
**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO E
INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD DE FIATC MUTUA DE
SEGUROS Y REASEGUROS Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

EJERCICIO 2024

Índice

1.	Información general	3
1.1.	Base para la elaboración	3
a.	(BP-1) Base general del estado de sostenibilidad	3
b.	(BP-2) Información relativa a circunstancias específicas	4
1.2.	Gobernanza	4
a.	(GOV-1) El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	4
b.	(GOV-2) Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos.....	7
c.	(GOV-3) Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en el sistema de incentivos	9
d.	(GOV-4) Declaración sobre diligencia debida.....	9
e.	(GOV-5) Gestión de riesgos y controles internos en la divulgación de información sobre sostenibilidad.	12
1.3.	Estrategia.....	12
a.	(SBM-1) Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor.....	12
b.	(SBM-2) Intereses y opiniones de las partes interesadas	19
c.	(SBM-3) Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.....	21
1.4.	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	34
a.	(IRO-1, IRO-2) Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa34	
b.	(MDR-P, MDR-A) Requisitos mínimos de divulgación sobre las políticas y actuaciones51	
1.5.	Parámetros y metas	53
a.	(MDR-M) Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	53
b.	(MDR-T) Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	56
2.	Información medioambiental.....	57
2.1.	Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía).....	57
2.2.	Información NEIS E1- Cambio Climático.....	66
3.	Información social	67
3.1.	Información NEIS S1- Personal propio	67
3.1.1.	Estrategia.....	67
3.1.2.	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.....	69
3.1.3.	Parámetros y metas	81
3.2.	Información NEIS S3- Colectivos afectados.....	94

3.2.1.	Estrategia.....	94
3.2.2.	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	96
3.2.3.	Parámetros y metas	104
3.3.	Información NEIS S4- Consumidores y usuarios finales	106
3.3.1.	Estrategia.....	106
3.3.2.	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	108
3.3.3.	Parámetros y metas	118
4.	Información sobre la gobernanza.....	120
4.1.	Información NEIS G1- Conducta empresarial.....	120
4.1.1.	Gobernanza	120
4.1.2.	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	121
4.1.3.	Parámetros y metas	130
ANEXO. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018.....		133

1. Información general

1.1. Base para la elaboración

a. (BP-1) Base general del estado de sostenibilidad

Este informe se elabora en relación con el ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2024, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente ¹.

A este respecto se hace constar que a la fecha de emisión del presente informe no se ha traspuesto la Directiva 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) n.º 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información de sostenibilidad corporativa (CSRD). No obstante, este marco normativo se toma como referencia complementando los apartados del Estado Sobre la Información No Financiera contemplado en la Ley 11/2018, no cubiertos por la CSRD, conforme a la comunicación de la CNMV y el ICAC publicada en fecha 27 de noviembre de 2024.

Asimismo, incorpora la información relativa a las exposiciones taxonómicamente elegibles y/o alineadas, en cumplimiento del Reglamento de Taxonomía (Reglamento UE 2021/2178), en vigor desde enero de 2022.

Este documento es de obligada emisión por parte de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante FIATC Seguros), en su calidad de entidad de interés público con formulación de cuentas consolidadas. Además, forma parte del Informe de Gestión consolidado y debe someterse a los mismos criterios de aprobación y depósito.

El alcance de la información reportada en este documento abarca la totalidad del Grupo excepto en donde se indique de forma expresa alguna particularidad, que comprende FIATC Seguros y sus sociedades dependientes (en adelante Grupo FIATC) y el alcance de la consolidación es el mismo que para los estados financieros. Todas las empresas filiales incluidas en la consolidación están exentas de la presentación de información individual o consolidada en materia de sostenibilidad de conformidad con la legislación vigente.²

Este informe de sostenibilidad incluye información sobre las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con el Grupo FIATC a través de sus relaciones de negocio directas e indirectas, incluyendo desde un punto de vista cualitativo las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor. El Grupo FIATC no omite información sobre propiedad intelectual, know-how o resultados de la innovación, ni se ha acogido a la posibilidad de la exención de la divulgación de acontecimientos inminentes o cuestiones en curso de negociación, con arreglo a la legislación vigente.³

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

² Artículo 19 bis o el artículo 29 bis, apartado 8, de la Directiva 2013/34/UE.

³ artículo 19 bis, apartado 3, y el artículo 29 bis, apartado 3, de la Directiva 2013/34/UE.

b. (BP-2) Información relativa a circunstancias específicas

Este Informe de sostenibilidad explicará, en cada uno de sus apartados, en el caso de existir circunstancias específicas diferentes de lo indicado en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772, tales como desviaciones de los horizontes temporales, en la estimación de la cadena de valor, las fuentes de estimación e incertidumbre del resultado y la incertidumbre en su caso de la información prospectiva.

1.2. Gobernanza

a. (GOV-1) El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

FIATC está regida por la Junta General y gobernada por el Consejo de Administración.

El sistema de gobierno incluye además cuatro funciones esenciales: Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Control de Riesgos y Actuarial, así como el Control Interno. Cada función tiene su propio reglamento interno de funcionamiento.

La Junta General tiene las atribuciones que le marcan los Estatutos, la normativa en materia de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y supletoriamente se le aplica lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital. Tiene su propio reglamento interno de Funcionamiento.

FIATC cuenta con un Código de Buen Gobierno, divulgado en su web corporativa www.fiatc.es, que regula las normas aplicables al régimen general de funcionamiento de los órganos de administración de FIATC. La finalidad de su creación responde a la voluntad de la Entidad de incorporar unos principios que puedan ayudar en la mejora y transparencia en su gestión, y coadyuvar a conseguir una gestión sana y prudente, de conformidad con lo establecido en la normativa de ordenación y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Consejo de Administración

FIATC está gobernada por un Consejo de Administración formado por catorce miembros:

- Presidente Ejecutivo: D. Joan Castells Trius.
- Vicepresidentes: D. Luis Coloma Rodríguez y D. Jordi Roche Puigdevall.
- Vocales: D. Àngel Segarra Ferré, D. Joan Bautista Renart Montalat, Dña. Marta Martí Carrera, D. Antón Parera de Andrés, D. Xavier Aguilar Huguet, Dña. Rocío Martínez-Sampere Rodrigo, D. Joan Hortalà Vallvé, Dña. Nuria Pascual Lapeña, Dña. Maria Pilar Condal Bargos, D. Vicente Cosín Alcaide y Dña. Marta Colls Peyra.

Según se establece en el Código de Buen Gobierno de la entidad (artículo 14), dado que FIATC Seguros no presenta las características jurídicas de las sociedades cotizadas, no es posible implantar la clasificación de consejeros que establecen los diferentes Códigos de Buen Gobierno aplicables a este tipo de sociedades. No obstante, es su intención adaptar las recomendaciones de dichos códigos a las peculiaridades de esta entidad, con base mutua, estableciendo un criterio de clasificación de los miembros de su Consejo de Administración que sirva para conseguir idénticos fines y, como mínimo, la garantía de la máxima representación de los mutualistas en su seno.

En consecuencia, se distinguen dos tipos de consejeros: ejecutivos y no ejecutivos. La diferencia entre ellos se basa en que los consejeros ejecutivos son aquellos que cumplen funciones y responsabilidades ejecutivas o de dirección de la entidad, con facultades delegadas por el propio Consejo, constituyendo como máximo un tercio de los miembros de este. En la actualidad sólo hay un consejero ejecutivo que es el Sr. Joan Castells Trius. Según lo expuesto, no existen consejeros independientes.

Los miembros del Consejo de Administración, en su conjunto, poseen conocimientos en seguros y mercados financieros, estrategias y modelos de negocio, sistema de gobierno, análisis financiero y actuarial, marco regulatorio y de sostenibilidad, de conformidad con lo establecido en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Esta información se reporta con mayor detalle en el apartado [4.1.1.a. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión](#).

El número de mujeres del Consejo de Administración son cinco, lo que supone un 35,71% del total de miembros que son catorce y de los que nueve son hombres.

El Consejo de Administración cuenta con tres comisiones internas de funcionamiento con la siguiente composición:

- Comisión de Auditoría: D. Lluís Coloma Rodríguez, Dña. Rocío Martínez-Sampere Rodrigo y D. Antón Parera de Andrés.
- Comisión de Cumplimiento Normativo: Dña. Maria Pilar Condal Bargos, D. Vicente Cosín Alcaide y D. Joan Hortalà Vallvé, asimismo asiste a la misma, con voz pero sin voto, Dña. Alejandra Barba Fau en su calidad de Función de Verificación de Cumplimiento.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: D. Joan Castells Trius, D. Àngel Segarra Ferré y D. Jordi Roche Puigdevall.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección de FIATC Seguros está formado por 12 miembros:

- Presidente Ejecutivo: Sr. Joan Castells i Trius
- Director General: Sr. Joan Manuel Castells Molinero
- Directora General Adjunta y Directora Técnica: Sra. Marisa Galán Camino
- Director General Adjunto y Director de RRHH: Sr. Francesc Xavier Sellarés Monros
- Subdirector General y Director Financiero: Sr. Carles Cusidó Rovira
- Subdirector General y Director de Salud: Sr. Lluís Bachs Cases
- Subdirector General y Director de Vida: Sr. Manel Pérez Tort
- Director de Sistemas de Información: Sr. Jordi De Martín Marty
- Director Comercial: Sr. Santiago Gómez Sanz
- Director Fiscal: Sr. Xavier Gistás Solé
- Directora de Siniestros: Sra. Mar Latorre Pellicero
- Directora Legal: Sra. Alejandra Barba Fau

Para abordar las cuestiones de sostenibilidad, de conformidad con lo establecido en la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, las funciones y responsabilidades en esta materia se estructuran desde el máximo órgano de gestión y control hasta las unidades operativas, en función de la estructura de cada sociedad que compone el Grupo FIATC.

Consejo de Administración: es el órgano responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo en línea con su actividad, realizando las siguientes funciones:

- Establecimiento de las estrategias y principios de integración de los riesgos, oportunidades e impactos de sostenibilidad.
- Aprobación y vigilancia del cumplimiento de esta Política.
- Velar por que las personas vinculadas en la gestión de los riesgos, oportunidades e impactos de sostenibilidad cuenten con la competencia y experiencia adecuadas.
- Vigilancia de los controles internos sobre riesgos de sostenibilidad.
- Asegurar que todos los empleados y colaboradores conozcan esta Política.

Comisiones del Consejo:

- Comisión de Auditoría: es la responsable de la supervisión de los estados financieros y no financieros, así como de la supervisión del control interno y de la recepción del reporting de la Auditoría Interna.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: lleva a cabo la supervisión de las políticas medioambientales, sociales y de gobernanza para la promoción del interés social y laboral. Al mismo tiempo se ocupa de velar por que las políticas retributivas integren los criterios ASG.
- Comisión de Cumplimiento Normativo: pone en marcha la propuesta y elaboración de Políticas de gobernanza y de actuación acordes con los principios de sostenibilidad a los que el Grupo FIATC se ha comprometido en su Política de Sostenibilidad y RSC.

Comité de Dirección:

El Comité de Dirección es el responsable de ejecutar y desarrollar el Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración. En el desarrollo de este plan, adopta decisiones para la implementación de las acciones necesarias en materia de ASG y de mitigación, en su caso, en base a los informes recibidos por el Comité de Inversiones y otros comités creados para la integración de los riesgos, oportunidades e impactos ASG.

Comité de Inversiones:

Tiene como cometido establecer y aprobar el posicionamiento de FIATC en materia de inversiones, así como velar por una correcta gestión acorde con las políticas de inversión definidas y al marco regulatorio vigente. FIATC realizará sus inversiones siguiendo los criterios de su Política de Inversiones.

Áreas de negocio:

Cada área de negocio deberá seguir las instrucciones marcadas por el Comité de Dirección en materia de ASG, entendiéndose que, al tratarse de una materia transversal, todas las áreas están involucradas en el desarrollo y cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad del Grupo FIATC. Cada Área, en función de su materia, coadyuvará para la detección e identificación de los riesgos, oportunidades e impactos ASG, informando a los respectivos comités o, en su caso, al Comité de Dirección de cualquier información relevante que pueda afectar a la presente Política, al objeto de que se pueda analizar la necesidad de llevar a cabo una modificación o actualización de la misma.

Grupo de Coordinación del Informe de Sostenibilidad

La responsabilidad de la recopilación, análisis de la información a divulgar en materia de sostenibilidad recae en el Grupo de Coordinación del Informe de Sostenibilidad liderado por las Áreas de Estrategia, Control Interno y Cumplimiento Normativo que se coordinarán con los departamentos pertinentes como podrían ser RRHH, Marketing, Estrategia, etc. Ello sin perjuicio

de la responsabilidad de cada Área o Departamento de la organización en relación con la información en materia de sostenibilidad que les corresponda elaborar.

Los miembros del Consejo de Administración, sin perjuicio de su experiencia y formación individual en materia de sostenibilidad, han recibido una formación específica en fecha 18 de abril de 2024. Los tópicos principales han sido:

- ✓ Introducción al seguro: Sobre Fiatc: introducción; Mercado Asegurador: como se estructura y la actualidad en España y el mundo. El Seguro: cómo funciona; Fiatc: nuestro grupo; Soluciones: portfolio de seguros; Nuestro equipo: organigrama y estructura corporativa.
- ✓ Cumplimiento normativo: FIATC en sus diferentes áreas de actividad como Mutua, Entidad Aseguradora, Entidad del sector financiero, sujeto obligado por la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Entidad que presta servicios a consumidores y usuarios, Entidad que opera en el mercado.
- ✓ Reglamento DORA- Reglamento de Resiliencia Operativa Digital. Taxonomía de Riesgo.
- ✓ Sostenibilidad: plan de acción de la UE sobre Finanzas Sostenibles, marco normativo, Directiva Europea CSRD, Reglamento de Divulgación SFDR, Directiva de Distribución de Seguros IDD, Gestión de Riesgos ASG, Ley del Cambio Climático, Taxonomía.

Además, a través de la Dirección Legal, se han presentado al Comité de Dirección y al Consejo de Administración las novedades legislativas, los aspectos sobre las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa, y las obligaciones de los consejeros en cuanto al *reporting* obligatorio que debe incluirse en el Informe de Sostenibilidad.

Con estas formaciones se ha pretendido mitigar los riesgos legales y reputacionales de una inadecuada supervisión de los riesgos de sostenibilidad por falta de información.

En los órganos de administración y de dirección no existe representación de los trabajadores o asalariados.

Las líneas de información a los órganos de administración, dirección y supervisión, para comunicar información relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades, se efectúan directamente desde las direcciones de las áreas, previo análisis de los comités y comisiones existentes. De forma anual se hace una revisión del análisis de los impactos, riesgos y oportunidades por cada área de negocio.

b. (GOV-2) Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos.

La información que se traslada al Consejo de Administración para su conocimiento y/o aprobación es recurrente en aquellos informes que son requeridos por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) en los plazos establecidos normativamente. Para el resto de documentos se establece un calendario interno en función de las necesidades operativas y/o legales conexas. Todo ello independientemente de las incidencias de importancia relativa que puedan producirse y comunicarse al Comité de Dirección y Consejo de Administración durante el ejercicio.

Con ello, se pretende la mitigación de la exposición a los riesgos relacionados con la normativa y regulación en materia de sostenibilidad y promover una cultura en la compañía que permita prevenir y minimizar los riesgos de conducta o las prácticas poco éticas entre los empleados.

El Consejo de Administración, durante el ejercicio 2024, ha tratado los siguientes temas en cuestión de Sostenibilidad:

Sesiones Consejo de Administración 2024	
23 de enero de 2024	a) Aprobación de la nueva versión de la Política de Inversiones. b) Aprobación de la Declaración de Principales Incidencias Adversas sobre factores de sostenibilidad.
21 de marzo de 2024	a) Emisión y suscripción del Informe sobre el Estado de la Información no Financiera y RSC correspondiente al ejercicio 2023 que forma parte de las cuentas anuales consolidadas b) Seguimiento del Plan Estratégico
18 de junio de 2024	a) Aprobación del informe ORSA, con fecha de valoración a 31/12/2023. b) Aprobación de una nueva versión de la Política de Información y Divulgación.
18 de septiembre de 2024	a) Seguimiento del Plan Estratégico b) Aprobación de la modificación de la Política de Externalización. c) Aprobación de la nueva Política de Externalización TIC.
17 de diciembre de 2024	a) Aprobación del Plan Director de Sostenibilidad 2025-2027 b) Aprobación de la nueva versión de la Política de Recursos Humanos c) Aprobación de la nueva versión de la Política de Tecnologías de la Información d) Revisión general de las Políticas de la Entidad e) Declaración de Estrategia de Inversión a Largo Plazo. f) Revisión del documento de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión y en la Política de Remuneraciones

El Comité de Dirección, durante el ejercicio 2024, ha tratado los siguientes temas en cuestión de Sostenibilidad:

Sesiones Comité de Dirección 2024	
11 de marzo de 2024	a) Presentación por parte del equipo coordinador del Informe de Sostenibilidad
1 de junio de 2024	a) Informe Orsa b) Información sobre políticas Internas
18 de septiembre de 2024	a) Presentación de los impactos, riesgos y oportunidades (IROS), sobre los temas de importancia relativa. Puesta en común de las cuestiones para la determinación de dichos temas. Información adicional de determinados aspectos del Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio de 2024
16 de diciembre de 2024	a) Política de Recursos Humanos b) Presentación Plan Director de Sostenibilidad.

c. (GOV-3) Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en el sistema de incentivos

El Grupo FIATC no contempla en la actualidad incentivos ni remuneraciones vinculadas a cuestiones de sostenibilidad. Por otro lado, la política y prácticas de remuneraciones se establecen, aplican y mantienen en consonancia con la estrategia comercial y de gestión de riesgos de la entidad, perfil de riesgo, objetivos e intereses a largo plazo. Las concesiones de remuneraciones no suponen una amenaza para la capacidad de la entidad de mantener un capital base adecuado, y no alientan la asunción de riesgos por encima de sus límites de tolerancia al riesgo, incluidos los riesgos de sostenibilidad.

d. (GOV-4) Declaración sobre diligencia debida

La diligencia debida en la sostenibilidad es un proceso integral que abarca desde la identificación de riesgos e impactos negativos hasta la reparación de daños, pasando por la prevención, mitigación y rendición de cuentas. Este enfoque holístico es esencial para promover un desarrollo sostenible y responsable en el ámbito empresarial.

La aplicación de los principales aspectos y etapas se encuentran debidamente explicados en cada uno de los apartados de Políticas, Actuaciones y Metas en cada una de las NEIS temáticas según la determinación de los asuntos de importancia relativa.

Los elementos esenciales en la aplicación de la diligencia debida son los siguientes:

- a) Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio. Aquí se encuentran todas las fases de la diligencia debida; la prevención, mitigación y rendición de cuentas ante incidencias negativas y positivas, reales o potenciales y también sobre riesgos y oportunidades.
- b) Cooperación con las partes interesadas. Fase de prevención. Se centra en adoptar medidas proactivas para evitar que estos impactos negativos ocurran.
- c) Identificación y evaluación de incidencias adversas. Fase de determinación; identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa.
- d) Adopción de medidas para hacer frente a estas incidencias adversas. Fase de mitigación que se refiere a la reducción de los efectos adversos que no se pudieron prevenir y, en caso de que los impactos negativos que ya hayan ocurrido, su remediación.
- e) Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación. Fase de seguimiento y rendición de cuentas.

En el siguiente cuadro se refleja la aplicación de los principales aspectos y etapas del proceso de diligencia debida en el presente Informe de Sostenibilidad.

ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DILIGENCIA DEBIDA	APARTADOS DEL ESTADO DE SOSTENIBILIDAD
a) Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio	1.2.b.- Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad aprobadas por ellos. 1.3. c.- Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.
b) Cooperación con las partes interesadas	1.3.b.- Intereses y opiniones de las partes interesadas. 1.4.b.- Requisitos mínimos de divulgación sobre las políticas y actuaciones 3.1.2.b.- Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias. 3.2.2.b.- Procesos para colaborar con los colectivos afectados en materia de incidencias. 3.3.2.b.- Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias.

c) Identificación y evaluación de incidencias adversas	1.3.c.- Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio. 1.4.a.- Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa. 3.1.2.c.- Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes. 3.2.2.c.- Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los colectivos afectados expresen sus inquietudes. 3.3.2.c.- Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes.
d) Adopción de medidas para hacer frente a estas incidencias adversas	1.5. a. - Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa. 3.1.2.d.- Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones. 3.2.2.d.- Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los colectivos afectados, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones. 3.3.2.d.- Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones.
e) Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación	1.5.b.- Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas 3.1.3.- Parámetros y Metas asociados a la NEIS S1 – Personal propio. 3.2.3.-Parámetros y Metas asociados a la NEIS S3 – Colectivos afectados. 3.3.3.- Parámetros y Metas asociados a la NEIS S4 – Consumidores y usuarios finales.

e. (GOV-5) Gestión de riesgos y controles internos en la divulgación de información sobre sostenibilidad.

Los controles asociados al proceso de divulgación de la información sobre sostenibilidad se llevan a cabo con la finalidad de velar por la correcta elaboración y aprobación de informes y la divulgación a los grupos de interés y demás usuarios de la información.

El proceso de control interno de la divulgación de la información no financiera consiste en emplear los principios de la diligencia debida, que son los de prevenir, detectar, responder, corregir y monitorizar los riesgos identificados con relación al proceso de elaboración y divulgación de la información no financiera. Los principales son, por un lado, la pérdida de confianza de las partes interesadas por no cumplir sus expectativas y por otro las posibles multas o sanciones por incumplimientos normativos.

Para ello, se establece como estrategia la vigilancia de los riesgos operacionales por errores o fallos en la elaboración y divulgación que pudieran derivar en estos riesgos reputacionales o legales, atendiendo al contenido de la información, a la exhaustividad e integridad de los datos y a los plazos de disponibilidad de la información.

La identificación y evaluación de los riesgos de sostenibilidad ha sido integrada en la gestión de riesgos del Grupo Fiatc. En cumplimiento con los requisitos normativos y abogando por una gestión de riesgos adecuada, se ha incorporado en el sistema de gobernanza los riesgos de sostenibilidad, considerándolos tanto en la primera, como en la segunda línea de defensa. Se tienen en cuenta como riesgos operacionales y se incluyen en la Función de Gestión de Riesgos.

