Descripción cualitativa de balance	2.4	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Marco Interno: Descripción cualitativa de los mecanismos	2.4	

Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco Interno: Descripción cualitativa de las políticas	2.4.5	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Media de horas de formación al año por empleado/Media de horas de formación por categoría profesional	2.4.5	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas	2.4.2	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas	2.4.2	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Diversidad en órganos de gobierno y empleados / Marco Interno: Descripción cualitativa de la diversidad de género en la Sociedad	2.4	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco Interno: Descripción cualitativa de las medidas de integración	2.4.2	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco Interno: Descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	2.4.2	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 3.3 GRI 2-23 GRI 2-24	2.1 2.2	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Marco Interno: Información cualitativa de las medidas	2.2	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco Interno: Información cualitativa de las medidas	2.2	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco Interno: Información cuantitativa de donaciones a fundaciones	2.2	

Derechos Humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión:	GRI 3.3 GRI 2-23 GRI 2-24	2.1 2.3	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	Marco Interno: Información cualitativa de los procedimientos	2.3	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Marco Interno: Información cualitativa de las medidas	2.3	

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco Interno: Información cuantitativa de las denuncias	2.3	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Marco Interno: Información cualitativa de las medidas	2.3	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Marco Interno: Información cualitativa de las medidas	2.3	
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio			No es material
La abolición efectiva del trabajo infantil.			No es material

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 3.3 GRI 2-23 GRI 2-24	2.1 2.5 2.6 2.8	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco Interno: Descripción cualitativa del impacto	2.5.1.1	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco Interno: Descripción cualitativa del impacto	2.5.1.1	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco Interno: Descripción cualitativa de las relaciones con la comunidad	2.5.1.2	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco Interno: Descripción cualitativa de las acciones	2.5.1.3	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco Interno: Descripción cualitativa sobre la Directriz global del Grupo en materia de Compras	2.6.1	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco Interno: Descripción cualitativa sobre el Procedimiento de Homologación de Proveedores	2.6.1	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco Interno: supervisión a proveedores	2.6.2	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: Reclamaciones por violaciones de los datos personales de los clientes	2.5.2	
	Sistemas de reclamación	Reclamaciones	2.5.2	

		fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco Interno: Descripción cuantitativa de las quejas recibidas	2.5.2	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco Interno: Resultado del beneficio en el territorio español	2.8	La Sociedad tributa exclusivamente en territorio español
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco Interno: Impuestos pagados sobre los beneficios	2.8	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco Interno: Subvenciones públicas recibidas	2.8	



DILIGENCIA: Para hacer constar que presente **Informe sobre el Estado de la Información No Financiera** de **GRUPO GENERALI ESPAÑA, A.I.E.**, correspondientes al ejercicio 2023, ha sido formulado y aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración de la Sociedad en su sesión celebrada el día 26 de marzo de 2024 y, de conformidad con la legislación vigente, es firmado por todos los miembros del Consejo de Administración.

Madrid, 26 de marzo de 2024



Carlos Escudero Segura
Presidente y Consejero Delegado



Santiago Villa Ramos
Consejero



Jorge García García
Consejero



Rosario Fernández-Ramos Oca
Consejera



Francisco Javier Serna Ballarín
Consejero



Luis M^a Díaz de Bustamante y Terminel
Secretario No Consejero