Según el modelo aplicado de las *tres líneas de defensa*, son los responsables de las áreas de negocio, como primera línea, los que proporcionan la información no financiera a reportar o difundir, según los requerimientos de este Informe sobre Sostenibilidad, como podría ser la información previa a la contratación o posterior a la misma por normativa sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros, Reglamento (UE) 2019/2088.

La Función de Gestión de Riesgos efectúa un seguimiento de los riesgos de sostenibilidad e indicadores ASG del activo en el Informe de Gestión de riesgos, estableciendo procesos y procedimientos.

El Grupo de Coordinación del Informe de Sostenibilidad actúa como una segunda línea para el control en el proceso de elaboración de este, y la propuesta de Informe de Sostenibilidad se presenta al máximo ejecutivo de FIATC Seguros y a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración. Por su parte, la auditoría externa garantiza, con su verificación, la trazabilidad del proceso de control. El documento final se presenta al Consejo de Administración para su formulación, y posteriormente a la Junta General de Mutualistas, junto con el informe de gestión y el resto de la información de cuentas anuales para su aprobación. Finalmente, se solicita el depósito de las cuentas anuales que incluye el Informe de Sostenibilidad en el Registro Mercantil y se publica en la página web de la entidad www.fiatc.es.

1.3. Estrategia

a. (SBM-1) Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

1. Perfil de la organización

El Grupo FIATC tiene como objetivo garantizar el bienestar de aquellas personas y empresas que han depositado su confianza en él. Para ello, ofrece cobertura para sus riesgos personales y patrimoniales, servicios de salud y servicios residenciales para mayores.

Sus actividades de negocio principales son la aseguradora, sanitaria y servicios residenciales. Además, también cuenta con empresas tenedoras de inmuebles, corredurías de seguros, ingeniería técnica y servicios de asesoramiento y comercialización de viajes.

El Grupo FIATC posee 44 oficinas, 5 centros de salud (una clínica y 4 centros médicos), 4 residencias para mayores y 1 edificio de apartamentos tutelados. Los centros residenciales son referidos en su conjunto como FIATC Residencias. Su red de distribución de mediadores de seguros abarca a 4.920 profesionales en todo el estado y Andorra y, además, también ofrece servicio de venta telefónica y online.

La sede central está situada en la Avinguda Diagonal, 648, de Barcelona y el ámbito de actuación del Grupo FIATC es España. FIATC Seguros dispone de una Delegación en Andorra que opera con personal externo a la compañía. El número de empleados del Grupo FIATC es de 1.660 todos residentes en territorio nacional.

La Clínica y tres de los centros sanitarios se encuentran en la provincia de Barcelona, mientras que un cuarto centro se sitúa en la provincia de Guipúzcoa.

Por su parte, los centros residenciales se encuentran en la provincia de Barcelona. Todos ellos atienden a clientes de FIATC Seguros y a pacientes y residentes de cualquier procedencia.

Debido a la diversidad de actividades, no existe una clasificación de consumidores o clientes.

1.1 FIATC Seguros

Como segunda mutua de seguros del país en volumen de primas, FIATC Seguros continua con su política de orientación al cliente con el objetivo de mantener su liderazgo en calidad de servicio, una calidad que fundamenta en tres ejes:

- Oferta integral de seguros para satisfacer las necesidades de sus clientes con una innovación constante en coberturas y servicios.
- Atención humana, personalizada y experta que permite al cliente acceder a la solución más adecuada a su situación e intereses.
- Servicio omnicanal cuándo, dónde y cómo el cliente decida gracias a la combinación de equipo humano y herramientas digitales.

FIATC Seguros ofrece soluciones de previsión para todos los ámbitos de la vida de las personas, tanto en su vertiente personal como profesional, con seguros para particulares y empresas.

A cierre de 2024, FIATC Seguros ha alcanzado un volumen total de negocio en primas de **933.424 en miles de €**.

Para particulares, el portfolio de productos incluye los siguientes:

- Salud (con o sin copago, básico o completo, con guía médica o reembolso)
- Hogar
- Vida, accidentes, enfermedad, invalidez y hospitalización
- Ahorro para la jubilación (Plan de Previsión Asegurado, Plan Individual de Ahorro Sistemático, Seguro Individual de Ahorro a Largo Plazo, Planes de Pensiones)
- Decesos
- Viaje
- Automóvil y otros vehículos
- Otras soluciones: seguros de esquí, embarcaciones, caravanas, caballos o responsabilidad civil

Para empresas, se diseñan soluciones adaptadas a cada modelo de negocio desde pequeños comercios a grandes industrias incluyendo los siguientes:

- Seguro multirriesgo negocio
- Seguro específico de riesgos cibernéticos
- Seguros de viaje especiales para empresas
- Seguros de salud, vida o decesos de contratación colectiva como medio de motivación y retribución
- Seguro de cancelación de espectáculos
- Caución

Durante el ejercicio, y de forma recurrente, se evalúan oportunidades de negocio y se estudia su viabilidad de forma global con los distintos departamentos de la organización a través del modelo de gobierno de productos existente. Como resultado, se adaptan los productos en cartera y se crean nuevos para dar respuesta a los segmentos identificados. Este proceso se coordina y centraliza a través del Comité de Producto.

1.2 Salud

Clínica Diagonal es el centro exclusivo para los asegurados de la entidad, un centro de referencia en el área de Barcelona, que cuenta con un equipo profesional de prestigio que trabaja de forma coordinada para ofrecer un servicio de salud multidisciplinar con el objetivo de responder a las principales necesidades asistenciales de una familia. Todo ello con instalaciones de primer nivel y medios tecnológicos avanzados para ofrecer un servicio asistencial excelente.

Otros centros propios para visitas y pruebas son:

- Centro Médico Córcega (Barcelona).
- Centro Médico Tarradellas (Barcelona).
- Centro Médico Vilanova i la Geltrú.
- Centro Médico Ipresa (Donosti)

En 2024 ha facturado **35.523.832 €** durante el ejercicio.

Como proyecto para 2025, se continúa con la construcción de una ampliación de la clínica en un terreno adyacente.

La actividad de la Clínica Diagonal en 2024 ha sido la siguiente:

Clínica Diagonal	2024
Intervenciones quirúrgicas	10.876
Visitas a consultas externas	171.206
Estancias pacientes	23.390
Urgencias	37.287
Pruebas complementarias	107.952
Radiología	45.698

1.3 FIATC Residencias

FIATC Seguros desarrolla una labor importante de servicios a las personas mayores a través de su participación en INVERFIATC, S.A. (o FIATC Residencias), empresa que gestiona servicios para personas mayores.

Actualmente, se dispone de los siguientes centros residenciales:

- Blau Almeda: ubicada en Cornellà de Llobregat (Barcelona).
- Cugat Natura: ubicada en Sant Cugat del Vallès (Barcelona).
- Masies de Mollet: ubicada en Mollet del Vallès (Barcelona).
- CRAL Sant Just: ubicada en Sant Just Desvern (Barcelona).

FIATC Residencias está llevando a cabo un plan de expansión que supondrá duplicar su oferta de servicios residenciales para mayores, tanto de residencia como de centro de día, así como el número de puestos de trabajo creados en los próximos años. Los nuevos edificios se construyen a partir de los criterios Passivhaus, un estándar de certificación energética voluntaria para edificios que busca un máximo confort para los usuarios, una buena calidad del aire interior, y un consumo energético casi nulo.

FIATC Residencias cuenta con un equipo formado por profesionales especializados que garantizan una asistencia integral, personalizada y de calidad. Su equipo incluye distintos ámbitos: medicina, enfermería, psicología, educación social, terapia ocupacional, dirección, recursos humanos, atención al cliente y calidad entre otros.

FIATC Residencias también ofrece servicios de atención a domicilio en colaboración con una empresa externa especializada en este ámbito, como complemento a los servicios que ya ofrece, o bien como una solución a las listas de espera.

FIATC Residencias ha facturado **14.737.604 €** durante el ejercicio de 2024.

De forma global, cuenta con:

- Plazas residenciales: 485.
- Plazas residenciales colaboradoras con la Generalitat de Catalunya: 26.
- Plazas residenciales concertadas: 49.
- Plazas de centro de día: 105.
- Plazas de centro de día colaboradoras con la Generalitat de Catalunya: 14.
- Apartamentos con servicios: 30.
- Acreditación de todos los centros por la Generalitat de Catalunya.
- Plazas PEV (Prestación Económica Vinculada): 100%.

Principales datos económicos del ejercicio

Los datos anuales referidos al ejercicio de 2024 son objeto del “informe sobre la situación financiera y de solvencia” el cual será publicado en la página web de la entidad.

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros es una referencia en el ramo de Salud. Durante el año 2024 la entidad ha prestado los siguientes servicios en el ámbito asistencial.

Datos Salud	2024
Nº asegurados	336.763
Profesionales sanitarios	24.171
Centros asociados	3.563
Nº pruebas diagnósticas complejas	90.784
Intervenciones con hospitalización	32.965
Fisioterapia y Rehabilitación	30.512

Además, FIATC ha ofrecido servicios de asistencia y previsión en otros ámbitos de la vida de las personas.

Servicios asistencia e indemnizaciones	2024
Asistencia e indemnizaciones en viajes	901
Hogar	36.747
Comunidades	23.069
Comercio	7.498
Empresas	7.099
Automóviles	148.047
Embarcaciones	1.753
Accidentes personales	7.644
Defunciones y servicios relacionados	1.054

Estos son los principales datos económicos del Grupo FIATC en 2024 y su evolución respecto al año anterior.

Principales datos (miles de euros)	2022	2023	Variación	2024	Variación
Primas	806.979	859.818	6,55%	933.424	8,56%
Beneficio Neto	5.953	12.730	113,84%	18.731	47,14%
Recursos Propios	355.922	380.916	7,02%	414.094	8,71%
Patrimonio Neto	322.082	370.156	14,93%	413.721	11,77%

2. La sostenibilidad en el plan estratégico

El Grupo FIATC tiene como misión principal ofrecer protección y seguridad a las personas y sus bienes. Esta misión, junto con los valores en los que se sustenta la entidad, se encuentran del todo alineados con la sostenibilidad económica y social.

En términos de ASG el Grupo FIATC realiza una función social en el desarrollo de sus principales actividades aseguradora, sanitaria y de atención residencial. De este modo, dentro del plan estratégico de la entidad, los objetivos directamente vinculados con la actividad del Grupo FIATC y en los que se centran las políticas de sostenibilidad de acuerdo con criterios ASG y relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son los siguientes:

- **Salud y bienestar:** como compañía aseguradora propietaria de una clínica, distintos centros médicos y varias residencias de la tercera edad, considera imprescindible impulsar la prevención en salud y la mayor calidad asistencial a los mutualistas y clientes. En este sentido, el Grupo FIATC sigue invirtiendo en las mejores técnicas sanitarias, así como en colaboraciones con colaboradores que contribuyan a la prevención a través de una vida sana o el diagnóstico precoz. Al mismo tiempo, como aseguradora de salud, FIATC Seguros está adaptando sus servicios de asistencia para garantizarlos y hacerlos más accesibles de acuerdo con las necesidades y el entorno actual gracias a la salud digital y, de forma especial, a la telemedicina.
- **Educación de calidad:** desde los departamentos de RRHH y Formación del Grupo FIATC se impulsa la actividad formativa orientada a ampliar el conocimiento relacionado con sus actividades. De este modo, como parte de su estrategia, el grupo sigue impulsando formación que permita la generación de empleo directo en sus sectores de actividad. Adicionalmente, la clínica ha llegado a acuerdos de colaboración con centros universitarios para promover la formación en el ámbito de las ciencias de la salud y la vida.
- **Igualdad de género:** la compañía mantiene su férreo compromiso en asegurar la igualdad entre géneros dentro de la entidad.
- **Trabajo decente y crecimiento económico:** Grupo FIATC prácticamente no cuenta con personal temporal, asegurando un trabajo estable con unas condiciones justas. De esta manera, contribuye socialmente a la no precarización del trabajo. Por otra parte, la propia actividad aseguradora es un motor de preservación del crecimiento económico al indemnizar pérdidas patrimoniales o personales importantes sin las cuales se destruiría una gran cantidad de valor económico. La entidad tiene el firme propósito de mantener estas buenas prácticas en materia de contratación laboral, así como la incorporación de talento joven para favorecer a un colectivo de la sociedad que sigue sufriendo las mayores tasas de desempleo, especialmente en España comparado con la zona euro.
- **Industria, innovación e infraestructura:** la entidad continúa estudiando y ejecutando proyectos de construcción de infraestructura social. El Grupo FIATC está ya en proceso de construcción y de obtención de licencias de obras para varias residencias de la tercera edad, además de en pleno proceso de ampliación de la clínica.
- **Acción por el clima:** la entidad está volcada en un proceso de digitalización documental para llevar el consumo de papel al mínimo imprescindible a la vez que ofrece una mejor experiencia al cliente. Además, se está implementando en diferentes procesos de la gestión siniestral la realización de video-peritaciones para ahorrar en transportes físicos y así en emisiones CO₂. Adicionalmente, se ha incorporado el uso de piezas verdes en ciertas reparaciones de los siniestros en el ramo de Autos.

3. Cadena de valor

3.1 Descripción de la cadena de valor

La cadena de valor de la actividad aseguradora del grupo se compone de distintos agentes que, con su aportación de valor, contribuyen al funcionamiento eficiente y sostenible de sus operaciones.

A continuación, se detalla cada uno de estos agentes:

Proveedores de soporte al negocio: Este grupo incluye servicios esenciales como tecnología de la información, consultoría y servicios administrativos que apoyan las operaciones diarias de la aseguradora. Estos proveedores garantizan que la infraestructura funcione de manera óptima y eficiente.

Proveedores de materiales y servicios:

- Plataformas de asistencia: proveedores de servicios de asistencia en carretera, asistencia en el hogar y otros servicios de emergencia que se ofrecen a los asegurados.
- Centros médicos y clínicas: el grupo cuenta con un amplio cuadro médico que incluye una red extensa de profesionales de la salud y centros médicos. Los centros médicos propios del grupo forman parte de esta red y proporcionan una atención médica a sus asegurados de forma que la accesibilidad y calidad del cuidado médico se ven reforzadas.
- Otros proveedores de materiales y servicios

Reaseguro: Este grupo incluye compañías que asumen parte del riesgo cubierto por la aseguradora. La gestión de contratos con reaseguradoras abarca la negociación de términos, la evaluación de su solvencia y la gestión de relaciones a largo plazo, garantizando así una transferencia de riesgos efectiva y sostenible.

Inversiones: La aseguradora realiza inversiones tanto financieras como inmobiliarias, que suponen la selección y evaluación de activos en ambos campos. Estas inversiones se gestionan con el objetivo de asegurar una rentabilidad sostenible y diversificada, alineada con los objetivos financieros y medioambientales de la empresa.

Aseguradora: La aseguradora es responsable de diseñar, gestionar y ofrecer productos de seguros que respondan de forma amplia a las necesidades de cobertura de riesgos de sus clientes. Su labor implica evaluar, suscribir y gestionar pólizas, así como procesar reclamaciones.

Mediador: Los mediadores, agentes y corredores de seguros, actúan como intermediarios entre los clientes y la aseguradora. Su papel es crucial para comprender las necesidades del cliente y ofrecerle las mejores soluciones de cobertura.

Cliente: El cliente es la razón de ser de la actividad. El objetivo principal es satisfacer sus necesidades de seguro y servicios asociados, garantizando una experiencia positiva y personalizada.

Además de los servicios cubiertos por las pólizas, el grupo ofrece servicios de valor añadido que contribuyen al bienestar y satisfacción de sus clientes y de la sociedad.

La cadena de valor de los negocios de Centros Médicos y Residencias se asemeja a la de la actividad aseguradora del grupo en cuanto a proveedores y clientes.

3.2 Proveedores

El Grupo FIATC trabaja en colaboración con proveedores y asociaciones clave para asegurar una atención de calidad y bienestar para los clientes en todas las áreas de servicio.

La selección estratégica de proveedores clave en la adquisición de insumos esenciales para las operaciones se recoge en la Política de Compras y Contrataciones de la organización. Esta política

garantiza la compra de bienes y la contratación de servicios fundamentales de forma transparente, asegurando la calidad y la competitividad de estos.

La política de compras se centra en la selección rigurosa de proveedores que garanticen la calidad y la eficiencia en la provisión de servicios. Para ello, los proveedores se clasifican en críticos y no críticos, y en función de esta clasificación se les solicita distinta información para evaluar su idoneidad. En ambos casos, se establecen criterios claros de evaluación que abarcan aspectos como experiencia, capacidad técnica y cumplimiento normativo. Además, se mantiene una comunicación constante con los proveedores para fomentar una relación de colaboración y confianza mutua.

Teniendo en cuenta la labor social del Seguro y las actividades de negocio de Salud y centros residenciales, se genera valor para los diferentes grupos de interés, como clientes y otras partes interesadas, de manera directa o indirecta. Esto incluye la creación de empleo en el sector asegurador y de salud, la mejora en la atención médica y la calidad de vida de personas mayores y dependientes. Para alcanzar los objetivos del Grupo y estos beneficios para los grupos de interés, se revisan los insumos principales, como el capital financiero y las reservas técnicas de la aseguradora, mediante análisis financieros y de solvencia. Además, se supervisa mediante los procesos de colaboración con las partes interesadas el mantener una red suficiente de profesionales e infraestructuras adecuadas, apostando por la tecnología y la digitalización para garantizar la calidad del servicio y su continuidad.

b. (SBM-2) Intereses y opiniones de las partes interesadas

El éxito del negocio no solo depende de las operaciones internas, sino también de la capacidad para gestionar las expectativas y necesidades de las partes interesadas. En este sentido, se ha identificado y categorizado aquellos grupos que tienen un interés directo o indirecto en el proyecto del Grupo y que se especifican en el Código Ético y de Conducta de la entidad.

Las partes interesadas afectadas son los grupos de interés para el Grupo FIATC, que se detallan a continuación:

- Mutualistas
- Clientes (residentes, pacientes y familiares)
- Empleados
- Colaboradores
- Sociedad
- Administración

Además, también se tienen en consideración los usuarios de los estados de sostenibilidad.

El grupo ha desarrollado acciones concretas para cada grupo de interés, mostrando su compromiso con la transparencia y la colaboración al abordar de manera efectiva y significativa las necesidades y expectativas de cada uno.

Mutualistas

Para FIATC Seguros es importante ofrecer un servicio de calidad, lo que incluye poner a disposición de los asegurados un servicio de atención al cliente que recoja sus necesidades y expectativas de forma reactiva. En ese sentido, se cuenta con atención presencial, telefónica, por correo postal y por e-mail.

Además, se realizan encuestas periódicas que permiten conocer la satisfacción de los tomadores con el servicio, con los procesos y con la compañía e identificar elementos de mejora en distintos momentos de su ciclo como mutualista.

Finalmente, también se lleva a cabo un proceso de escucha activa en redes sociales para detectar incidencias o disfunciones y ofrecer respuesta, si es preciso, a aquellas inquietudes que se detectan.

Clientes (residentes, pacientes y familiares)

La satisfacción de los clientes es un objetivo clave para el grupo, lo que implica considerar las opiniones no solo de los mutualistas, sino también de residentes, pacientes y familiares. En ese sentido, se prioriza la recopilación de sus opiniones tanto a través de interacciones directas con el personal como por medio de los servicios de atención al cliente.

Además, se llevan a cabo encuestas para garantizar una comprensión exhaustiva de sus necesidades y expectativas, lo que facilita la mejora continua de nuestros servicios y la entrega de una experiencia óptima para todos los clientes.

Empleados

El grupo prioriza el bienestar y la participación activa de sus empleados como parte fundamental de su enfoque de negocio. En este sentido, se fomentan las dinámicas de *feedback* constructivo, donde se valora la opinión de cada empleado.

Además, se han establecido canales oficiales para que los empleados puedan expresarse libremente y compartir sus ideas, preocupaciones y sugerencias. Esta cultura de comunicación abierta y colaborativa fortalece el compromiso de los empleados, mejora continuamente el entorno laboral y promueve un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Colaboradores

El Grupo FIATC reconoce la importancia de una colaboración efectiva con sus proveedores y colaboradores externos. Para garantizar una relación sólida y satisfactoria, se han designado personas responsables de cada colaboración, quienes se encargan de medir expectativas y necesidades y recopilar comentarios de manera regular. Esta atención personalizada y proactiva permite mantener una comunicación fluida y una colaboración mutuamente beneficiosa para ambas partes.

Un ejemplo claro de este enfoque se evidencia en la mediación de seguros, donde el equipo Comercial juega un papel fundamental. La red comercial se encarga de garantizar una relación sólida y satisfactoria con estos colaboradores, actuando de enlace entre las partes. De ese modo, a través de conversaciones abiertas, dinámicas de grupo y otras iniciativas de participación, se fomenta el entendimiento mutuo y se establece un diálogo constructivo. Esto permite resolver conflictos de manera efectiva y promover relaciones duraderas basadas en la confianza.

Por otra parte, el Grupo utiliza fuentes externas para medir la satisfacción de la red de mediación con la entidad. El objetivo principal es mantener una posición de mercado competitiva e identificar puntos de mejora para satisfacer las necesidades de la mediación. La entidad recoge esta información a través de estudios realizados por las asociaciones con las que colabora (i.e.: ADECOSE).

Sociedad

El Grupo FIATC se esfuerza para mantener un diálogo abierto y transparente con la sociedad. Para recoger sus opiniones, se organizan de forma regular eventos, como jornadas divulgativas sobre salud, con el objetivo de interactuar directamente con la comunidad, escuchar sus opiniones y preocupaciones,

y comprender mejor sus necesidades. Además, se utilizan activamente las redes sociales para facilitar la comunicación bidireccional y en tiempo real. Esta colaboración activa permite fortalecer los lazos con la comunidad y garantizar que los servicios respondan de manera efectiva a sus necesidades.

Administración

La Administración, como agente de interés en el Grupo FIATC, juega un papel fundamental en el establecimiento de regulaciones y políticas que afectan a sus operaciones. El grupo mantiene una relación colaborativa con las autoridades gubernamentales y reguladoras, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente. Esto incluye el seguimiento continuo de comunicaciones y notas oficiales, así como la participación activa en consultas públicas organizadas por las administraciones y reguladores. Esta interacción permite al grupo anticiparse y adaptarse a los cambios regulatorios, garantizando una gestión responsable y proactiva que beneficia tanto a sus clientes como a la comunidad.

Información al órgano de administración, dirección y supervisión sobre las opiniones y los intereses de las partes interesadas.

Se recaba información de diversas fuentes tras lo cual se inicia un proceso exhaustivo de análisis. Este proceso es esencial para informar sobre tendencias, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Las conclusiones resultantes, junto con los planes de acción correspondientes, son presentadas regularmente a la Dirección. En caso de haber conclusiones particularmente relevantes o que requieren cambios significativos en la estrategia corporativa, serían elevadas al Consejo de Administración para su evaluación y posible implementación. Durante el ejercicio 2024 no se han realizado cambios en la estrategia de negocio como resultado de las opiniones recibidas.

Este enfoque garantiza la agilidad y adaptabilidad del grupo frente a las demandas del mercado, asegurando la consecución de los objetivos estratégicos a largo plazo.

c. (SBM-3) Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

En un entorno caracterizado por la complejidad y la incertidumbre, el Grupo FIATC es plenamente consciente de la importancia de identificar, evaluar y gestionar de manera efectiva las incidencias y los riesgos que puedan condicionar su capacidad para alcanzar sus objetivos estratégicos y mantener un modelo de negocio sostenible a largo plazo. Al mismo tiempo, el grupo está comprometido con la identificación y aprovechamiento de oportunidades que puedan fortalecer su posición en el mercado y contribuir a su crecimiento y desarrollo sostenible.

Después de un análisis exhaustivo, los incidentes o impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) relevantes bajo criterios de sostenibilidad se han presentado de manera generalizada. Esta simplificación tiene como objetivo ofrecer una visión general que pueda ser relevante para todas las empresas del Grupo, su modelo de negocio, sus propias operaciones y la cadena de valor. Para cada ámbito Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), se describirán los IRO's identificados, las líneas de actuación y sus objetivos y un detalle del enfoque de las acciones a llevar a cabo desde 2025 hasta 2027 para la consecución de los objetivos marcados según se indica en el apartado [1.5. Parámetros y metas](#). El procedimiento para determinar y evaluar los IRO's se desarrolla en este documento, en el apartado [1.4.a.i – Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa](#).

1. Ámbito medioambiental

En el ámbito ambiental se han identificado diversos IRO's relevantes. Sin embargo, tras un análisis exhaustivo, se ha concluido que ninguno de los temas de este ámbito es de importancia relativa para el

Grupo FIATC. Para llegar a esta conclusión se ha realizado un análisis de materialidad de impacto de los riesgos de transición en la cartera de activos (bonos del gobierno, bonos corporativos, acciones e inmuebles) y de los riesgos físicos en los pasivos (incendios y otros daños a la propiedad, Autos y Salud). A la vista del resultado, se ha concluido que FIATC no encuentra un impacto material dado su contexto empresarial de los riesgos evaluados.

Las cuestiones en este ámbito que han generado interés se detallan a continuación:

1.1. Cambio climático

En el contexto actual de creciente conciencia ambiental y compromiso global con la mitigación del cambio climático, el Grupo FIATC ha identificado los siguientes IRO's relacionados con el cambio climático:

Riesgo	○ Desafío financiero a corto plazo para la implementación de medidas que permitan mejorar la eficiencia energética de los activos inmobiliarios propios ○ Pérdidas económicas e incidencias en el servicio derivadas del cambio climático ○ Cambio en las condiciones con los reaseguradores por riesgos climáticos extremos
Oportunidad	○ Captación de nuevos clientes concienciados con la sostenibilidad por la menor contribución del grupo al cambio climático ○ Desarrollo de una oferta de productos para dar respuesta a las nuevas tendencias que valoran la sostenibilidad (coches ecológicos...) ○ Ahorros producidos por la optimización de los procesos de los proveedores del grupo
Impacto positivo	○ Reducción del uso de recursos energéticos naturales mediante la adopción de fuentes de energía renovable

El Grupo FIATC, aunque no considera el cambio climático como un tema material, ha decidido emprender acciones concretas acordes con esta preocupación. Esto refleja su compromiso con la responsabilidad ambiental y su disposición para adaptarse a los desafíos emergentes, contribuyendo así al bienestar general y a un futuro sostenible.

1.2. Contaminación

La contaminación ambiental representa uno de los desafíos más apremiantes para la sostenibilidad en la actualidad. El Grupo FIATC es consciente de la importancia de este problema y ha identificado los siguientes IRO's relacionados con la contaminación:

Oportunidad	○ Mejora de la eficiencia de los activos inmobiliarios del grupo ○ Desarrollo de productos y/o servicios que contribuyan a la mitigación de la contaminación
Impacto negativo	○ Efectos negativos en la salud de los clientes, empleados y sociedad en general

1.3. [Economía circular](#)

En un contexto donde la sostenibilidad y la eficiencia de recursos son cada vez más importantes, el Grupo FIATC ha identificado los siguientes IRO's relevantes relacionados con la economía circular:

Oportunidad	○ Reducción del riesgo de incumplimiento ligado a proveedores por buen desempeño en gestión de los residuos
Impacto positivo	○ Reducción de los residuos generados debido a la reutilización y reacondicionamiento de materiales y equipamientos

2. **Ámbito social**

2.1. [Calidad del servicio y satisfacción de cliente](#)

El Grupo FIATC se propone proporcionar un servicio altamente personalizado y de máxima calidad. En relación con este tema material, se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Riesgo reputacional por incumplimiento de estándares de calidad de servicio y expectativas ASG
Oportunidad	○ Captación y fidelización de clientes por la calidad del servicio ofrecido
Impacto Negativo	○ Atención que no cumple las expectativas del cliente ○ Problemas de trazabilidad y gestión de documentos
Impacto Positivo	○ Mejora en la comunicación y atención al cliente, incluyendo la resolución de incidencias ○ Fortalecimiento de la confianza y satisfacción del cliente ○ Beneficios para la comunidad y mejora de la calidad de vida

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se han identificado dos líneas de actuación:

- Aplicación de nuevas tecnologías centradas en las necesidades individuales
- Desarrollo de infraestructuras complementarias para mejorar los servicios de salud y bienestar
- Desarrollo de la cartera de productos

Estas líneas de actuación se concretan en las siguientes acciones:

- Facilitar las gestiones a distancia de todo tipo de operaciones
- Mejorar de forma continua herramientas de gestión del cliente para ofrecer un servicio personalizado
- Ampliar la red agencial con servicio presencial de forma progresiva
- Asegurar asistencia telefónica con un operador el tiempo necesario
- Proporcionar atención telefónica continuada y otras vías de contacto para servicios de urgencia
- Revisar periódicamente los productos para identificar posibles oportunidades de negocio
- Recoger *feedback* de los clientes para identificar puntos de mejora
- Desarrollar infraestructura para dar servicio a los clientes en residencias y centros médicos

2.2. [Contribución a la sociedad y a las comunidades locales](#)

El Grupo FIATC se propone atender las necesidades de salud y cuidado de la población a través de la gestión de infraestructuras sociales eficientes. Se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Riesgo reputacional y/o legal ante posibles fraudes en la gestión de las donaciones
Oportunidad	○ Incremento del volumen de clientes y colaboradores que valoran el compromiso del grupo con la sociedad
Impacto negativo	○ Pérdida de confianza en las relaciones con la sociedad y otros grupos de interés por la inadecuada selección de las entidades con las que colabora el grupo
Impacto positivo	○ Desarrollo e impulso de proyectos en beneficio de la sociedad y colectivos vulnerables ○ Apoyo a la comunidad local, integrando en la cadena de valor a personas de las comunidades del entorno en el que el grupo opera ○ Incremento de la concienciación de los empleados en hábitos que contribuyan a cuestiones ASG ○ Impulso al crecimiento empresarial proporcionando soluciones adaptadas a sus necesidades de gestión de riesgo

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes
- Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:
- Desarrollar infraestructuras para dar servicio a los clientes en residencias y centros médicos
- Comprometer una parte de los beneficios del grupo de forma recurrente a la Fundación FIATC
- Promoción de la salud y de los hábitos saludables

2.3. Condiciones laborales

El Grupo FIATC se propone velar por el bienestar de todos los trabajadores de la entidad. Para conseguir tal objetivo, ha identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Rotación de empleados derivada de una insatisfacción en las condiciones laborales ○ Conflictos laborales por huelgas, paros o desacuerdos del personal
Oportunidad	○ Optimización de la gestión de personas por el desarrollo propio de herramientas ○ Mejora del compromiso y de la productividad de los empleados con una menor rotación ○ Mejora de la calidad del servicio prestado ○ Potenciación del diálogo con los empleados
Impacto negativo	○ Efectos negativos en la salud y el bienestar del personal derivados de unas condiciones de trabajo inadecuadas (p.e. horarios laborales o cargas de trabajo excesivas, poca flexibilidad, teletrabajo, etc.) ○ Insatisfacción laboral del personal por una inadecuada gestión e implementación de las políticas de gestión de personas

Impacto positivo	○ Mejora de la calidad de vida y de la salud de las personas que trabajan en el grupo derivada de la política de gestión de personas ○ Mejora de la comunicación de los empleados con el grupo por los mecanismos de escucha establecidos ○ Mayor satisfacción de las personas que trabajan en el grupo derivada de sus condiciones laborales ○ Posibilidad de promoción de los empleados por los mecanismos de identificación y mantenimiento de talento establecidos ○ Igualdad de trato y oportunidades para todos, en particular igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, formación y desarrollo de capacidades, empleo e inclusión de las personas con discapacidad y medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo ○ Fomento del crecimiento económico a través de empleos dignos y del respeto de los Derechos Humanos
------------------	--

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Ofrecer un Catálogo de Formación que responda a las necesidades de la entidad y los trabajadores, en continua actualización
- Ofrecer planes de retribución flexible (PRF) para contribuir al bienestar de los empleados
- Impulsar planes de carrera para desarrollar el talento y fidelizarlo con una especial atención a los más jóvenes.
- Impulsar una cultura de *feedback* en el grupo

2.4. Diversidad, igualdad e inclusión

El Grupo FIATC se propone promover la equidad y la inclusión social tanto de sus empleados como de sus distintos *stakeholders*. Con relación a este tema, ha identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Incumplimientos regulatorios relacionados con la igualdad y no discriminación
Impacto positivo	○ Igualdad de oportunidades en los procesos de selección y promoción interna dentro del Grupo ○ Concienciación de los empleados y la sociedad en general sobre asuntos ASG

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal (común con 1.3):

- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Ofrecer un Catálogo de Formación que responda a las necesidades de la entidad y los trabajadores, en continua actualización
- Ofrecer planes de retribución flexible (PRF) para contribuir al bienestar de los empleados
- Impulsar planes de carrera para desarrollar el talento y fidelizarlo con una especial atención a los más jóvenes.
- Impulsar una cultura de feedback en el grupo
- Comprometer una parte de los beneficios del grupo de forma recurrente a la Fundación FIATC

2.5. Gestión del talento, desarrollo y formación profesional

En línea con la temática de condiciones laborales, el Grupo FIATC se propone velar por el bienestar de todos los trabajadores de la entidad. Para conseguir tal objetivo, ha identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Pérdida de talento clave por condiciones poco atractivas
Oportunidad	○ Retención de talento clave por una oferta de condiciones competitiva
Impacto negativo	○ Desigualdades derivadas de falta de criterios objetivos en los mecanismos de evaluación del desempeño de empleados ○ Insatisfacción de los empleados debido a comportamientos de liderazgo perjudiciales para el bienestar ○ Fuga de talentos o retención del talento inadecuado
Impacto positivo	○ Mejora profesional del empleado por la formación obtenida ○ Satisfacción de los empleados por la gestión de las personas realizada que incide de forma positiva en su retención y fidelización

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal (común con 1.3 y 1.5):

- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Ofrecer un Catálogo de Formación que responda a las necesidades de la entidad y los trabajadores, en continua actualización
- Ofrecer planes de retribución flexible (PRF) para contribuir al bienestar de los empleados
- Impulsar planes de carrera para desarrollar el talento y fidelizarlo con una especial atención a los más jóvenes.
- Impulsar una cultura de *feedback* en el grupo

2.6. Trabajadores de la cadena de valor

La cadena de valor del Grupo FIATC incluye a diversos trabajadores externos cuyo desempeño influye en la prestación de servicios y el cumplimiento de estándares de calidad. La relevancia de esta temática radica en el hecho de que la relación con estos trabajadores afecta tanto la calidad del servicio final como la percepción de FIATC como entidad responsable. La gestión adecuada de la cadena de valor

contribuye a fortalecer la resiliencia y sostenibilidad del modelo operativo y refuerza el compromiso del grupo con prácticas éticas en toda su red de colaboradores y socios.

Oportunidad	Menor rotación, debido a una mayor satisfacción por sus condiciones laborales, de los empleados de la empresa proveedora.
-------------	---

A pesar de la identificación de estos impactos y el reconocimiento de su importancia en el marco ético del grupo, la evaluación de materialidad indica que esta temática no presenta un impacto suficiente para ser considerada de importancia relativa. Esto se debe a que los riesgos y oportunidades críticos en esta área están adecuadamente gestionados en temáticas ya existentes, y a que su relevancia en términos de sostenibilidad y control directo es comparativamente menor en el contexto de otros temas prioritarios.

2.7. Seguridad y salud

Persiguiendo el objetivo de garantizar la salud y la seguridad de sus *stakeholders* (especialmente la de empleados y clientes). Esto implica implementar medidas proactivas para prevenir riesgos laborales y asegurar un ambiente seguro en todas las operaciones. En este sentido, el Grupo FIATC ha identificado los siguientes IRO's relacionados con esta temática:

Oportunidad	Mejora de los sistemas de seguridad en materia de prevención de riesgos laborales
Impacto negativo	Carencia de estrategias para proteger la salud mental del personal frente a desafíos sociales emergentes
Impacto positivo	Entorno laboral seguro y saludable tanto para los empleados como para los visitantes, incluidos aquellos con discapacidades

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se han identificado dos líneas de actuación:

- Fomento de estilos de vida saludables, de la educación y la cultura para promover el bienestar integral de las personas
- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes

Estas líneas de actuación se concretan en las siguientes acciones:

- Promover programas de formación y concienciación sobre seguridad y salud en el trabajo para todos los empleados
- Realizar evaluaciones periódicas de PRL y tomar medidas preventivas
- Promover la prevención y el bienestar entre empleados y clientes a través de los productos y servicios del grupo
- Revisar y actualizar de forma periódica los servicios y productos del grupo

2.8. Innovación y digitalización

Dentro del ámbito de innovación y digitalización, el Grupo FIATC se ha propuesto el objetivo de proporcionar un servicio personalizado y de máxima calidad. En consonancia con este compromiso, se han identificado los siguientes IRO's relacionados:

Oportunidad	○ Independencia respecto a terceros en la gestión de los servicios digitales ○ Optimización de procesos por la incorporación de nuevas tecnologías
Impacto negativo	○ Potenciales brechas de seguridad
Impacto positivo	○ Mayor satisfacción del cliente por la flexibilidad y omnicanalidad ofrecida

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Aplicación de nuevas tecnologías poniendo a las personas en el centro

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Invertir de forma constante en nuevas tecnologías
- Facilitar las gestiones a distancia de todo tipo de operaciones
- Mejorar de forma continua herramientas de gestión del cliente para ofrecer un servicio personalizado
- Asegurar asistencia telefónica con un operador en el tiempo necesario
- Proporcionar atención telefónica continuada y otras vías de contacto para servicios de urgencia

2.9. Privacidad de datos

Dentro del ámbito de la privacidad de los datos, el grupo se ha propuesto el objetivo de asegurar la integridad y confidencialidad de la información de clientes y colaboradores. En línea con este compromiso, se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Toma de decisiones poco informada por falta de conocimiento específico sobre la materia ○ Vulnerabilidad en los sistemas de terceros que puedan perjudicar los datos del grupo
Oportunidad	○ Mayor protección de los activos digitales y de la reputación corporativa ○ Colaboración con otras empresas del sector para crear herramientas mejores en la lucha contra los ciber-crímenes y el robo de datos personales
Impacto negativo	○ Destrucción accidental o ilícita, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a datos personales de clientes o empleados ○ Falta de transparencia con los clientes en relación con, entre otros, la naturaleza y el uso de la información procesada
Impacto positivo	○ Mayor sentimiento de seguridad de los clientes y otros grupos de interés sobre cómo se utilizan los datos privados

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Protección de datos de clientes y colaboradores al más alto nivel

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Implementar y seguir las medidas identificadas en el Plan Director de Seguridad dentro del horizonte temporal previsto
- Desarrollar un plan de formación y sensibilización en materia de ciberseguridad y protección de datos
- Disponer de copias de seguridad de los datos para casos de pérdida total o parcial de los mismos
- Disponer de un procedimiento de gestión de incidentes TIC
- Potenciar el Comité de Ciberseguridad establecido

2.10. Inclusión financiera

Si bien se han identificado IRO's relevantes en el ámbito de la inclusión financiera, el Grupo FIATC no ha considerado la temática como material o de importancia relativa. Como resultado, no se han delineado líneas de actuación específicas en este sentido.

A continuación, se detallan los IRO's identificados:

Oportunidad	○ Desarrollo de productos simplificados que se adapten a las necesidades de clientes actualmente excluidos por motivos financieros ○ Oferta de productos desde básicos hasta premium, con opciones de pago fragmentado, para ampliar la accesibilidad y atraer a diversos segmentos del mercado
Impacto positivo	○ Aumento de la cobertura de riesgos y protección económica, especialmente para personas en exclusión social, para evitar que sufran daños económicos que agraven su situación

2.11. Inversión sostenible

Aunque se han identificado IRO's en el ámbito de la inversión sostenible, por el momento, no se llevarán a cabo líneas de actuación al respecto. Esta decisión surge de la necesidad de examinar más detenidamente las implicaciones y posibilidades asociadas con la inversión sostenible antes de tomar medidas concretas. A continuación, se detallarán los IRO's identificados:

Oportunidad	○ Aumento de las inversiones elegibles y/o alienables a taxonomía
Impacto positivo	○ Mayor inversión en sectores y productos alineados con la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y más sostenible ○ Mayor satisfacción de los clientes por la transparencia en la divulgación de información

3. **Ámbito de gobernanza**

3.1. Ciberseguridad

En el contexto actual de seguridad digital, el grupo ha establecido una firme dirección hacia la protección de la integridad y confidencialidad de la información de sus clientes y colaboradores, garantizando en todo momento la continuidad del negocio. Estos pilares fundamentales en ciberseguridad guían la estrategia para abordar los siguientes IRO's identificados:

Riesgo	○ Riesgo legal y/o reputacional por robo, filtración o accesos no autorizados a información privada o confidencial de la compañía, propiedad intelectual o información financiera ○ Paralización de la actividad de negocio con el consiguiente impacto económico
Oportunidad	○ Ahorro producido por la mitigación de pérdidas por asuntos ligados a la ciberseguridad
Impacto negativo	○ Interrupción en la disponibilidad de los servicios ○ Uso indebido de la información de los grupos de interés que almacena el grupo
Impacto positivo	○ Medidas de acompañamiento a los grupos de interés para capacitar y/o concienciar acerca de los riesgos de ciberseguridad ○ Adaptación de los sistemas informáticos a las nuevas tendencias del mercado y laborales

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se han identificado dos líneas de actuación:

- Protección de datos de clientes y colaboradores al más alto nivel
- Establecimiento de mecanismos de continuidad del negocio

Estas líneas de actuación se concretan en las siguientes acciones:

- Implementar las medidas identificadas en el Plan Director de Seguridad dentro del horizonte temporal previsto
- Desarrollar el plan de formación y sensibilización en materia de ciberseguridad y protección de datos existente
- Disponer de copias de seguridad de los datos para casos de pérdida total o parcial de los mismos
- Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio y realizar pruebas de resiliencia operativa
- Disponer de un procedimiento de gestión de incidentes TIC
- Potenciar el Comité de Ciberseguridad establecido

3.2. [Ética y conducta empresarial](#)

Dentro del marco de una cultura empresarial sólida, el grupo se compromete a fomentar la transparencia e integridad como pilares fundamentales que rijan su funcionamiento y políticas. Además, asegura un seguimiento estricto del cumplimiento normativo y ético mediante auditorías internas regulares. Estos objetivos clave en ética y conducta empresarial orientan la estrategia para abordar los siguientes IRO's identificados:

Riesgo	○ Riesgos reputacionales por la aparición de casos de corrupción y soborno ○ Riesgos legales asociados a multas o sanciones derivadas de incumplimientos normativos con respecto a la ética y conducta empresarial
--------	---

Oportunidades	○ Prevenir y minimizar los riesgos de conducta o las prácticas poco éticas entre los empleados mediante la promoción de una cultura ética
Impacto negativo	○ Limitación en el acceso a mecanismos de quejas o denuncias por parte de los grupos de interés ○ Consecuencias negativas en la sociedad derivadas de posibles prácticas ilegales o poco éticas ○ Influencia en decisiones políticas a través de la posición empresarial o de las relaciones personales de los administradores o ejecutivos
Impacto positivo	○ Generación de confianza a reguladores y autoridades, clientes y empleados derivado del cumplimiento de las normas y estándares de conducta ○ Mayor defensa de los intereses de la sociedad por la participación del grupo en asociaciones (UNESPA, ICISA, red EWI, etc.)

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se han identificado dos líneas de actuación:

- Cumplimiento de estándares de transparencia y gobernanza
- Realización de auditorías internas continuadas para asegurar el cumplimiento de la normativa desde un punto de vista regulatorio y ético

Estas líneas de actuación se concretan en las siguientes acciones:

- Definir y mantener políticas y comités o grupos de trabajo que garanticen el buen gobierno de la entidad
- Publicar y actualizar los informes y políticas pertinentes a través de la web y en medios accesibles de forma recurrente
- Desarrollar el Plan de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Administración

3.3. Gestión de la relación con proveedores y colaboradores

Dentro de la estrategia del Grupo FIATC de gestión de la relación con proveedores y colaboradores, el grupo persigue asegurar el compromiso de los proveedores con los principios ASG. Este objetivo fundamental guía los esfuerzos del grupo para fortalecer las relaciones con los socios comerciales y colaboradores, en línea con los valores de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. En ese ámbito, se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Incremento de costes por la necesidad de aumentar los procesos de control y homologación de los proveedores y colaboradores
Oportunidad	○ Reducción de futuros riesgos regulatorios relacionados con la diligencia debida de la cadena de valor ○ Mejora en la calidad en la prestación de servicios por un mayor control de la cadena de valor
Impacto negativo	○ Elección de proveedores inadecuados en términos de ASG que afecten a la sociedad o a otros grupos de interés de forma negativa

Impacto positivo	○ Promoción de criterios y prácticas ASG mediante la selección de la red de proveedores ○ Capacidad para apoyar y promover la diversidad, el respeto a los derechos humanos y el desarrollo social
------------------	---

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Gestión de la incorporación de cláusulas en los contratos de proveedores y colaboradores que garanticen su compromiso con los principios ASG

Adicionalmente, la gestión de proveedores se encuentra enmarcada y regida por la política de compras del grupo, la cual establece los estándares y directrices para garantizar la excelencia en sus relaciones comerciales y la calidad de los productos y servicios adquiridos.

3.4. Gobierno responsable

Dentro del ámbito de gobierno responsable, el grupo se ha propuesto el objetivo de fomentar una cultura empresarial basada en la transparencia e integridad. En línea con este compromiso, se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Comprometer la continuidad de la compañía como consecuencia de una inadecuada supervisión de los riesgos ASG
Oportunidad	○ Adaptación al marco normativo de Diligencia Debida
Impacto negativo	○ Integración inadecuada de los riesgos ASG en las políticas y procedimientos de prevención, mitigación y remediación de riesgos ASG
Impacto positivo	○ Toma de decisiones completa y adecuada por una composición diversa de perfiles en el Consejo y la Dirección

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Cumplimiento de estándares de transparencia y gobernanza

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Definir y mantener políticas y comités o grupos de trabajo que garanticen el buen gobierno de la entidad
- Publicar y actualizar los informes y políticas pertinentes a través de la web y en medios accesibles de forma recurrente
- Mantener actualizada la matriz de competencias del Consejo de Administración

3.5. Responsabilidad fiscal

Dentro del ámbito de la responsabilidad fiscal, el Grupo FIATC se ha fijado el objetivo de promover la responsabilidad fiscal integral en todas las relaciones del Grupo y sus partes interesadas. En consonancia con este compromiso, se han identificado los siguientes IRO's:

Oportunidad	○ Reducción de la exposición futura a los riesgos relacionados con la normativa y regulación en materia fiscal ○ Mejora en la reputación corporativa e imagen de la compañía ○ Identificación de discrepancias por la mejora en la contabilidad de la empresa
Impacto positivo	○ Generación de confianza a reguladores y autoridades y sociedad en general derivado del cumplimiento de las obligaciones fiscales ○ Financiación de servicios públicos que ayudan al bienestar de la sociedad

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Establecimiento del máximo nivel de responsabilidad fiscal tanto interno (entidad) como externo (proveedores, distribuidores y clientes) en el cumplimiento de la normativa

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Establecer mecanismos de control adecuados para asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la entidad
- Recibir asesoramiento experto en materia fiscal de parte de especialistas externos
- Potenciar el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales establecido

3.6. Gestión responsable de productos y servicios

En el ámbito de la gestión responsable de productos y servicios, se han identificado los IRO's relacionados con esta temática. Sin embargo, tras un análisis exhaustivo, se ha determinado que no es un tema material. A continuación, se presentan los IRO's relevantes identificados en esta área:

Oportunidad	○ Desarrollo de una oferta de productos sostenible ○ Mayor retención de los clientes que valoran criterios ASG y captación de nuevos clientes de este perfil
Impacto negativo	○ Dificultad de acceso a algunos productos o servicios por los cambios en las condiciones de contratación (precios, suscripción, etc.)
Impacto positivo	○ Mejor definición y preparación de los productos frente a cuestiones de sostenibilidad considerando las inquietudes de la sociedad

No se han observado efectos financieros actuales de los riesgos y oportunidades de importancia relativa del Grupo FIATC sobre su situación financiera, su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo.

Los impactos, positivos y negativos, analizados en el estudio de la doble importancia relativa contemplan:

- escenarios relacionados con la estrategia y el modelo de negocio, los grupos de interés de posible afectación,

- los distintos horizontes temporales posibles, desde la inmediatez de los impactos hasta el largo plazo de más de 5 años, si bien la mayor parte de impactos relevantes se han evaluado como de resultado potencial y a largo plazo, y
- las relaciones de negocio, y se originan de nuestras principales actividades como son la aseguradora, atención sanitaria y de centros residenciales.

El estudio de impactos, riesgos y oportunidades cubiertos en este informe adicionales a los establecidos en las NEIS son:

- Inversión Sostenible
- Gestión responsable de Productos y Servicios
- Innovación y Digitalización
- Ciberseguridad

1.4. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

a. (IRO-1, IRO-2) Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa

i. *(IRO-1) Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa*

La metodología seguida es la establecida por la Guía del EFRAG IG 1, publicada el 22/12/2023, tomando también consideración los documentos de Q&A que el EFRAG ha publicado clarificando algunos aspectos sobre las obligaciones de divulgación. Con ello se ha implementado un proceso que permite determinar las incidencias, riesgos y oportunidades y evalúa cuáles son de importancia relativa. Esta metodología propone:

1. Identificar posibles asuntos materiales y sus Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROS)
2. Determinar asuntos materiales y evaluación de doble materialidad.

1. Identificar posibles asuntos materiales y sus Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROS)

Grupo FIATC realiza una revisión y análisis de la información interna y externa disponible con el objetivo de establecer una lista de posibles asuntos materiales.

El análisis interno consiste en:

- Determinación de las partes interesadas, que coinciden con los grupos de interés definidos en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, es decir, mutualistas, clientes, empleados, colaboradores, sociedad y administración.
- Análisis de los objetivos sostenibles (ODS) como línea del plan estratégico.
- Análisis de estudios de materialidad de ejercicios anteriores.

El análisis externo consiste en:

- Estudio de *benchmark* sobre compañías del sector y estudios de mercado publicados en diferentes medios (2023).
- Análisis del marco normativo para el cumplimiento y adaptación a las nuevas normas sobre sostenibilidad nacionales y europeas.

Del resultado de este análisis se extraen las conclusiones para determinar qué asuntos o temas podrían ser materiales para Grupo FIATC.

Las fuentes de datos y parámetros han sido estudios e informes públicos.

Una vez establecidos los posibles temas materiales en aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza, el Grupo FIATC procede a identificar los posibles impactos positivos y negativos, riesgos y oportunidades para cada uno de los temas materiales establecidos en la fase anterior teniendo en cuenta sus actividades de negocio, las partes interesadas y los parámetros que se extraen de los temas, subtemas y subsubtemas indicados en el apéndice B de la NEIS 1.

2. Determinar asuntos materiales y evaluación de doble materialidad

Habiendo identificado los IROs y tomando en consideración las distintas actividades, relaciones de negocio del grupo y localización geográfica de actuación, se realiza una ponderación de los mismos en base a una evaluación cualitativa y cuantitativa siguiendo la metodología de las Guías del EFRAG consistente en:

- **Materialidad de impacto:** estudio de los impactos reales y potenciales, positivos y negativos que el Grupo FIATC pueda generar mediante su actividad. La evaluación realizada tiene en cuenta la gravedad (escala, alcance y carácter irremediable) y la probabilidad de ocurrencia (real o potencial) y el horizonte temporal.
- **Materialidad financiera:** estudio de los riesgos y oportunidades para determinar los posibles efectos financieros en el Grupo FIATC. La evaluación realizada tiene en cuenta la magnitud potencial (escala, alcance y carácter irremediable) de los efectos financieros y la probabilidad (de ocurrencia y horizonte temporal).

FIATC realiza estas evaluaciones mediante un cuestionario a las áreas de la entidad sobre el potencial impacto de los “IROs” identificados. En concreto, valorando mediante puntuaciones del 1 al 4, se realizan los siguientes pasos:

- Partiendo de la identificación de los posibles asuntos de impacto o incidencia material de la entidad se realiza su evaluación según:
 - Gravedad: evalúa el grado de perjuicio potencial del impacto. Los criterios para determinar la gravedad serán:
 - Escala. Nivel de gravedad del impacto.
 - Alcance. Extensión del impacto.
 - Carácter irremediable. El grado de dificultad que supone contrarrestar o corregir el daño resultante.
 - Probabilidad: evalúa la certidumbre de ocurrencia del impacto. Los criterios serán:
 - Impacto real o potencial.
 - Probabilidad de ocurrencia.
 - Horizonte temporal; corto (dentro del mismo año), medio (próximos 5 años) o largo plazo (más de 5 años).
- Partiendo de la identificación de los riesgos y oportunidades de la entidad se evalúa su influencia actual o potencial en el aspecto financiero. Para ello se debe valorar cada riesgo u oportunidad según:
 - Magnitud potencial: evalúa el grado de perjuicio o beneficio potencial del riesgo u oportunidad. Los criterios para determinar la gravedad serán:

- Escala. Nivel de gravedad o beneficio del riesgo/oportunidad.
- Alcance. Extensión del impacto.
- Carácter irremediable. El grado de dificultad que supone contrarrestar o corregir el daño resultante.
- Probabilidad: Evalúa la certidumbre de ocurrencia del riesgo/oportunidad. Los criterios serán:
 - Probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad.
 - Horizonte temporal; corto (dentro del mismo año), medio (próximos 5 años) o largo plazo (más de 5 años).

Tras este ejercicio, se determinan unos umbrales a partir de los cuales se consideran materiales. Estos umbrales se encuentran en una puntuación global mayor o igual a 1,75.

Por último, se elabora una matriz en la que se informan aquellos temas materiales y no materiales de mayor relevancia, teniendo en cuenta los impactos positivos y negativos (materialidad de impacto) y los riesgos y oportunidades (materialidad financiera) relacionados con las actividades del Grupo FIATC y sus partes interesadas.

En la gestión de los IRO's participan los responsables de las áreas asociadas de forma coordinada con el Grupo de Coordinación del Informe de Sostenibilidad para garantizar la consistencia de la identificación y evaluación de las incidencias, riesgos y oportunidades y la determinación de los temas materiales.

La identificación y evaluación de los riesgos de sostenibilidad ha sido integrada, con la misma consideración que cualquier otro tipo de riesgo, en la gestión de riesgos de la entidad, desde la definición de la estrategia del riesgo por parte del Consejo de Administración de FIATC Seguros a la aprobación del Plan Director de Sostenibilidad del Grupo FIATC.

La actividad aseguradora se basa en la gestión del riesgo, acompañada de una amplia normativa en aspectos de Solvencia y Gobernanza. Se lleva a cabo el proceso de evaluación interna y prospectiva de los riesgos y la solvencia (ORSA), de forma que se analiza el cumplimiento del apetito al riesgo establecido por el Consejo de Administración, dentro del marco estratégico y presupuestario, ante situaciones extremas mediante la aplicación de escenarios adversos definidos como posibles estados futuros. Tiene el doble objetivo de conocer el perfil de riesgo al que FIATC Seguros se enfrenta o podría enfrentarse a corto y largo plazo e identificar los riesgos que puedan poner en peligro la consecución de la estrategia establecida, abordando todos los riesgos materiales, incluidos los medioambientales y de salud y seguridad de las personas.

El Riesgo Operacional dispone de un sistema propio de control, vigilancia y medición en FIATC Seguros. A partir de los organigramas de procesos de las actividades del negocio asegurador, se detectan y registran todos los riesgos operacionales, independientemente de que nunca se hayan producido eventos negativos conocidos y se realiza una valoración cualitativa en función del impacto económico en caso de ocurrencia y de la probabilidad, teniendo en cuenta la mitigación producida por los controles establecidos, así como el principio de proporcionalidad.

ii. (IRO-2) Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertas por el estado de sostenibilidad de la empresa

Este Informe de Sostenibilidad da respuesta a todos los requisitos de divulgación de las NEIS asociados a los temas materiales identificados para el Grupo FIATC en el ejercicio 2024 según resultado de la evaluación de la importancia relativa.

NEIS temáticas		Temas Materiales
NEIS 2	Información general	
NEIS E1	Cambio climático	No hay tema material
NEIS E2	Contaminación	No hay tema material
NEIS E3	Recursos hídricos y marinos	No hay tema material
NEIS E4	Biodiversidad y ecosistemas	No hay tema material
NEIS E5	Uso de los recursos y economía circular	No hay tema material
NEIS S1	Personal propio	Condiciones laborales Diversidad, igualdad e inclusión Seguridad y Salud Gestión del talento, desarrollo y formación profesional
NEIS S2	Trabajadores de la cadena de valor	No hay tema material
NEIS S3	Colectivos afectados	Contribución a la sociedad y a las comunidades locales
NEIS S4	Consumidores y usuarios finales	Calidad del servicio y satisfacción del cliente Privacidad de datos Innovación y digitalización
NEIS G1	Conducta empresarial	Ética y conducta empresarial Gestión de la relación con proveedores y colaboradores Gobierno responsable Ciberseguridad Responsabilidad fiscal

Con relación a los temas medioambientales, se ha llegado a la conclusión de que NO son temas materiales para el Grupo FIATC en el ejercicio evaluado y, por tanto, se omiten todos los requisitos de divulgación establecidos en las NEIS correspondientes.

No obstante, este informe ofrece información medioambiental en su apartado 2, en el que se divulgan indicadores clave según el Reglamento de Taxonomía. [Ver apartado 2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento \(UE\) 2020/852](#)

Se divulga también explicación detallada de las conclusiones sobre la evaluación de la importancia relativa con respecto al cambio climático. [Ver apartado 2.2. Información NEIS E1 – Cambio Climático.](#)

Con relación a los temas asociados a los trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2), se han valorado como potenciales IRO's y se ha llegado a la conclusión de que no es un tema material, si bien se trabajará en ello durante otros reportes para poder disponer de información sobre la cadena de valor e informar de los requisitos de divulgación de la NEIS S2 en caso de que fuese necesario.

En las siguientes tablas se presenta al detalle el índice de contenidos con enlaces a los apartados en los que se da respuesta a la información y se presenta además la información de los puntos de datos contemplados en la NEIS 2 y en las NEIS temáticas que se derivan de otra legislación de la UE.

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023		
Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
NEIS 2 – INFORMACIÓN GENERAL		
NEIS 2 – 1. Base para la elaboración – BP		
BP-1: Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad	Material	1.1.a
BP-2: Información relativa a circunstancias específicas	Material	1.1.b
NEIS 2 – 2. Gobernanza - GOV		
GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	Material	1.2.a
GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	Material	1.2.b
GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	Material	1.2.c
GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida	Material	1.2.d
GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	Material	1.2.e
NEIS 2 – 3. Estrategia - SBM		
SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	Material	1.3.a
SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	Material	1.3.b
SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	1.3.c
NEIS 2 – 4. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades		
NEIS 2 – 4.1. Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa		
IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa	Material	1.4.a.i
IRO-2: Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa	Material	1.4.a.ii
NEIS 2 – 4.2. Requisito mínimo de divulgación de las políticas y actuaciones		
Políticas MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Material	1.4.b.i

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023		
Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
Actuaciones MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Material	1.4.b.ii
NEIS 2 – 5. Parámetros y metas		
Parámetros MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Material	1.5.a
Metas MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	Material	1.5.b
NEIS E1 – CAMBIO CLIMÁTICO		
E1-1: Plan de transición para la mitigación del cambio climático	No es Tema Material	2.2.
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	Material	1.2.c
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	1.3.c
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima	Material	1.4.a.i
E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	No es Tema Material	
E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	No es Tema Material	
E1-4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	No es Tema Material	
E1-5: Consumo y combinación energéticos	No es Tema Material	
E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	No es Tema Material	
E1-7: Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono	No es Tema Material	
E1-8: Sistema de fijación del precio interno del carbono	No es Tema Material	
E1-9: Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático	No es Tema Material	
NEIS E2 – CONTAMINACIÓN		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación	Material	1.4.a.i

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023

Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
E2-1: Políticas relacionadas con la contaminación	No es Tema Material	
E2-2: Actuaciones y recursos relacionados con la contaminación	No es Tema Material	
E2-3: Metas relacionadas con la contaminación	No es Tema Material	
E2-4: Contaminación del aire, del agua y del suelo	No es Tema Material	
E2-5: Sustancias preocupantes y sustancias extremadamente preocupantes	No es Tema Material	
E2-6: Efectos financieros previstos de las incidencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la contaminación	No es Tema Material	
NEIS E3 – RECURSOS HÍDRICOS Y MARINOS		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con los recursos hídricos y marinos	Material	1.4.a.i
E3-1: Políticas relacionadas con los recursos hídricos y marinos	No es Tema Material	
E3-2: Actuaciones y recursos relacionados con los recursos hídricos y marinos	No es Tema Material	
E3-3: Metas relacionadas con los recursos hídricos y marinos	No es Tema Material	
E3-4: Consumo de agua	No es Tema Material	
E3-5: Efectos financieros previstos de las incidencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con los recursos hídricos y marinos	No es Tema Material	
NEIS E4 – BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS		
E4-1: Plan de transición y examen de la biodiversidad y los ecosistemas en la estrategia y el modelo de negocio	No es Tema Material	1.3.c <

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023

Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
E4-3: Actuaciones y recursos relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas	No es Tema Material	
E4-4: Metas relacionadas con la biodiversidad y los ecosistemas	No es Tema Material	
E4-5: Parámetros de incidencia relacionados con los cambios de la biodiversidad y de los ecosistemas	No es Tema Material	
E4-6: Efectos financieros previstos de los riesgos y las oportunidades relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas	No es Tema Material	
NEIS E5 – USO DE LOS RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	Material	1.4.a.i
E5-1: Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	No es Tema Material	
E5-2: Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	No es Tema Material	
E5-3: Metas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	No es Tema Material	
E5-4: Entradas de recursos	No es Tema Material	
E5-5: Salidas de recursos	No es Tema Material	
E5-6: Efectos financieros previstos de las incidencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	No es Tema Material	
NEIS S1 – PERSONAL PROPIO		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	Material	1.3.b
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	1.3.c
S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio	Material	3.1.2. a
S1-2: Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	Material	3.1.2. b
S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	Material	3.1.2. c
S1-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones	Material	3.1.2. d y 1.4.b. ii

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023

Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
S1-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	Material	3.1.3. a y 1.5. b
S1-6: Características de los asalariados de la empresa	Material	3.1.3. b
S1-7: Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa	Material	3.1.3. c
S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	Material	3.1.3. d
S1-9: Parámetros de diversidad	Material	3.1.3. e
S1-10: Salarios adecuados	Material	3.1.3. f
S1-11: Protección social	Material	3.1.3. g
S1-12: Personas con discapacidad	Moratoria	3.1.3. h *
S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	Moratoria	3.1.3. i *
S1-14: Parámetros de salud y seguridad	Moratoria	3.1.3. i *
S1-15: Parámetros de conciliación laboral	Moratoria	3.1.3. k *
S1-16: Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	Material	3.1.3. l
S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	Material	3.1.3. m
NEIS S2 – TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	Material	1.3. b
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	1.3. c
S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor	No es Tema Material	
S2-2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de incidencias	No es Tema Material	
S2-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes	No es Tema Material	
S2-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones	No es Tema Material	
S2-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	No es Tema Material	

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023		
Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
NEIS S3 – COLECTIVOS AFECTADOS		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	Material	1.3.b y 3.2.1.a
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	1.3.c y 3.2.1.b
S3-1: Políticas relacionadas con los colectivos afectados	Material	3.2.2. a
S3-2: Procesos para colaborar con los colectivos afectados en materia de incidencias	Material	3.2.2. b
S3-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los colectivos afectados expresen sus inquietudes	Material	3.2.2.c
S3-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los colectivos afectados, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los colectivos afectados y eficacia de dichas actuaciones	Material	3.2.2. d
S3-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	Material	3.2.3. a
NEIS S4 – CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas	Material	1.3. b y 3.3.1 a
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Material	1.3.c y 3.3.1.b
S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales	Material	3.3.2. a
S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias	Material	3.3.2. b
S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes	Material	3.3.2. c
S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	Material	3.3.2. d
S4-5: Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	Material	3.3.3. a
NEIS G1 – CONDUCTA EMPRESARIAL		
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	Material	1.2.a y 4.1.1.a

Índice de los contenidos requeridos por el REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/2772 DE LA COMISIÓN de 31 de julio de 2023

Requisito de divulgación	Materialidad	Enlace al apartado del informe
Requisito de divulgación relacionado con NEIS 2 IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa	Material	1.4.a.i y 4.1.2. a
G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial	Material	4.1.2. b
G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores	Material	4.1.2. c
G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno	Material	4.1.2. d
G1-4: Casos confirmados de corrupción o soborno	Material	4.1.3. a
G1-5: Influencia política y actividades de los grupos de presión o Requisito de divulgación	Material	4.1.3. b
G1-6: Prácticas de pago	Material	4.1.3. c

*Grupo FIATC se acoge a la moratoria del primer año conforme a lo dispuesto en la CSRD, los requerimientos se reportan conforme a la Ley 11/2018 vigente.

Lista de puntos de datos incluidos en normas transversales y en normas temáticas derivados de otra legislación de la UE.

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
NEIS 2 GOV-1 Diversidad de género del consejo de administración apartado 21, letra d)	Indicador nº 13 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión (5), anexo II		1.2.a
NEIS 2 GOV-1 Porcentaje de miembros del consejo que son independientes, párrafo 21 e			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		1.2.a
NEIS 2 GOV-4 Declaración de diligencia debida apartado 30	Indicador nº 10 del cuadro 3 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		1.2. d
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relativas a combustibles fósiles apartado 40, letra d), inciso i)	Indicador nº 4 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión (6), cuadro 1: Información cualitativa sobre el riesgo ambiental y cuadro 2: Información	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		1.3. a

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
		cualitativa sobre el riesgo social			
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas apartado 40, letra d), inciso ii)	Indicador nº 9 del cuadro 2 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo I		1.3. a
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas apartado 40, letra d), inciso iii)	Indicador nº 14 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 (7), artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		1.3. a
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con el cultivo y la producción de tabaco apartado 40, letra d), inciso iv)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		1.3. a
NEIS E1-1 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 apartado 14				Reglamento (UE)2021/1119, artículo 2, apartado 1	No es material
NEIS E1-1 Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París apartado 16, letra g)		Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1, letras d) a g), y artículo 12, apartado 2		No es material
NEIS E1-4 Metas de reducción de las emisiones de GEI apartado 34	Indicador nº 4 del cuadro 2 del anexo 1	Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 6		No es material

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
NEIS E1-5 Consumo de energía a partir de fósiles no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático) apartado 38	Indicador nº 5 del cuadro 1 e indicador nº 5 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E1-5 Consumo y combinación energéticos apartado 37	Indicador nº 5 del cuadro 1 del anexo 1				No es material
NEIS E1-5 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático apartados 40 a 43	Indicador nº 6 del cuadro 1 del anexo 1				No es material
NEIS E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales apartado 44	Indicadores nºs 1 y 2 del cuadro 1 del anexo 1				No es material
NEIS E1-6 Intensidad de emisiones brutas de GEI apartados 53 a 55	Indicador nº 3 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 8, apartado 1		No es material
NEIS E1-7 Absorciones de GEI y créditos de carbono apartado 56				Reglamento (UE)-2021/1119, artículo 2, ap 1	No es material
NEIS E1-9 Exposición de la cartera de índices de referencia a riesgos físicos relacionados con el clima apartado 66			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No es material
NEIS E1-9 Desagregación de los importes monetarios por riesgos físicos agudos y crónicos apartado 66, letra a) NEIS E1-9 Ubicación de los activos importantes expuestos a riesgos físicos significativos apartado 66, letra c		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartados 46 y 47; Plantilla 5. Cartera bancaria. Riesgo físico ligado al cambio climático: exposiciones sujetas al riesgo físico.			No es material

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
NEIS E1-9 Desglose del valor contable de sus activos inmobiliarios por eficiencia energética apartado 67, letra c).		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartado 34; plantilla 2: Cartera bancaria - Riesgo de transición ligado al cambio climático: préstamos garantizados por garantías reales consistentes en bienes inmuebles — Eficiencia energética de las garantías reales			No es material
NEIS E1-9 Grado de exposición de la cartera a oportunidades relacionadas con el clima apartado 69			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II		No es material
NEIS E2-4 Cantidad de cada contaminante enumerado en el anexo II del Reglamento PRTR europeo (Registro europeo de emisiones y transferencias de contaminantes) emitido al aire, al agua y al suelo, apartado 28	Indicador nº 8 del cuadro 1 del anexo 1, indicador nº 2 del cuadro 2 del anexo 1, indicador nº 1 del cuadro 2 del anexo 1, indicador nº 3 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E3-1 Recursos hídricos y marinos apartado 9	Indicador nº 7 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E3-1 Políticas específicas apartado 13	Indicador nº 8 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E3-1 Gestión sostenible de los océanos y mares apartado 14	Indicador nº 12 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E3-4 Total de agua reciclada y reutilizada, apartado 28, letra c)	Indicador nº 6.2 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E3-4 Consumo total de agua en m3 por ingresos netos de las operaciones propias apartado 29	Indicador nº 6.1 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra a), inciso i)	Indicador nº 7 del cuadro 1 del anexo 1				No es material
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra b)	Indicador nº 10 del cuadro 2 del anexo 1				No es material

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra c)	Indicador nº 14 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E4-2 Prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles apartado 24, letra b)	Indicador nº 11 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E4-2 Prácticas o políticas marinas u oceánicas sostenibles apartado 24, letra c)	Indicador nº 12 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E4-2 Políticas para hacer frente a la deforestación apartado 24, letra d)	Indicador nº 15 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E5-5 Residuos no reciclados apartado 37, letra d)	Indicador nº 13 del cuadro 2 del anexo 1				No es material
NEIS E5-5 Residuos peligrosos y residuos radioactivos apartado 39	Indicador nº 9 del cuadro 1 del anexo 1				No es material
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo forzoso apartado 14, letra f)	Indicador nº 13 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.a
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo infantil apartado 14, letra g)	Indicador nº 12 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.a
NEIS S1-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 20	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo I				3.1.2.a
NEIS S1-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 21			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		3.1.2.a
NEIS S1-1 Procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos apartado 22	Indicador nº 11 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.b
NEIS S1-1 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo apartado 23	Indicador nº 1 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.c
NEIS S1-3 Mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas apartado 32, letra c)	Indicador nº 5 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.c
NEIS S1-14 Número de víctimas mortales y número y tasa de	Indicador nº 2 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		3.1.3.n *

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
accidentes laborales apartado 88, letras b) y c)					
NEIS S1-14 Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad apartado 88, letra e)	Indicador nº 3 del cuadro 3 del anexo I				3.1.3.n *
NEIS S1-16 Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar apartado 97, letra a)	Indicador nº 12 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		3.1.3.l
NEIS S1-16 Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores apartado 97, letra b)	Indicador nº 8 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.l
NEIS S1-17 Casos de discriminación apartado 103, letra a)	Indicador nº 7 del cuadro 3 del anexo I				3.1.2.m
NEIS S1-17. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 104, letra a)	Indicador nº 10 del cuadro 1 e indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		3.1.2.m
NEIS 2 - SBM3 - S2 Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor apartado 11, letra b)	Indicadores nºs 12 y 13 del cuadro 3 del anexo I				No es material
NEIS S2-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 17	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo 1				No es material
NEIS S2-1 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de calor apartado 18	Indicadores nºs 11 y 4 del cuadro 3 del anexo 1				No es material
NEIS S1-1. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 19	Indicador nº 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		3.12.a
NEIS S2-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 19			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No es material
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de derechos humanos relacionados con	Indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo 1				No es material

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (1)	Referencia del pilar 3 (2)	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia (3)	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima (4)	Apartado
las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor apartado 36					
NEIS S3-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 16	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo 1				3.2.2.a
NEIS S3-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, los principios de la OIT y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador nº 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		3.2.2.a
NEIS S3-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 36	Indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo 1				3.2.2.d
NEIS S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y los usuarios finales apartado 16	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo 1				3.3.2.a
NEIS S4-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador nº 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		3.3.2.a
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 35	Indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo 1				3.3.2.d
NEIS G1-1 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción apartado 10, letra b)	Indicador nº 15 del cuadro 3 del anexo 1				4.1.2.b
NEIS G1-1 Protección de los denunciantes apartado 10, letra d)	Indicador nº 6 del cuadro 3 del anexo 1				4.1.2.b
NEIS G1-4 Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra a)	Indicador nº 17 del cuadro 3 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		4.1.3.a
NEIS G1-4 Normas de lucha contra la corrupción y el soborno apartado 24, letra b)	Indicador nº 16 del cuadro 3 del anexo 1				4.1.2.d

*Grupo FIATC se acoge a la moratoria del primer año conforme a lo dispuesto en la CSRD, los requerimientos se reportan conforme a la Ley 11/2018 vigente.

(1) Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (DO L 317 de 9.12.2019, p. 1).

(2) Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 (Reglamento sobre requisitos de capital, «RRC») (DO L 176 de 27.6.2013, p. 1).

(3) Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en

los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) nº 596/2014 (DO L 171 de 29.6.2016, p. 1).

(4) Reglamento (UE) 2021/1119 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 2021, por el que se establece el marco para lograr la neutralidad climática y se modifican los Reglamentos (CE) nº 401/2009 y (UE) 2018/1999 («Legislación europea sobre el clima») (DO L 243 de 9.7.2021, p.

b. (MDR-P, MDR-A) Requisitos mínimos de divulgación sobre las políticas y actuaciones

i. *(MDR-P) Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.*

El Grupo FIATC tiene establecidas sus políticas de forma alineada con la estrategia y continuidad de negocio. El nivel más alto de la organización responsable de su aplicación es el órgano de administración de la sociedad matriz.

Las políticas son aprobadas y revisadas anualmente por el Consejo de Administración y forman parte del sistema de Gobierno Corporativo y de la responsabilidad con la sociedad en su conjunto.

Las políticas son de aplicación a todo el Grupo FIATC (a excepción de aquellas relacionadas exclusivamente con el negocio asegurador) con desarrollos específicos si procede en función de la materia y de las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa evaluadas.

FIATC Seguros tiene publicado en su página web (www.fiatc.es)

- Código Ético y de Conducta
- Política de Sostenibilidad y RSC
- Política de Aptitud y Honorabilidad
- Política de Implicación
- Declaración de estrategia de inversión a largo plazo.
- Integración de los riesgos de sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión y en la política de remuneraciones
- Declaración de las principales incidencias adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad.
- Normas de Funcionamiento: Estatutos, Código de Buen Gobierno, Reglamentos del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría, Comisión de Cumplimiento Normativo y Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Clínica Diagonal tiene publicado en su página web (www.clinicadiagonal.com)

- Código Ético y de Conducta
- Política de Atención a la ciudadanía
- Política de Privacidad
- Política de Cookies

FIATC RESIDENCIAS tiene publicado en su página web (www.fiatcresidencias.com)

- Código Ético y de Conducta
- Política de Atención a la Ciudadanía
- Política de Privacidad
- Política de Cookies

El resto de Políticas del Grupo Fiatc se hallan publicadas en la intranet corporativa.

Políticas aprobadas por el Consejo de Administración relativas a cuestiones de Sostenibilidad:	
• Estatutos Sociales	• Política de Remuneraciones
• Código Buen Gobierno	• Política Aptitud y Honorabilidad
• Código Ético y de Conducta	• Política de Recursos Humanos
• Regl. Junta General de Mutualistas de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros	• Política Anticorrupción y contra el Soborno
• Reglamento interno Consejo de Administración de FIATC Seguros y Reaseguros	• Política Tecnología Información y Comunicaciones – TIC
• Reglamento de Defensa del Cliente	• Política de Seguridad de la Información
• Reglamento de Defensa del Partícipe (Planes de Pensiones)	• Política de Uso de Medios Tecnológicos
• Sistema de Gobierno	• Política Información y Divulgación
• Regl. Comisión Cumplimiento Normativo	• Política de Compras y Contrataciones
• Regl. Comisión Auditoría Interna	• Política Fiscal
• Regl. Comisión de Nombramientos y Retribuciones	• Política Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
• Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa	• Política de Control y Gobernanza de Producto
• Política de Modelo de Negocio	• Política Honorabilidad Comercial y Profesional
• Inversiones	• Política Responsable de la actividad de distribución
• Código de Conducta en Inversiones Financieras Temporales	• Política Campañas Publicitarias
• Anexo Derivados y Estructurados	• Política Gestión de Certificados Digitales
• Impuestos Diferidos	• Política del Sistema Interno de Información
• Riesgo de liquidez	• Manual de Procedimientos del Sistema Interno Información
• Riesgo de concentración	• Política de Patrocinios y Donaciones
• Riesgo operacional	• Política de Comunicación Corporativa y Uso de Imágenes
• Política de la Función de Cumplimiento Normativo	
• Política Auditoría Interna	
• Política de Sistema Control Interno	
• Política de Gestión del Conflicto de Intereses (en las Funciones Clave)	

Estas políticas tienen en cuenta las cuestiones de importancia relativa de los temas materiales y no materiales relativos a los ámbitos sociales y de gobernanza y en su revisión anual se tendrán en cuenta los posibles cambios del ejercicio del análisis de la doble materialidad que incluye desde aspectos de negocio, impactos legales y reputacionales. Si bien en la actualidad las opiniones de los grupos de interés no se integran de manera explícita en el desarrollo de estas políticas, se valorará su incorporación en futuras actualizaciones, alineando así su contenido con las expectativas y necesidades identificadas por

el Grupo. En paralelo, la descripción de las políticas, los objetivos relacionados con las cuestiones de importancia relativa y su seguimiento se desarrollan en los apartados correspondientes a la NEIS temática asociada a cada tema de importancia relativa.

Con respecto a las cuestiones de importancia relativa de ámbito medioambiental, indicar que a pesar de no haber identificado ningún tema material en el estudio del ejercicio 2024, sí se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Impactos potenciales o reales, como por ejemplo el impacto positivo en la sociedad de la reducción del uso de recursos energéticos naturales.
- Oportunidades de desarrollo de productos sostenibles como un aspecto más e la estrategia de negocio, la Política de Modelo de Negocio y la Política de Control y Gobernanza de Producto.
- Riesgos legales y reputacionales de incumplimientos normativos o de divulgación. Específicamente, el estudio de los riesgos asociados a la actividad aseguradora y la evaluación de impactos en la cuenta técnica con motivo del cambio climático son ampliamente desarrollados en el apartado [2.2. Información NEIS E1 – Cambio Climático](#).

ii. *(MDR-A) Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa*

Las actuaciones en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa están informadas en el punto [1.3 Estrategia c. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio](#) a modo de líneas de actuación y acciones concretas por temas.

Para la acción concreta de desarrollo de infraestructuras para dar servicio a los clientes en residencias, existe un proyecto de cuatro residencias en construcción con un total presupuestado de 72 millones de euros de los que se prevé se lleven a cabo con un 70 % de inversión mediante recursos propios. El importe estimado de CAPEX para los próximos tres ejercicios es de 45 millones de euros.

1.5. Parámetros y metas

a. *(MDR-M) Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa*

El Grupo FIATC demuestra un firme compromiso con las prácticas responsables con el objetivo de minimizar su impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad. En este contexto, la integración de parámetros y metas relacionados con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa se convierte en una herramienta esencial para guiar sus acciones empresariales hacia un futuro más sostenible.

Los parámetros y metas proporcionan al Grupo FIATC un marco claro y medible para evaluar su desempeño en áreas clave de sostenibilidad, consideradas críticas tanto por el Grupo como por sus partes interesadas.

La metodología llevada a cabo por el Grupo FIATC ha consistido en un proceso de identificación de parámetros y metas para cada acción relacionada con la sostenibilidad, considerando las políticas internas de la compañía, su estrategia de sostenibilidad y la cartera de productos. Además, se ha prestado especial atención a las áreas de mejora de los sistemas y actividades de la compañía, dado que los parámetros establecidos están estrechamente vinculados con su evolución y optimización, asegurando así un enfoque integral en la gestión sostenible.

A continuación, se detallan los parámetros y metas identificados para cada ámbito. Cada conjunto de parámetros y metas estará acompañado de un horizonte temporal definido, que establecerá los plazos para el logro de cada objetivo. Esta estructura permitirá al Grupo FIATC monitorizar su progreso de manera efectiva y ajustar sus estrategias según sea necesario para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad.

1. Ámbito medioambiental

En este aspecto, no se presentan parámetros y metas dado que no se ha considerado ningún tema como material. Se estudiará si en futuros ejercicios existen métricas a tener en cuenta.

2. Ámbito social

Dentro del ámbito social, se han seleccionado parámetros específicos para evaluar y medir las acciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa. Estos parámetros proporcionan una visión integral del impacto social de la entidad y orientan la identificación de áreas de mejora y oportunidades para contribuir positivamente a la sociedad. A continuación, se presentan de manera concisa los parámetros seleccionados y sus objetivos en un horizonte temporal delimitado.

Acciones	Parámetros o KPI	Base (3er trim 2024)	Meta 2027
Ampliar la red agencial con servicio presencial de forma progresiva	N.º de captaciones agenciales (u)	142	≥ Actual
Asegurar asistencia telefónica con un operador el tiempo necesario	Tasa de First Call Resolution (%)	84,60%	> 80%
Facilitar las gestiones a distancia de todo tipo de operaciones	N.º de sesiones anuales App (u)	956.360	> 1.000.000
Proporcionar atención telefónica continuada y otras vías de contacto para servicios de urgencia	Tasa de abandono de llamadas (%)	8,50%	< 10%
Mejorar de forma continua herramientas de gestión de cliente para ofrecer un servicio personalizado	NPS (Net promoter score) cliente (%)	50,82%	> 43%
Invertir de forma constante en nuevas tecnologías	Inversión en mejoras tecnológicas (€)	711.944 €	1%
Revisar y actualizar de forma periódica los servicios y productos del Grupo	N.º de revisiones de producto realizadas anualmente (u)	2	> 1
Recoger <i>feedback</i> de los clientes para identificar puntos de mejora	NPS (Net promoter score) cliente (%)	50,82%	> 43%
Promover programas de formación y concienciación sobre seguridad y salud en el trabajo para todos los empleados	N.º medio de horas de formación anual por asalariado (h)	11,56	> 10
Realizar evaluaciones periódicas de PRL y tomar medidas preventivas	Tasa de empleados que han pasado revisiones médicas	> 15%	3 años
Comprometer una parte de los beneficios del grupo de forma recurrente a la Fundación FIATC	Proporción del presupuesto de la Fundación FIATC financiado dentro del ejercicio (%)	100%	"=Actual
Impulsar planes de carrera para desarrollar el talento y fidelizarlo con una especial atención a los más jóvenes.	Tasa de promociones anuales (%)	≥ 3,97 %	3 años
Impulsar una cultura de <i>feedback</i> en el grupo	Tasa de asalariados que participaron en evaluaciones de rendimiento (%)	+5%	3 años
Ofrecer un Catálogo de Formación que responda a las necesidades de la entidad y los trabajadores, en continua actualización	N.º medio de horas de formación anual por asalariado (h)	11,56	> 10

Promoción de la salud y de los hábitos saludables	N.º medio de horas de formación anual por asalariado (h)	11,56	> 10
Desarrollar un plan de formación y sensibilización en materia de ciberseguridad y protección de datos	N.º medio de horas de formación anual por asalariado (h)	11,56	> 10
Disponer de copias de seguridad de los datos para casos de pérdida total o parcial de los mismos	Tasa de copias de seguridad con éxito s/total (%)	100%	> 95%
Disponer de un procedimiento de gestión de incidentes TIC	Tiempo de resolución de incidentes TIC de seguridad (h)	0,30h	≤ Actual
Implementar y seguir las medidas identificadas en el Plan Director de Seguridad dentro del horizonte temporal previsto	N.º de incidentes TIC (u)	14.734	≤ Actual
Potenciar el Comité de resiliencia operativa digital y seguridad TIC establecido	N.º de convocatorias anuales del Comité de Resiliencia Operativa Digital y Seguridad TIC (u)	3 (pendiente 1 en Q4)	≥ 4

3. Ámbito de gobernanza

Dentro del ámbito de gobernanza, se han seleccionado parámetros específicos para evaluar y medir las acciones relacionadas con la gestión y el gobierno corporativo. Estos parámetros ofrecen una visión integral de cómo se gestionan y supervisan los asuntos corporativos dentro del Grupo FIATC y ayudan a identificar áreas de mejora y buenas prácticas. A continuación, se presentan los parámetros seleccionados y sus metas concretas.

Acciones	Parámetros o KPI	Base (3er trim 2024)	Meta 2027
Definir y mantener políticas y comités o grupos de trabajo que garanticen el buen gobierno de la entidad	Frecuencia de revisión de las políticas implementadas (t)	Anual	≥ Actual
Mantener actualizada la matriz de competencias del Consejo de Administración	Tasa de revisiones de la matriz de competencias realizadas s/planificadas (%)	100%	> 90%
Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio y realizar pruebas de resiliencia operativa	RTO y RPO reales en caso de incidencia (h)	48h / 24h	≤ Actual
Disponer de un procedimiento de gestión de incidentes TIC	Tiempo de resolución de incidentes TIC de seguridad (h)	0,30h	≤ Actual
Establecer mecanismos de control adecuados para asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la entidad	N.º de sanciones graves fiscales recibidas (u)	0	0
Recibir asesoramiento experto en materia fiscal de parte de especialistas externos	N.º de sanciones graves fiscales recibidas (u)	0	0
Potenciar el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales establecido	N.º de convocatorias anuales del Comité de PBC (u)	3 (pendiente 1 en Q4)	≥ 4
Gestión de la incorporación de cláusulas en los contratos de proveedores y colaboradores críticos que garanticen su compromiso con los principios ASG	Tasa de proveedores críticos homologados que cumplen con criterios ASG (%)	47,80%	≥ 60%
Desarrollar el Plan de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Administración	Tasa de auditorías anuales realizadas que consideran cumplimiento normativo (%)	0%	≥ 70%
Desarrollar un plan de formación y sensibilización en materia de ciberseguridad y protección de datos	N.º medio de horas de formación anual por asalariado (h)	11,56	> 10
Disponer de copias de seguridad de los datos para casos de pérdida total o parcial de los mismos	Tasa de copias de seguridad con éxito s/total (%)	100%	> 95%

Implementar y seguir las medidas identificadas en el Plan Director de Seguridad dentro del horizonte temporal previsto	N.º de incidentes TIC (u)	14.734	≤ Actual
Potenciar el Comité de resiliencia operativa digital y seguridad TIC establecido	N.º de convocatorias anuales del Comité de Resiliencia Operativa Digital y Seguridad TIC (u)	3 (pendiente 1 en Q4)	≥4
Ampliar la red agencial con servicio presencial de forma progresiva	N.º de captaciones agenciales (u)	142	≥ Actual

En resumen, la definición clara de parámetros y metas en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa proporciona al Grupo FIATC un marco sólido para evaluar su desempeño en áreas clave de sostenibilidad. La implementación de estos parámetros y metas permitirá al Grupo FIATC seguir avanzando de manera estratégica hacia sus objetivos de sostenibilidad, al tiempo que demuestra su compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

La medición de los parámetros no ha sido validada por ningún organismo externo distinto del verificador de sostenibilidad.

La vinculación de estos parámetros y metas con las políticas del Grupo FIATC sobre sostenibilidad se desarrollan en profundidad en cada una de las NEIS temáticas en función de los temas relevantes a los que hace referencia el Plan Director de Sostenibilidad.

b. (MDR-T) Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas

El seguimiento de los indicadores, objetivos y políticas asociadas a las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa se realizará de forma anual y será supervisado por el grupo de trabajo de Sostenibilidad y aprobado, en su caso, por el Consejo de Administración.

2. Información medioambiental

2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía)

La normativa europea en materia de taxonomía exige que las compañías presenten la información de sus KPIs de alineamiento de manera consolidada a nivel de Grupo. Esto es especialmente relevante para aquellas empresas que cuentan con varias líneas de negocio o sociedades dependientes, ya que en principio se deben reportar los KPIs de alineamiento para los diferentes objetivos taxonómicos de forma agregada, proporcionando así una visión global del Grupo.

Las líneas de negocio de Grupo FIATC que conforme a la normativa europea deben considerarse como actividades sujetas a la taxonomía son:

1. El negocio de “Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima asegurador” (Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, Anexo II, Apartado 10.1) que se desarrolla a través de la sociedad Fiatc Seguros y Reaseguros
2. El negocio de “Asistencia en establecimientos residenciales” (Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, Anexo II, Apartado 12.1) que se desarrolla a través de la sociedad Inverfiatc, S.A. y sus filiales y
3. La “adquisición y propiedad de edificios” (Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, Anexo I, Apartado 7.7 y Anexo II, Apartado 7.7) que se desarrolla a través de FIATC, S.L. y Gestinverenta, S.L.

Al efecto de ofrecer una visión completa y fiel del alineamiento con los objetivos de la taxonomía para todas las actividades económicas y sociedades dependientes del grupo deben tenerse en cuenta los ingresos de cada una de las líneas de negocio afectadas por la taxonomía y ponderar, en su caso, los diferentes ratios, tanto los de alineamiento por objetivo taxonómico, como el de no elegibilidad o el de elegibilidad y no alineamiento.

Los ingresos de cada una de las líneas de negocio de Grupo FIATC afectadas por la taxonomía son:

Partida	Ingresos del ejercicio 2024 (provisional)	%
Inversiones (Aseguradora)	53.669.243,45	7,36%
Primas (Aseguradora) *	657.124.258,92	90,14%
Residencias	14.282.413,91	1,96%
FIATC, S.L.	3.839.963,39	0,53%
GESTINVERENTA	106.269,81	0,01%

* Excluido Vida

Teniendo en cuenta que el porcentaje de ingresos que representa el negocio de residencias juntamente con el de inmuebles (2,50%) frente al consolidado y tras evaluar los esfuerzos necesarios a dedicar para calcular los KPIs taxonómicos frente al poco peso que estas partidas tienen sobre el volumen de ingresos total del Grupo, se ha considerado que no son representativos y por tanto se dejaron fuera del alcance durante este ejercicio. Sin perjuicio de lo anterior, es importante destacar que se seguirá monitoreando su desempeño y se considerará su inclusión en futuros informes conforme aumente su relevancia dentro del portafolio global.

1. Información relativa a los indicadores clave de resultados taxonómicos para los activos del negocio asegurador.

FIATC Seguros centra su actividad principal en el negocio asegurador.

Las diversas actividades desarrolladas por el Grupo FIATC, están sujetas a los criterios y requisitos establecidos por la Taxonomía Verde a nivel europeo. Estos criterios son introducidos por el Reglamento (UE) 2020/852, y su aplicación afecta a la información no financiera que deben reportar las compañías europeas. Los requisitos vinculados a las actividades taxonómicas se desarrollan en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión y posteriores modificaciones.

Como compañía de seguros, FIATC está sujeta a lo dispuesto en los anexos IX, X y XI del reglamento delegado, que se refiere al desempeño taxonómico de sus actividades de inversión y de suscripción. Este anexo permite evaluar el grado de alineación de las inversiones con los objetivos taxonómicos mediante el cálculo de un indicador clave de resultados para cada uno. A continuación, procedemos a detallar el primero y en el siguiente apartad se detalla el segundo.

También deberán considerarse dentro del análisis las exposiciones a actividades económicas en determinados sectores energéticos (descritas en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139), cumpliendo con el desglose requerido por el anexo XII.

Los indicadores clave de resultados a calcular se incorporan al estado de información no financiera de acuerdo con los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE y hacen referencia al estado contable correspondiente al cierre del ejercicio 2024.

Estos indicadores relativos a las inversiones muestran aquellas dirigidas a financiar o asociadas a actividades económicas alineadas con los objetivos taxonómicos. FIATC Seguros, como entidad del sector financiero tiene la obligación de reportar con respecto al ejercicio 2024, su exposición a actividades elegibles con respecto a los seis objetivos medioambientales según la taxonomía y el grado de *alineamiento* de los objetivos del clima (adaptación y mitigación) de estas exposiciones.

La taxonomía verde, introduce los conceptos de elegibilidad y alineamiento. En este contexto, se entiende que una inversión es elegible para taxonomía si la actividad económica subyacente se identifica en los actos delegados como poseedora de un elevado potencial para contribuir a al menos uno de los seis objetivos medioambientales. Y está alineada, si tras evaluar una serie de criterios técnicos se concluye que contribuye sustancialmente al menos a uno de dichos objetivos, no perjudica al resto de objetivos y se cumplen las salvaguardas mínimas sociales.

Anexo X - Plantilla: La proporción de las inversiones orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales.

El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados , con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	6,21%	El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	79.121.909,21 €
	8,61%		109.756.362,12 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas. Ratio de cobertura: %	86,78%	El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas. Cobertura: [importe monetario]	1.274.422.279,69 €

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X %	0,00%	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	- €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	9,46%	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	120.565.626,22 €
	20,53%	Empresas no financieras: [importe monetario] Empresas financieras: [importe monetario]	261.691.064,15 €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	1,73%	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	22.059.916,95 €
	5,63%	Empresas no financieras: [importe monetario] Empresas financieras: [importe monetario]	71.752.917,89 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	36,26%	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	462.159.946,61 €
	12,55%	Empresas no financieras: [importe monetario] Empresas financieras: [importe monetario]	159.952.561,52 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	21,19%	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]».	270.053.081,19 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro , que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	78,61%	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	1.001.886.395,71 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	41,60%	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía: [importe monetario]	530.176.123,61 €
	43,63%		555.990.438,59 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía , en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	51,76%	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	659.624.864,21 €
	47,33%		603.176.096,32 €

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados			
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: % Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	5,65%	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis: Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario] Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	72.002.365,23 €
	8,02%		102.153.150,86 €
	0,56%		7.119.543,99 €
	0,60%		7.603.211,27 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	6,21%	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	79.121.909,21 €
	8,61%		109.756.362,12 €
«La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	0,00%	La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]».	- €
	0,00%		- €

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental				
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	3,68%	Actividades de transición: A % volumen de negocios; A % CapEx	0,16%
	CapEx: %	6,41%	Actividades facilitadoras B % volumen de negocios B % CapEx	0,32%
				1,29%
				1,98%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0,09%	Actividades facilitadoras: B % volumen de negocios	0,032%
	CapEx: %	0,00%	B % CapEx	0,000%
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	0,00%	Actividades facilitadoras: B % Volumen de negocios	0,002%
	CapEx: %	0,00%	B % CapEx	0,002%
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	0,10%	Actividades facilitadoras: B % Volumen de negocios	0,052%
	CapEx: %	0,10%	B % CapEx	0,052%
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	0,00%	Actividades facilitadoras: B % Volumen de negocios	0,000%
	CapEx: %	0,00%	B % CapEx	0,000%
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	0,00%	Actividades facilitadoras: B % Volumen de negocios	0,00%
	CapEx: %	0,00%	B % CapEx	0,00%

Anexo XII – Reglamento Delegado (UE) 2022/1214. Plantilla normalizada: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Actividades relacionadas con la energía nuclear	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible	No
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Sí
Actividades relacionadas con el gas fósil	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí

Plantilla 2 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Actividades económicas	Total				Objetivo de Mitigación del cambio climático				Objetivo de adaptación al cambio climático			
	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	- €	- €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	184,69 €	348.698,80 €	0,000%	0,027%	169,04 €	348.698,80 €	0,000%	0,027%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.358.283,24 €	2.175.343,86 €	0,185%	0,171%	1.828.536,63 €	2.175.343,86 €	0,143%	0,171%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	- €	12.928,24 €	0,000%	0,001%	- €	8.646,38 €	0,000%	0,001%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	4.862,56 €	3.125,93 €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.894,38 €	1.389,30 €	0,000%	0,000%	2.562,56 €	1.389,30 €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	76.755.684,35 €	107.214.875,99 €	6,023%	8,413%								
Total ICR aplicable	79.121.909,21 €	109.756.362,12 €	6,208%	8,612%								

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Actividades económicas	Total				Objetivo de Mitigación del cambio climático				Objetivo de adaptación al cambio climático			
	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	- €	- €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	184,69 €	348.698,80 €	0,000%	0,318%	169,04 €	348.698,80 €	0,000%	0,318%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	2.358.283,24 €	2.175.343,86 €	2,981%	1,982%	1.828.536,63 €	2.175.343,86 €	2,311%	1,982%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	- €	12.928,24 €	0,000%	0,012%	- €	8.646,38 €	0,000%	0,008%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	4.862,56 €	3.125,93 €	0,006%	0,003%	- €	- €	0,000%	0,000%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	2.894,38 €	1.389,30 €	0,004%	0,001%	2.562,56 €	1.389,30 €	0,003%	0,001%	- €	- €	0,000%	0,000%
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	76.755.684,35 €	107.214.875,99 €	97,009%	97,684%								
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	79.121.909,21 €	109.756.362,12 €	100,000%	100,000%								

Plantilla 4 Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Actividades económicas	Total				Objetivo de Mitigación del cambio climático				Objetivo de adaptación al cambio climático			
	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	- €	- €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	- €	- €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	- €	- €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	5.128.848,16 €	2.296.836,14 €	0,40%	0,18%	3.164.388,42 €	1.830.291,62 €	0,25%	0,14%	- €	- €	0,00%	0,00%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	726.491,31 €	308.987,33 €	0,06%	0,02%	212.992,25 €	177.989,93 €	0,02%	0,01%	- €	- €	0,00%	0,00%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	20.403,34 €	13.922,59 €	0,00%	0,00%	11.828,60 €	13.922,59 €	0,00%	0,00%	- €	- €	0,00%	0,00%
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	461.452.484,37 €	408.259.713,23 €	36,21%	32,03%								
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	467.328.227,19 €	410.879.459,30 €	36,67%	32,24%								

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Actividades económicas	Total				Objetivo de Mitigación del cambio climático				Objetivo de adaptación al cambio climático			
	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)	Importe (Volumen de negocio)	Importe (CAPEX)	% (Volumen de negocio)	% (CAPEX)
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0%	0%
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	452.419.679,44 €	478.233.994,42 €	35%	38%								
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	452.419.679,44 €	478.233.994,42 €	35%	38%								

Con respecto al ámbito de activos y actividades de FIATC Seguros, se han tenido en cuenta para este análisis las inversiones afectas al negocio asegurador. Los datos necesarios para el análisis han sido extraídos de información financiera interna, específicamente información de exposiciones contenida en los QRTs.

En este sentido, se han considerado la totalidad de los activos incluidos en el reporting de información QRT 06.02 a valor balance. Esta información auditada sirve como base de datos sobre la cual se han calculado todos los requisitos establecidos en el anexo. Para cumplir con todos los requisitos, fue necesario contar con la siguiente información: Identificador ISIN, valor contable, CIC, país del emisor, código NACE y afectación a carteras de Unit-Linked.

El Identificador ISIN permite asignar grados de elegibilidad y alineamiento a los diversos activos. Este proceso se apoya en el proveedor de datos Clarity AI, que proporciona a FIATC Seguros una base de datos actualizada para cubrir las necesidades de información relacionadas con el desempeño taxonómico de los diferentes emisores en cartera (contrapartes). El código NACE, por otra parte, se utiliza para identificar si una exposición corresponde a una empresa del sector financiero o no financiera.

El CIC permite la identificación de los tipos de activos sujetos al análisis. En particular, se someten a análisis de alineamiento las acciones, bonos corporativos, fondos de inversión, activos estructurados, valores garantizados, hipotecas y préstamos en cartera. Siendo los bonos corporativos, para el caso de FIATC, los activos en los que se concentra la mayor parte de las inversiones.

Los derivados, si los hubiese, se incluyen en el indicador clave de resultados, aunque no están sujetos al análisis de alineamiento; en este caso, solo forman parte del denominador junto al total de inversiones. La norma además establece expresamente la exclusión de bonos soberanos y en general, excluye las exposiciones a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales de acuerdo con lo establecido por el artículo 7.1 del reglamento delegado de la comisión (EU) 2021/2178.

Toda la información anteriormente mencionada, posibilita a FIATC Seguros reportar los indicadores clave de resultados con el grado de desglose requerido en función de diferentes criterios (alineamiento por objetivos taxonómicos, tipología de empresa del emisor, inversiones anexas a contratos de Unit-Linked, pertenencia o no del emisor a la UE).

Además de la información interna de la compañía, las diferentes compañías que conforman la cartera de inversiones de FIATC publican sus propios indicadores clave de resultados, los cuales son la base para el cálculo de la exposición promedio de las inversiones elegibles y alineadas.

Esta información externa se obtiene a través del proveedor de datos Clarity AI, que proporciona un análisis detallado de los grados de alineamiento y elegibilidad para un amplio espectro de sociedades cotizadas. Este análisis se caracteriza por un desglose siguiendo las metodologías de ponderación CAPEX y volumen de negocios exigidas por el Reglamento Delegado.

En el año 2024, los resultados obtenidos para las inversiones del negocio asegurador de FIATC en el indicador clave de resultados (por criterio volumen de negocios y CAPEX) fueron del 6,21% y 8,61%, respectivamente. Estos resultados se traducen en una inversión alineada con los objetivos taxonómicos de 79,1 y 109,8 millones de euros, respectivamente.

Los resultados deberán interpretarse teniendo en cuenta las limitaciones del análisis realizado. Es importante destacar que hasta ahora el alcance del análisis de alineamiento se circunscribe a dos de los

seis objetivos taxonómicos: Mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático (en línea con la información reportada por las contrapartes).

La obligatoriedad de reporte del alineamiento, aplicable a partir del ejercicio 2023, está enmarcada dentro del cronograma de implementación de la norma trazado por la Comisión Europea. En este sentido, se proyecta un aumento significativo -y generalizado- de las ratios de alineamiento, cuando los proveedores de información dispongan de más reportes de las contrapartes.

En relación con los cuatro objetivos taxonómicos adicionales sobre los que no existe la obligación de reportar alineamiento: Protección de los recursos hídricos y marinos, Transición hacia una economía circular, Prevención y control de la contaminación, y Protección y recuperación de la biodiversidad, el Reglamento Delegado 2021/2178 requiere que en el año 2024 se informe sobre la proporción de exposición a actividades elegibles en consonancia con dichos objetivos. Las actividades elegibles para estos cuatro objetivos representan un total de 27,6 millones de euros, lo que equivale al 2,17% del total de activos cubiertos por el indicador clave de resultados.

	Protección de los recursos hídricos y marinos	Transición hacia una economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y recuperación de la biodiversidad	Total
Importe elegible	65.785,58 €	12.477.164,90 €	15.071.909,90 €	- €	27.614.860,38 €
% importe elegible sobre activos cubiertos	0,0052%	0,9790%	1,1826%	0,0000%	2,1669%
Importe no elegible	1.274.356.494,11 €	1.261.945.114,79 €	1.259.350.369,79 €	1.274.422.279,69 €	1.246.807.419,31 €
% importe no elegible sobre activos cubiertos	99,9948%	99,0210%	98,8174%	100,0000%	97,8331%

FIATC Seguros, tiene como objetivo estratégico aplicar una política de inversiones socialmente responsables que contribuyan a la creación de valor de forma continua en el largo plazo. Siguiendo esta política, FIATC se propone invertir en activos e instrumentos cuyos riesgos, incluidos los de sostenibilidad, se puedan determinar, medir, vigilar, gestionar y controlar debidamente (además de poder informar adecuadamente de ellos).

2. Información relativa a los indicadores clave de resultados taxonómicos para las primas.

Para evaluar la alineación de las primas de FIATC Seguros, se han desarrollado dos fases clave:

1. Análisis y cálculo de la elegibilidad:

En esta fase inicial, se han analizado exhaustivamente las diversas líneas de seguros no vida ofrecidas por FIATC. Se ha llevado a cabo una identificación meticulosa de los segmentos que abarcan cobertura para riesgos climáticos, siguiendo estrictamente los parámetros establecidos en el Apéndice A del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139. Además, se han evaluado las líneas donde es viable separar la porción de la prima asociada exclusivamente a estas coberturas climáticas. Aquellos segmentos que no ofrecen coberturas climáticas explícitas o en los que no ha sido posible desagregar la prima correspondiente a estas coberturas han sido excluidos de la evaluación. Por lo tanto, el KPI de elegibilidad informado refleja el total de primas destinadas exclusivamente a cubrir riesgos climáticos.

2. Análisis y cálculo del alineamiento:

En esta etapa posterior, se ha procedido a evaluar el cumplimiento de tres requisitos críticos:

Criterios técnicos: Se ha llevado a cabo una identificación exhaustiva y comprensión detallada de todos los criterios y subcriterios especificados en el anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139. Para ello se han desarrollado cuestionarios técnicos específicos que abordan preguntas y temas detallados para cada subcriterio técnico. Estos cuestionarios se han sometido a análisis y discusión en entrevistas con las áreas técnicas pertinentes para cada segmento considerado elegible. El nivel de cumplimiento de cada criterio y

subcriterio técnico se ha determinado de manera rigurosa, asignando un porcentaje de alineamiento del 100% en caso de cumplimiento total y del 0% en caso contrario. Para el año 2024, el resultado obtenido ha sido de un 0% de alineamiento puesto que en el RD se establece como premisa el cumplimiento de todos los criterios técnicos.

- No perjudica a otros objetivos (DNSH): en relación con el objetivo de mitigación del cambio climático, se ha realizado un análisis exhaustivo del volumen de ingresos derivados del aseguramiento de industrias vinculadas a combustibles fósiles, evaluando su relevancia relativa con respecto al total de la cartera.
- Salvaguardas sociales mínimas (MSS): FIATC Seguros asegura el cumplimiento de las salvaguardias sociales mínimas de acuerdo con los compromisos establecidos en sus políticas y Código Ético y de Conducta. Estos compromisos han sido declarados públicamente en sus informes de sostenibilidad, página web y otros documentos de acceso público.

Se ha revisado la elegibilidad y el alineamiento de los productos ofertados por FIATC Seguros siendo los resultados los que se incluyen en la siguiente tabla.

Actividades económicas	Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático			DNSH (No causar daños significativos)					Garantías mínimas
	Primas absolutas ej 2024	Proporción de primas ej 2024	Proporción de primas ej 2023	Mitigación del cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	
	€	%	%	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
A.1. Suscripción de seguros y reaseguros no de vida Actividades alineadas con la taxonomía	0 €	0%	0%	Si	Si	Si	Si	Si	Si
A.1.1 De los cuales reasegurados	0 €	0%	0%	Si	Si	Si	Si	Si	Si
A.1.2 De los cuales, procedentes de la actividad de reaseguro	0 €	0%	0%	Si	Si	Si	Si	Si	Si
A.1.2.1 De los cuales reasegurados (retrocesión)	0 €	0%	0%	Si	Si	Si	Si	Si	Si
A.2 Suscripción de seguros y reaseguros No Vida. Actividades elegibles pero no alineadas.	8.862.259,56 €	1,39%	1,38%						
B. Suscripción de seguros y reaseguros no de vida. Actividades no elegibles.	627.206.806,47 €	98,61%	98,62%						
Total (A.1 + A.2 +B)	636.069.066,03 €	100%	100%						

Por la imposibilidad, en la actualidad, de cumplir con el primer requisito para el alineamiento, relativo a criterios técnicos, que exige utilizar técnicas de modelización para el riesgo climático que no se basen únicamente en tendencias históricas integrando escenarios prospectivos, el análisis y conclusiones de cumplimiento de los demás requisitos de alineamiento no tiene trascendencia a efectos del ratio de alineamiento.

2.2. Información NEIS E1- Cambio Climático

Los impactos negativos asociados al cambio al climático no suponen un incumplimiento normativo, no afectan al rendimiento de las operaciones y no se materializan en un impacto negativo en la reputación, el área de alcance es local. Por otro lado, los impactos positivos se encuentran en línea con los derechos humanos, y no afectan negativamente a la continuidad del negocio.

Tras el análisis de los riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático, se ha llegado a la conclusión de que los riesgos climáticos no ejercen un impacto financiero significativo, no inciden en la solvencia y su probabilidad de ocurrencia se sitúa en el medio y largo plazo. FIATC analiza estos riesgos en su informe de autoevaluación de capital de solvencia, siguiendo las directrices del regulador europeo (EIOPA). Asimismo, del estudio de la doble importancia relativa, el cambio climático no ha superado el umbral fijado por el Grupo para considerarlo como tema material.

La clasificación NACE (Nomenclatura Estadística de Actividades Económicas en la Comunidad Europea) categoriza las actividades económicas según su impacto ambiental. Según esta clasificación, el sector asegurador, código 6512-Seguros distintos de los seguros de vida, no se considera de alto impacto climático. Esto se debe a que las actividades principales del sector asegurador, como la gestión de riesgos y la provisión de seguros, no generan emisiones significativas de gases de efecto invernadero ni tienen un impacto directo considerable en el medio ambiente.

Se ha elegido una estrategia y modelo de negocio que facilita la transición hacia una economía sostenible, siendo esta estrategia robusta en términos de mitigación y adaptación al cambio climático.

La Política de Inversiones, en su artículo 5 establece los principios de inversión sostenible o inversión socialmente responsable, así como las exclusiones a la inversión. Los aspectos ASG se integrarán en los procesos de análisis de inversión y toma de decisiones, evaluándose conforme al Reglamento Delegado (UE) 2021/1256 de la Comisión de 21 de abril de 2021 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.

Adicionalmente, la evaluación se realizará en base a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Para su integración se establece un procedimiento de gestión y seguimiento basado en información suministrada por calificaciones (ratings). Los aspectos más relevantes que se utilizarán para calificar a las compañías en las que se invierte y/o actividades que la Entidad realice son:

- Aspectos medioambientales: riesgos medioambientales que pueden afectar a la rentabilidad de las empresas.

Siguiendo estos criterios, el rating discriminará las mejores y peores inversiones y, adicionalmente, se aplicarán los siguientes criterios:

- De exclusión; entre otros, de emisores cuya fuente de ingresos principal provenga de líneas de negocio que provoquen impactos medioambientales graves.
- De integración: pudiendo aplicar criterios de inclusión para activos de temática sostenible (Ej. Reducción emisiones de carbono) y de inversiones de impacto (Ej. Bonos verdes, energías renovables).

Además, FIATC monitoriza sus inversiones con el fin de poder identificar cualquier tipo de incidencia adversa sobre factores de sostenibilidad (PIAS). Este proceso, está integrado en la toma de decisiones de inversión de la Entidad.

La Política de Suscripción delega en los Manuales de Suscripción de productos las restricciones en forma de exclusión y/o limitación de aseguramiento para las actividades nocivas para el medio ambiente. En concreto en el ramo de Comercio se restringe la suscripción para comercios de carbón y/o leña, productos químicos y farmacéuticos, comercios de plásticos no espumosos, aceites volátiles, entre otros. En el ramo de Industriales se aplica a la instalación de transporte de gas natural, canteras con utilización de explosivos y fábricas de materias plásticas en general.

Estas restricciones contribuyen a que en la cartera de negocio global de la aseguradora sólo existan aquellas contrataciones anteriores a la aplicación de estas políticas y cuyo volumen es residual respecto a la totalidad de la cartera de primas.

Por todo lo anterior y como conclusión, aunque FIATC sigue una estrategia robusta de sostenibilidad y gestión de riesgos, el cambio climático no representa una amenaza material para sus operaciones.

3. Información social

3.1. Información NEIS S1- Personal propio

Todos los temas materiales identificados bajo los títulos **“condiciones laborales”, “diversidad, igualdad e inclusión”, “seguridad y salud” y “gestión del talento, desarrollo y formación profesional”** se divulgarán conjuntamente dentro de la NEIS S1-Personal propio.

3.1.1. Estrategia

a. Intereses y opiniones de las partes interesadas

Grupo FIATC dispone de distintos canales de diálogo y comunicación con los empleados, ascendentes y descendentes que contribuyen a crear una cultura de transparencia, colaboración y trabajo en equipo, y permitan a los empleados expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones respecto a la Política de Recursos Humanos y su implementación, los cuales son fundamentales para que la estrategia y el modelo de negocio pueda tener éxito y sea sostenible. Grupo FIATC entiende que incorporar las perspectivas de los empleados no solo fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y participativo, sino que también impulsa la innovación y mejora la toma de decisiones. El respeto a los derechos humanos y laborales es un componente esencial en este proceso.

Grupo FIATC trabaja de forma estrecha con los representantes de los trabajadores a la hora de desarrollar e implementar los principios en los que se basa la Política de Recursos Humanos, así por ejemplo las siguientes políticas, protocolos, directrices y/o acuerdos vigentes en la actualidad han sido consultados o negociados con la representación legal de los trabajadores de los centros de trabajo, secciones sindicales o Comisiones creadas *ad hoc*: Política de Seguridad de la Información, Política de Uso de Medios Tecnológicos, Política y Manual del Sistema Interno de Información, Plan de Igualdad, Protocolo de Acoso Sexual, Protocolo de Acoso y/o discriminación, Directrices sobre el Derecho a la Desconexión Digital, Acuerdo sobre el Plan de Retribución Flexible, Acuerdos de retención para determinados colectivos (enfermeras y gerocultores).

Por otro lado, Grupo FIATC ha implementado herramientas como por ejemplo, entre otros, evaluaciones de riesgos psicosociales o encuestas de clima o satisfacción laboral, que permiten identificar los eventuales impactos positivos y negativos de nuestra estrategia y modelo de negocio sobre el personal, así como los riesgos y oportunidades que la implementación de nuestra Política de Recursos Humanos genera.

b. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

En el modelo de negocio de Grupo FIATC, tanto por lo que se refiere a su actividad principal aseguradora como en relación con los negocios de centros médicos y residencias, la dependencia del personal propio para la consecución de los objetivos estratégicos marcados es muy elevada, por lo que la gestión adecuada del personal propio es crucial. Las incidencias positivas y negativas, así como los riesgos y oportunidades relacionados con el personal, que se identifican en el punto [1.3.c - Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio, apartados 2.1 a 2.6](#) del presente Informe pueden desde un punto de vista abstracto derivarse o generarse como consecuencia de la estrategia y el modelo de negocio de la aseguradora.

En particular, Grupo FIATC tuvo en consideración al determinar el objetivo de mercado establecido en el Plan Estratégico 2021-2025 y las líneas de actuación relacionadas, que éstas podían requerir de un esfuerzo de adaptación y un eventual incremento de carga de trabajo que podía generar insatisfacción del personal (impacto negativo) y derivar en una mayor tasa de rotación, pérdida de talento o mayor conflictividad (impactos negativos). Sin embargo, la implementación de las líneas estratégicas a través de distintos mecanismos como la aplicación de la tecnología en el portfolio de productos para adaptarlos a las nuevas necesidades o la automatización de procesos internos para mejorar la eficiencia en costes podían facilitar el trabajo de los empleados, descargándoles de tareas repetitivas y permitiéndoles dedicar más tiempo y energía a trabajos de mayor valor, lo que suele conllevar una mayor satisfacción personal. Adicionalmente, generaría impactos positivos y oportunidades para Grupo FIATC, como serían la mejora de la productividad y el compromiso de los empleados derivado de una mayor motivación.

Asumiendo los riesgos y oportunidades, así como los impactos positivos y negativos que podía generar el Plan Estratégico de Grupo FIATC 2021-2025, y entendiendo que la misma gestión del capital humano pueda generar en si misma riesgos y oportunidades, así como impactos positivos y negativos en relación con el personal propio, la política que se ha llevado a cabo durante este periodo en Grupo FIATC y que ha quedado reflejada en la nueva versión de la Política de Recursos Humanos aprobada por el Consejo de Administración en fecha 17 de diciembre de 2024 ha buscado la eliminación o mitigación en la medida de lo posible de los referidos potenciales riesgos e impactos negativos y potenciar la generación de las oportunidades e impactos positivos identificados. En línea de lo anterior, el Plan Director de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración de Grupo FIATC en fecha 17 de diciembre de 2024 desarrolla líneas de actuación y acciones a llevar a cabo en aplicación de la Política de Recursos Humanos que permitan alcanzar o consolidar los objetivos previstos en la misma.

El personal propio al que hace referencia el presente Informe es personal asalariado, sin que se hayan identificado, al efecto de la evaluación de importancia relativa, grupos de trabajadores con necesidades o características específicas que puedan verse negativamente afectados por las actividades realizadas.

3.1.2. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

a. *Políticas relacionadas con el personal propio*

A continuación, se desarrollan las políticas relacionadas con el personal propio, enumeradas en el apartado [1.4.b.- Requisitos mínimos de divulgación sobre las políticas y actuaciones.](#)

Código Ético y de Conducta.

El Código Ético y de Conducta de Grupo FIATC es su norma interna fundamental, de él emanan los principios y valores que deben regir la actuación de todos los miembros de la organización y la conducta esperada de todos aquellos (proveedores, clientes, socios de negocio o colaboradores) que se relacionan con cualquiera de las sociedades del Grupo FIATC. Está desarrollado por distintas Políticas, Protocolos, Manuales y demás normativa interna.

El Código Ético y de Conducta expresamente recoge el compromiso de Grupo FIATC con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y el cumplimiento de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. En este sentido, en su Artículo 6 relativo a la “*Ética en las relaciones con y entre los empleados*” hace mención particular a los principios de actuación que son los siguientes:

Trato y no discriminación. Los principios de grupo FIATC comprometen a todos los miembros de la organización a tratarse con dignidad, respeto y de forma ética. No se realizará ni se permitirá ningún tipo de actuación que se pueda considerar parcialidad o discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, estado de salud, discapacidad, origen racial o étnico, nacionalidad, religión, convicciones o creencias, tendencias políticas o sindicales u origen social, y/o cualesquiera otras formas de discriminación.

Grupo FIATC rechaza y no tolera bajo ningún concepto el trabajo infantil. En este sentido velará por el cumplimiento estricto de las disposiciones de la OIT en relación con los menores de edad.

Igualdad e integración. Grupo FIATC dispone de planes y protocolos implementados para garantizar en su organización el cumplimiento de la normativa social aplicable en esta materia, así como vigilará por la completa integración de personas con capacidades diferentes que trabajen en la organización.

Desarrollo profesional. Grupo FIATC fomentará el desarrollo, la formación, gestión del talento y la promoción profesional, garantizando un empleo digno.

Seguridad y Salud. Hay un compromiso para ofrecer un entorno laboral saludable y seguro, proporcionando los recursos y conocimientos necesarios para ello. Se rechaza el trabajo forzoso u obligatorio y no se tolera la comisión de ningún tipo de acción que pueda ser considerada como cualquier tipo de violencia, acoso o abuso en el trabajo.

Se tienen políticas y medidas necesarias de mejora continua para garantizar la seguridad e higiene y fomento de la salud, con un departamento propio en relación con la prevención de riesgos laborales.

Conciliación. En el marco de la convicción del Grupo por cooperar en el desarrollo ético de la Sociedad, se procurará la conciliación laboral, personal y familiar de los empleados.

Integridad, conflictos de interés y deber de secreto. Es esencial proteger los intereses del Grupo y que cada miembro de la organización actúe con integridad, honestidad y respeto a las leyes en todas sus actividades, así como mantener una estricta confidencialidad sobre los hechos y/o informaciones.

Libertad sindical. Grupo FIATC respetará el derecho de todos los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Política de Recursos Humanos

La Política de Recursos Humanos es una norma interna de alto nivel en la que en línea de lo establecido en el Código Ético y de Conducta de Grupo FIATC, reconoce que la gestión de los recursos, del capital humano y de las relaciones laborales debe venir presidida por el respeto a los derechos humanos y laborales. En este sentido, la Política y las normas que la desarrollen se fundamentan en el reconocimiento y respeto de los siguientes principios:

1. Respeto a la Dignidad Humana.
2. Respeto a la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
3. No Discriminación
4. Prohibición de la trata de seres humanos, eliminación del trabajo forzoso y obligatorio y establecimiento de condiciones de trabajo justas.
5. Garantía de la salud y seguridad en el trabajo
6. Prohibición del Trabajo Infantil
7. Formación y Sensibilización
8. Establecimiento de mecanismos de queja y remediación
9. Cumplimiento de la Legislación Laboral
10. Compromiso con la mejora continua

Esta política sirve de base para el pronunciamiento y posibles desarrollos en otras políticas para los siguientes apartados:

Política de selección de personal. Trata de las cualificaciones y formación adecuada requeridas para cada puesto de trabajo y de la reconversión del personal interno.

Formación. Se ofrece la posibilidad de desarrollo profesional y personal del empleado a través del departamento de Formación que tiene desarrollado anualmente un específico Plan de formación, y también a través del Plan de Carrera individualizado para algunos empleados.

Remuneraciones. La remuneración engloba el salario, partes variables, ventajas sociales y cualquier otro componente. Las partes variables de las remuneraciones pueden estar vinculadas a objetivos, especialmente referido al personal comercial.

El área de Recursos Humanos se encargará de todo lo relativo a la confección de nóminas.

Vigilancia del acoso y discriminaciones. Al efecto de evitar o mitigar el riesgo de que se incumpla con el deber de no discriminación e igualdad de oportunidades previstos en la Política de Recursos Humanos, y/o atender aquellas situaciones en las que pudiera darse esta circunstancia, existen los Protocolos de Acoso Sexual y por Razón de Sexo, de Acoso Laboral y Discriminación, así como el Procedimiento Interno de Selección y Promoción de Personal.

Comunicaciones con el personal. El área de Recursos Humanos está abierta a la comunicación directa con el personal que le requiera. Las negociaciones con los comités de empleados se realizan teniendo en cuenta los intereses legítimos de la entidad y de sus empleados.

Prevención de Riesgos Laborales y Vigilancia de la Salud. El departamento de Prevención de riesgos laborales desarrollará los criterios a seguir para la vigilancia de la salud de los empleados, así como

realizar y actualizar los planes de emergencia de las instalaciones de Fiatc Seguros y sus empresas dependientes. Esto se traduce en el desarrollo de la Prevención de Accidentes en el lugar de trabajo.

En el apartado de Prevención de Riesgos Laborales, el modelo de organización implantado en Grupo FIATC es un servicio de prevención mancomunado (SPM) constituido por 4 técnicos de nivel superior en PRL en asunción de 3 especialidades técnicas:

- a. Seguridad laboral
- b. Ergonomía y Psicosociología aplicada
- c. Higiene Industrial

Estando subcontratada con SP-Activa / valora la especialidad de Medicina del Trabajo.

Los técnicos de nivel superior en PRL que integran el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo FIATC son responsables de realizar una evaluación de riesgos laborales periódica para identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a cada puesto de trabajo. En base a la evaluación de riesgos, se desarrollan los criterios a seguir y medidas a implementar para la vigilancia de la seguridad y salud de los empleados y minimizar o eliminar los riesgos detectados y en especial aquellos relacionados con la posibilidad de ocurrencia de algún tipo de accidente laboral.

Todos los empleados de Grupo FIATC reciben formación en materia del Código Ético y de Conducta de Grupo FIATC por lo que conocen que uno de los valores y principios fundamentales de actuación de grupo FIATC es trato igualitario y la no discriminación. En el año 2024 se ha estado trabajando en una formación específica sobre el Plan de Igualdad que se ha puesto a disposición de toda la plantilla de FIATC en Julio del 2024.

Por otro lado, el Procedimiento Interno de Selección y Promoción de Personal arriba mencionado no sólo es un instrumento que permite evitar la discriminación en dichos procedimientos sino también es un instrumento útil para promover la diversidad y la inclusión en general. Sin perjuicio de lo anterior, Grupo FIATC no ha asumido compromisos políticos específicos relacionados con la inclusión o acción positiva para las personas pertenecientes a grupos de especial riesgo de vulnerabilidad en el personal propio.

Política de Remuneraciones

Esta política se basa en los principios siguientes:

- a) La política y prácticas de remuneraciones se establecerán, aplicarán y mantendrán en consonancia con la estrategia comercial y de gestión de riesgos de la Entidad, perfil de riesgo, objetivos e intereses a largo plazo.
- b) Las concesiones de remuneraciones no deben suponer una amenaza para la capacidad de la empresa de mantener un capital base adecuado, y no alentará la asunción de riesgos por encima de los límites de tolerancia al riesgo de la Entidad.

Política y Sistema Interno de Información.

El Sistema Interno de Información al que se hace referencia en el apartado [4.1.2.b – Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa](#) del presente informe es una herramienta útil, pero no la única, como se verá en el punto [3.1.2 b – Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias](#) posterior, que permite a Grupo FIATC tomar conocimiento a través de sus empleados de cualesquiera vulneraciones en materia de derechos humanos y laborales dentro de la organización y de esta forma poder iniciar los procedimientos

necesarios de revisión y reparación de eventuales situaciones. Durante el ejercicio 2024, no obstante, no se ha dado ninguna incidencia que haya requerido de introducción de medidas de reparación.

Política de Aptitud y Honorabilidad

Su objetivo a alcanzar es el de garantizar que los empleados y en especial los miembros del Consejo de Administración y las personas que participan en la dirección efectiva y/o desempeñan las funciones clave de la Entidad cumplan con la normativa vigente respecto a los requisitos de Aptitud y Honorabilidad y que se cumplan los correspondientes requisitos de notificación al supervisor.

Política del Responsable de la Actividad de Distribución

En esta política se determinan los requisitos que debe cumplir la persona o en su caso, las personas que formen parte del órgano de dirección responsable de la actividad de distribución de seguros y tiene como objeto determinar, en el marco de la normativa de Distribución de seguros y reaseguros, el perfil, la designación y las funciones de la persona responsable de la actividad de distribución, o en su caso, las personas que formen parte del órgano de dirección responsable de la actividad de distribución, que deberán cumplir con los requisitos de Honorabilidad comercial y profesional de conformidad con lo establecido en la Política de Honorabilidad comercial y profesional aprobada por FIATC y que se divulga en el apartado 3.3.2. del presente informe.

b. Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias

Según se ha indicado en el apartado 3.1.1.a – Intereses y opiniones de las partes interesadas anterior, Grupo FIATC dispone de distintos canales de diálogo, comunicación y colaboración con los empleados, algunos de estos canales son directos entre Grupo FIATC y los empleados y otros a través de las distintas representaciones de los trabajadores. Estos canales garantizan que Grupo FIATC pueda tomar en consideración las opiniones e inquietudes de los empleados en los procesos de toma de decisión sobre medidas de mitigación o promoción de incidencias negativas o positivas, respectivamente, que afecten a su personal. El responsable de garantizar que esta colaboración tiene lugar y que los resultados de la misma sean tenidos en consideración en el diseño de los planes de actuación es el Director General Adjunto de Recursos Humanos.

Así, a continuación, se procede a incorporar una breve explicación sobre los distintos canales de comunicación que en el ejercicio 2024 han estado a disposición de los empleados:

Canales directos:

- El Área de Recursos Humanos está abierta a la comunicación directa con el personal que le requiera, ya sea en formato telefónico, electrónico o presencial. Se trata de un canal informal, por lo que no se guarda un registro de seguimiento de todas las interacciones. El volumen de comunicaciones es elevado dado que Grupo FIATC facilita y fomenta el acceso directo del personal al Área de Recursos Humanos, para resolver cualesquiera dudas y recibir propuestas de mejora que puedan surgir del personal.
- Los responsables de Áreas y departamentos, así como cualesquiera personas dentro de la organización que tienen personal a su cargo fomentan la colaboración activa de los miembros de su equipo, alentando en sus reuniones internas la aportación de ideas, opiniones y soluciones. Éste es también un canal informal, del que no se guarda un registro de seguimiento,

pero se trata de un canal muy útil en la medida que promueve el compromiso del personal para con la organización.

- Encuestas de clima laboral: Es una herramienta para medir y evaluar el ambiente de trabajo y la percepción del personal sobre distintos aspectos del entorno laboral. Si bien esta herramienta se utiliza principalmente para detectar posibles incidencias en el personal, suele incluir alguna pregunta relativa a sugerencias de mejora.
- Encuestas específicas en materia de formación. Al finalizar los cursos se solicita al personal información de sus posibles intereses en materia de formación, al efecto de actualizar el Catálogo de Formación existente.

En la medida que este *feedback* de los empleados se solicita en cada encuesta de satisfacción de todos los cursos de formación que realizan, la periodicidad de la información que se recibe de los empleados a través de este canal depende del número de cursos que realice cada empleado.

- Equipos de trabajo creados cuando se han detectado incidencias sobre el personal propio para recabar sus opiniones y valorar en su caso la forma de abordar dichas incidencias de forma alineada con las expectativas de los trabajadores.

Las observaciones, sugerencias o propuestas del personal que se reciben a través de cualesquiera de estos canales, se estiman y valoran, y se pueden proponer decisiones desde la Dirección de Recursos Humanos para atender a las mismas, así como de la Dirección General cuando pueden estar relacionadas con la implementación de la estrategia del Grupo. En cuanto a la forma en que se informa al personal de la manera en que sus observaciones se han tenido en consideración a la hora de tomar decisiones, depende de las medidas adoptadas, en el caso de que se trate de una medida que tiene impacto relevante en toda la organización o en un colectivo grande, el canal de información será la intranet o una comunicación corporativa, si la medida tiene impacto relevante en un colectivo concreto el canal más adecuado puede ser a través del responsable.

A los efectos de esta colaboración directa con el personal, Grupo FIATC pone a disposición de todos el Área de Recursos Humanos, así como a todas aquellas personas dentro de la organización que son responsables de la gestión de equipos. El Área de Recursos Humanos cuenta además de un presupuesto que le permite implementar algunas de estas medidas de colaboración como por ejemplo las encuestas de clima laboral a través de terceros expertos e independientes.

Con la representación de los trabajadores:

- Negociación con el Comité de Empresa.

Grupo FIATC cuenta con 7 Comités de Empresa.

FIATC	Nro. Representantes Legales
Central	13
Tarradellas	9
Entenza	9
Sucursales	25
TOTAL FIATC	56

RESIDENCIAS	Nro. Representantes Legales
-------------	-----------------------------

Residencial Masies de Mollet	5
Residencial Cugat Natura	9
Residencias Blau Almeda	5
TOTAL RESIDENCIAS	19

CLINICA DIAGONAL	13
-------------------------	-----------

TOTAL GRUPO FIATC	88
--------------------------	-----------

La interacción con los Comités de Empresas va más allá de las mencionadas reuniones, la Dirección de Recursos Humanos del Grupo FIATC tiene abiertos canales informales de comunicación (teléfono, mensajería, e-mail, etc.) a través de los cuales los miembros de los Comités de Empresa pueden dirigirse a esta Dirección que puede de esta forma atender sugerencias y propuestas sin necesidad de esperar o una convocatoria de reunión formal.

En el marco de las reuniones mantenidas durante el ejercicio 2024 con los Comités de Empresa se ha negociado y/o alcanzados acuerdos respecto de:

- Plan de Igualdad de Clínica Diagonal
- Medidas específicas de implementación del Plan de Igualdad De FIATC
- Protocolo de Acoso y/o discriminación
- Plan de Retribución Flexible
- Acuerdos de retención de enfermeras
- Acuerdos de retención de gerocultoras

- Reuniones con los Comités de Seguridad y Salud en el trabajo.

FIATC	Nro. Representantes Legales
Central	3
Tarradellas	3
Entenza	2
Sucursales	23
TOTAL FIATC	31

RESIDENCIAS	Nro. Representantes Legales
Residencial Masies de Mollet	2
Residencial Cugat Natura	3
Residencias Blau Almeda	2
TOTAL RESIDENCIAS	7

CLINICA DIAGONAL	3
-------------------------	----------

TOTAL GRUPO FIATC	41
--------------------------	-----------

Grupo FIATC cuenta con 7 Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo. En el caso de los Comités de Empresa, la Dirección de Recursos Humanos del Grupo FIATC tiene abiertos canales informales de comunicación (teléfono, mensajería, e-mail, etc.) con los miembros de estos Comités, por lo que la periodicidad de las interacciones no debe tener exclusivamente en consideración las reuniones de los Comités, dado que en muchas ocasiones las reuniones de los Comités acaban siendo sustituidas por la comunicación continuada a través de los referidos canales.

- Comisiones de Seguimiento de los Planes de Igualdad de Grupo FIATC

Grupo FIATC tiene constituidas 3 Comisiones de Seguimiento de Planes de Igualdad de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que han servido de foro de negociación de los distintos Planes de Igualdad y de las acciones que en el marco de estos planes se implementan.

Dado que el análisis de doble materialidad al que se hace referencia en este informe ha llevado a concluir que las cuestiones medioambientales relacionadas con el cambio climático y la transición hacia operaciones más ecológicas y climáticamente neutras no constituyen cuestiones de importancia relativa para Grupo FIATC.

c. [Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes](#)

Las principales potenciales incidencias negativas sobre el personal propio están relacionadas con las materias de importancia relativa **“Condiciones Laborales”, “Gestión del Talento, Desarrollo y Formación Profesional”** y **“Seguridad y Salud”** y son las siguientes:

- Efectos negativos en la salud y el bienestar del personal derivados de unas condiciones de trabajo inadecuadas
- Insatisfacción laboral del personal por una inadecuada gestión e implementación de las políticas de gestión de personas
- Desigualdades derivadas de falta de criterios objetivos en los mecanismos de evaluación del desempeño de los empleados
- Insatisfacción de los empleados debido a comportamientos de liderazgo perjudiciales para el bienestar
- Fuga de talentos o retención del talento inadecuado
- Carencia de estrategias para proteger la salud mental del personal frente a desafíos sociales emergentes

La implementación de las directrices recogidas en la Política de Recursos Humanos, a través de distintas líneas de actuación, mitigan el riesgo de que se produzcan las citadas potenciales incidencias. No obstante, Grupo FIATC es consciente de que siempre puede existir un riesgo residual y en consecuencia potencia los canales de comunicación como uno de los mecanismos de recepción de quejas o reclamaciones relacionadas con asuntos de los empleados, entre otros, para poder detectar y reparar aquellas incidencias que puedan sucederse.

Los canales de comunicación son los indicados en el apartado [3.1.2 b – Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias](#) anterior y adicionalmente se han implementado los siguientes canales directos:

- Evaluaciones de riesgos psicosociales que permiten identificar los factores psicosociales que pueden afectar a la salud mental y al bienestar de los empleados, permiten identificar incidencias potenciales o reales y tomar las medidas de mitigación oportunas.
- El Sistema Interno de Información al que se hace referencia en el apartado [4.1.2.b – Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa](#), que aunque no se trata de un canal específico y exclusivo para abordar la colaboración y detección de posibles incidencias sobre el personal propio, sirve también y está previsto también para este fin.

El Sistema Interno de Información referido cumple con los requisitos de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, mediante la que incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, en consecuencia, garantiza la no represalia contra aquellos que hagan uso del mismo. La existencia del Sistema Interno de Información como canal de denuncias ha sido comunicado a todos los miembros de la organización y se solicitó confirmación por parte de los empleados de su lectura y aceptación, si bien no se han realizado gestiones para conocer su grado de confianza. Con carácter periódico se recuerda la oportunidad de hacer uso del mismo. Aquellas incidencias comunicadas a través del Sistema Interno de Información son gestionadas de conformidad con lo previsto en la propia Política del Sistema Interno de Información y en el Manual del Sistema Interno de Información; las incidencias que se comunican o se detectan a través de otros canales de comunicación son gestionadas directamente por el Área de Recursos Humanos, salvo en los supuestos de que conforme a lo previsto en la Política del Sistema Interno de Información pueda entenderse que la incidencia pueda suponer una infracción penal o administrativa que tengan la consideración de graves o muy graves, en cuyo caso deben ser remitidas al Órgano del Sistema Interno de Información para su gestión.

En el proceso de gestión de las incidencias que se detectan se da voz a los miembros del personal propio afectados a los efectos de identificar las medidas de remediación que mejor se adecúan al caso o situación que debe repararse. Una vez implantadas las medidas, desde el Área de Recursos Humanos se hace seguimiento para verificar que las mismas son efectivas.

d. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones

Las principales incidencias negativas sobre el personal propio se identifican en el apartado c. de este bloque. En cuanto a las incidencias positivas, también relacionadas con las materias de importancia relativa **“Condiciones Laborales”, “Diversidad, igualdad e inclusión”, “Gestión del Talento, Desarrollo y Formación Profesional”** y **“Seguridad y Salud”** son las siguientes:

- Mejora de la calidad de vida y de la salud de las personas que trabajan en el Grupo derivada de la política de gestión de personas
- Mejora de la comunicación de los empleados con el grupo por los mecanismos de escucha establecidos
- Mayor satisfacción de las personas que trabajan en el Grupo derivada de sus condiciones laborales
- Posibilidad de promoción de los empleados por los mecanismos de identificación y mantenimiento de talento establecidos
- Igualdad de trato y oportunidades

- Fomento del crecimiento económico a través de empleos dignos y del respeto a los Derechos Humanos
- Igualdad de oportunidades en los procesos de selección y promoción interna dentro del Grupo
- Concienciación de los empleados y la sociedad en general sobre asuntos ASG
- Mejora profesional del empleado por la formación obtenida
- Satisfacción de los empleados por la gestión de las personas
- Entorno laboral seguro y saludable tanto para los empleados como para los visitantes, incluidos aquellos con discapacidades

Con relación a los riesgos y oportunidades, estos también forman parte de las materias de importancia relativa **“Condiciones Laborales”, “Diversidad, igualdad e inclusión”, “Gestión del Talento, Desarrollo y Formación Profesional”** y **“Seguridad y Salud”** y se han identificado los siguientes:

Riesgos	○ Rotación de empleados derivada de una insatisfacción en las condiciones laborales ○ Conflictos laborales por huelgas, paros o desacuerdos del personal ○ Incumplimientos regulatorios relacionados con la igualdad y no discriminación ○ Pérdida de talento clave por condiciones poco atractivas
Oportunidades	○ Optimización de la gestión de personas por el desarrollo propio de herramientas ○ Mejora del compromiso y de la productividad de los empleados con una menor rotación ○ Mejora de la calidad del servicio prestado ○ Potenciación del diálogo con los empleados ○ Retención del talento clave por una oferta de condiciones competitiva ○ Mejora de los sistemas de seguridad en materia de prevención de riesgos laborales

En el marco de la definición del Plan Estratégico 2021-2025 se identificaron los principales potenciales impactos negativos sobre los empleados y posibles conflictos de interés entre los intereses comerciales y las eventuales incidencias sobre el personal propio. La política de recursos humanos que se ha venido aplicando mitiga los eventuales impactos que en caso de materializarse pueden ser reportados a la Dirección de Recursos Humanos a través de cualesquiera de los canales de comunicación disponibles y referidos en el presente Informe. En la Política de Recursos Humanos aprobada por el Consejo el 17/12/2024, Grupo FIATC asume el compromiso expreso de gestionar cualquier conflicto de interés introduciendo las medidas oportunas para mitigar el impacto negativo y en caso de ser necesario priorizar al personal propio sobre los intereses comerciales de la Entidad.

Grupo FIATC, comprometido con la creación de entornos laborales seguros, inclusivos y sostenibles, estructura su estrategia de gestión del personal en torno a dos líneas de actuación principales:

- **Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes:** Diseñadas para garantizar el desarrollo

integral de los empleados, fomentar su crecimiento personal y profesional, y asegurar su bienestar dentro de la organización.

- **Fomento de estilos de vida saludables, de la educación y la cultura:** Con el objetivo de promover el bienestar integral tanto de las personas que conforman la organización como de la sociedad en su conjunto, fortaleciendo una cultura saludable y educacionalmente enriquecedora.

Estas líneas guían las acciones específicas que permiten consolidar un entorno de trabajo productivo, saludable y alineado con los valores del Grupo FIATC. Con el objetivo de promover el bienestar integral de los empleados, el desarrollo de su carrera profesional y la creación de un ambiente laboral inclusivo y respetuoso, el Grupo FIATC ha implementado diversas iniciativas clave. Estas acciones no solo favorecen el crecimiento y la satisfacción de las personas que integran la organización, sino que también contribuyen al éxito y sostenibilidad de la entidad en su conjunto. Dado que estas medidas se implementaron a finales del ejercicio, sus efectos y eficacia aún no se han manifestado de forma clara. No obstante, para futuros ejercicios, la compañía tiene previsto realizar un seguimiento de su evolución. A continuación, se detallan las acciones concretas que se derivan de estas líneas de actuación:

- **Ofrecer un Catálogo de Formación que responda a las necesidades de la entidad y los trabajadores, en continua actualización:** La formación que promueve el Grupo tiene como objetivo fomentar el desarrollo profesional y personal de los empleados, adaptándose a las necesidades de cada entidad y al mismo tiempo a las expectativas de los colaboradores. El Catálogo está en constante actualización para dar respuesta a los Planes de Formación generales e individualizados que fomentan la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos.
- **Ofrecer planes de Retribución Flexible (PRF) para contribuir al bienestar de los empleados:** Con el fin de contribuir al bienestar de los empleados, FIATC ofrece planes de retribución flexible (PRF) que permiten a los trabajadores adaptar su paquete de beneficios a sus necesidades personales y familiares. Esta medida tiene un impacto positivo en la conciliación de la vida personal y laboral, lo que mejora la satisfacción y el compromiso del personal. En la actualidad este Plan permite incorporar como retribución en especie los “tickets guardería” y está previsto que en el año 2025 se incorporen también el transporte, los “tickets” restaurant y los seguros médicos.
- **Impulsar planes de carrera para desarrollar el talento y fidelizarlo con una especial atención a los más jóvenes:** FIATC pone un especial énfasis en el desarrollo del talento interno mediante planes de carrera, con una atención particular a los jóvenes talentos. Estos planes están diseñados para fidelizar al personal y ofrecerles oportunidades de crecimiento dentro de la organización, garantizando su desarrollo a largo plazo. Además, dentro del marco de las acciones pactadas en desarrollo del Plan de Igualdad se ha acordado la contratación o promoción preferente del género menos representado.
- **Impulsar una cultura de *feedback* en el Grupo:** Se fomenta una cultura de *feedback* que permite identificar áreas de mejora y fortalezas en el desempeño de los empleados. A través de evaluaciones periódicas del rendimiento, se contribuye al desarrollo continuo del personal, ayudando a mejorar la productividad y el ambiente laboral.

- **Comprometer una parte de los beneficios del Grupo de forma recurrente a la Fundación FIATC:** Con el fin de fortalecer su responsabilidad social, el Grupo FIATC se compromete a destinar una parte de sus beneficios de manera recurrente a la Fundación FIATC. Esta acción refuerza el compromiso del Grupo con la comunidad y con los valores de solidaridad e inclusión.
- **Promover programas de formación y concienciación sobre seguridad y salud en el trabajo:** Se promueve una formación continua y periódica en seguridad y salud laboral, con el fin de crear un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados y que estos estén concienciados sobre los riesgos y las mejores prácticas para prevenir accidentes y enfermedades.
- **Realizar evaluaciones periódicas de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y tomar medidas preventivas:** Al efecto de garantizar que el desarrollo de su actividad no causa o contribuye a incidencias negativas sobre el personal propio Grupo FIATC, de conformidad con la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, realiza un seguimiento periódico del estado de salud de toda su plantilla en función a los riesgos inherentes a su actividad, mediante revisiones médicas periódicas. Asimismo, tiene a disposición de todos los empleados del grupo un servicio de asistencia psicológica, especialmente relevante para la actividad hospitalaria y residencial. Asimismo, y según se ha indicado en el apartado [3.1.1.b - Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio](#) herramientas como evaluaciones de riesgos psicosociales o encuestas de clima o satisfacción laboral, permiten también identificar los eventuales impactos positivos y negativos de la actividad de Grupo FIATC sobre el personal. Estas evaluaciones son fundamentales para garantizar un entorno de trabajo seguro, promoviendo la salud física y mental de los empleados.
- **Revisar y actualizar de forma periódica los servicios y productos del grupo:** Como parte del compromiso con la mejora continua, FIATC revisa y actualiza sus servicios y productos de manera recurrente, asegurando que se adapten a las necesidades cambiantes de los empleados y clientes y contribuyan al bienestar y satisfacción de ambos.

Todas estas medidas contribuyen no solo al bienestar y desarrollo profesional de los empleados, sino también a la mejora de su compromiso y satisfacción, elementos clave para la retención del talento y el éxito de la organización.

Para fomentar una cultura de transparencia, colaboración y trabajo en equipo, el Grupo FIATC potencia los canales de diálogo y comunicación con sus empleados, permitiendo que expresen sus opiniones, sugerencias y preocupaciones sobre la Política de Recursos Humanos y su implementación. Además, mantiene a disposición de los empleados un Canal de Denuncias accesible a través de las Intranets de FIATC y la web corporativa, que permite realizar denuncias anónimas y garantiza la no represalia contra los informantes. Estas medidas son fundamentales para detectar eventuales incidencias negativas que puedan surgir, ya sea de manera generalizada o individual, lo que permite a FIATC diseñar e implementar las acciones necesarias para abordar y reparar cualquier incidencia identificada.

Al efecto de valorar la efectividad y aptitud de las medidas adoptadas, se hace un debido seguimiento de estas a través de indicadores clave que se revisan con una periodicidad anual, de forma que en el caso de que dichos indicadores pusieran de manifiesto la ineficacia de alguna de las medidas adoptadas se podrían reevaluar y ajustarse, o, en su caso, adoptar nuevas medidas. Asimismo, en el marco de la colaboración y dialogo con el personal a los que nos hemos venido refiriendo se busca el *feedback*

continuo de los empleados sobre el progreso de las medidas con el fin de ajustar las estrategias si es conveniente.

La eficacia de las medidas destinadas a mejorar la calidad de vida y de la salud de las personas que trabajan en el Grupo, que contribuyen a la creación de un entorno laboral seguro o incrementan la satisfacción de personal se puede medir a través de auditorías externas de prevención de riesgos laborales. Las últimas auditorías de riesgos laborales se efectuaron en 2023.

La implantación de las distintas medidas para la gestión de potenciales incidencias es desarrollada por el Área de Recursos Humanos, si bien en función de la medida el departamento involucrado o que la lidera es uno u otro, formación, selección y desarrollo, prevención de riesgos laborales o administración de personal.

En el caso las incidencias potenciales sobre el personal propio, el proceso de definición de las medidas a adoptar seguido ha sido el siguiente:

- Definición por parte de la Dirección de Recursos Humanos de las medidas; en el caso de las medidas de desarrollo del Plan de Igualdad de FIATC junto con la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.
- Incorporación en el Plan Director de Sostenibilidad que recoge las líneas básicas de actuación
- Elevación al Consejo de Administración
- Asignación de responsabilidades en relación con la implementación de las medidas.
- Identificación y puesta en marcha de acciones específicas para el desarrollo de las distintas medidas definidas, en colaboración cuando es necesario con la otras Áreas de la organización y en especial con los Directores de Área que deben asegurar la permeabilidad de las medidas dentro de sus equipos y en su caso comunicar las incidencias que detecten en la implementación de las medidas a la Dirección de Recursos Humanos.

Durante el ejercicio 2024 se han notificado y abordado 9 casos de incidencias y reclamaciones sobre el personal, esencialmente casos de acoso laboral a través de los diferentes sistemas internos de comunicación.

La Dirección de Recursos Humanos hizo suyas las recomendaciones.

Adicionalmente, Grupo FIATC ha realizado un análisis de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y ha identificado aquellos más vinculados con su actividad y en consecuencia sobre los que puede generar mayores impactos, estos objetivos son precisamente, principalmente entre otros, los objetivos relacionados o que pueden tener efectos sobre su personal propio: son los siguientes: Salud y Bienestar, Educación de calidad, Igualdad de género y Trabajo decente y Crecimiento económico. Las medidas que se han adoptado están todas ellas alineadas con estos objetivos.

Los recursos destinados para la gestión de las incidencias de importancia relativa son los recursos humanos y sus dotaciones presupuestarias en el departamento de Recursos Humanos.

3.1.3. Parámetros y metas

a. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

Grupo FIATC se ha fijado las siguientes metas en relación con la reducción de incidencias negativas sobre su personal propio y para el impulso de las incidencias positivas y/o asociadas a la gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio, según se reporta en el apartado [1.5.a - Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#), dentro de la información general de este informe.

Acciones	KPI	Meta	Temporalidad
Promover programas de formación y concienciación sobre seguridad y salud en el trabajo para todos los empleados	N.º medio de horas de formación (h) asalariado	> 10 h	3 años
Realizar evaluaciones periódicas de PRL y tomar medidas preventivas	Tasa de empleados que han pasado revisiones médicas	> 15%	3 años
Impulsar planes de carrera para desarrollar el talento y fidelizarlo con una especial atención a los más jóvenes.	Tasa de promociones anuales (%)	≥ 3,97 %	3 años
Impulsar una cultura de <i>feedback</i> en el grupo	Tasa de asalariados que participaron en evaluaciones de rendimiento (%)	+5%	3 años
Ofrecer un Catálogo de Formación que responda a las necesidades de la entidad y los trabajadores, en continua actualización	N.º medio de horas de formación por asalariado (h)	> 10 h	3 años
Promoción de la salud y de los hábitos saludables	N.º medio de horas de formación por asalariado (h)	>10 h	3 años
Desarrollar un plan de formación y sensibilización en materia de ciberseguridad y protección de datos	N.º medio de horas de formación por asalariado	>10 h	3 años

La definición y fijación de las referidas metas se ha realizado en el marco del procedimiento de determinación de las medidas a implementar para incidir en las incidencias sobre el personal propio que se ha explicado en el apartado [3.1.2.c – Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que el personal propio exprese sus inquietudes](#) del presente Informe y las mismas están estrechamente relacionadas y alineadas con la consecución de los objetivos generales marcados en la Política de Recursos Humanos.

El seguimiento de las referidas metas se hace con carácter periódico una vez al año, tras la cual se hace un ejercicio de conclusiones sobre el resultado de las medidas y cumplimiento de las metas, así como reflexiones sobre mejoras a introducir que se incorporan en el Informe que es elevado a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo sobre revisión de la Política de Recursos Humanos y verificación de su cumplimiento. En caso de ponerse de manifiesto cualquier dificultad en el logro de las metas y en consecuencia cualquier deficiencia en las medidas y acciones que se llevan a cabo, sin perjuicio de la responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos en relación con la modificación de las medidas o introducción de nuevas, ello se realiza en colaboración con los empleados y los representantes de los trabajadores a través de los canales de comunicación detallados en apartados anteriores de este Informe.

b. Características de los asalariados de la empresa

Cuadro 1: Plantilla para la presentación de información sobre el número de asalariados por sexo.

Sexo	Número de asalariados (número de personas)*
Hombre	532
Mujer	1.078
Otro	0
No notificado	0
Total de asalariados	1.610

*El perímetro societario reportado abarca el 97% de los empleados del Grupo, dado que el sistema de gestión de datos no permite la caracterización del 3% restante. Asimismo, la diferencia de 50 empleados entre el CCAA y el Estado de Información No Financiera e Informe de Sostenibilidad Consolidado se debe a esta limitación expuesta del sistema

Se incluye el personal propio a 31.12.2024.

Cuadro 2: Grupo FIATC no tiene asalariados en países distintos a España/no tiene en ningún país distinto a España 50 asalariados o más que representen al menos el 10 % de su número total de asalariados.

Cuadro 3: Información sobre los asalariados por tipo de contrato, desglosada por sexo.

Ejercicio 2024				
MUJER	HOMBRE	OTRO (*)	NO COMUNICADO	TOTAL
Número de asalariados (número de personas / EJC)				
1.078	532			1.610
Número de asalariados permanentes (número de personas / EJC)				
1.033	525			1.558
Número de asalariados temporales (número de personas / EJC)				
45	7			52
Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas / EJC)				
0	0			0
(*) Sexo según lo especificado por los propios asalariados.				

Tasas de rotación de asalariados del ejercicio 2024		
S1-6.5.1 (a) Número total de asalariados que han abandonado la empresa durante el período (FIATC)	u	57
S1-6.5.1 (b) Tasa de rotación de asalariados (FIATC)	%	6,59
S1-6.5.2 (a) Número total de asalariados que han abandonado la empresa durante el período (CLÍNICA DIAGONAL)	u	95
S1-6.5.2 (b) Tasa de rotación de asalariados (CLÍNICA DIAGONAL)	%	27,75
S1-6.5.3 (a) Número total de asalariados que han abandonado la empresa durante el período (FIATC RESIDENCIAS)	u	126
S1-6.5.3 (b) Tasa de rotación de asalariados (FIATC RESIDENCIAS)	%	47,26

Metodología. Para la rotación de los trabajadores propios, la empresa ha calculado el número agregado de asalariados que han abandonado el empleo voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento en servicio como numerador y en el denominador está el promedio de empleados de FIATC, Clínica y Residencias, por ser actividades muy diferenciadas en relación al parámetro de rotación.

c. *Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa*

Para el ejercicio que se reporta, en el Grupo FIATC no ha existido personal propio no asalariado.

d. *Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social*

	Cobertura de la negociación colectiva		Diálogo social
Tasa de cobertura	Asalariados - EEE (para los países con > 50 asalar. que representan > 10 % total asalar.)	Asalariados – No EEE (estimación para regiones con > 50 asalar. que representan > 10 % total asalar.)	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE) (para los países con > 50 asalar. que representan > 10 % total asalar.)
0-19%			
20-39%			
40-59%			
60-79%			
80-100%	España		España

Otra información sobre la negociación colectiva y diálogo social:		
S1-8.1 Asalariados cubiertos por convenios de negociación colectiva (%)	%	100
S1-8.2 Número de convenios de negociación colectiva en el grupo (u)	u	6
S1-8.2 (a) Asalariados cubiertos en el convenio Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. (%)	%	53,98
S1-8.2 (b) Asalariados cubiertos en el convenio Convenio Colectivo de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Asistencia, Consulta y Laboratorios de Análisis Clínicos. (%)	%	25,97
S1-8.2 (c) Asalariados cubiertos en el convenio VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal. (%)	%	18,25
S1-8.2 (d) Asalariados cubiertos en el convenio Convenio de Mediación de Seguros Privados. (%)	%	1,32
S1-8.2 (e) Asalariados cubiertos en el convenio Convenio Colectivo Laboral para el sector de Agencias de Viajes. (%)	%	0,12
S1-8.2 (f) Asalariados cubiertos en el convenio Convenio de empresas de Ingeniería y Oficinas de Estudios Técnicos. (%)	%	0,36
S1-8.3 Asalariados representados por los representantes de los trabajadores (%)	%	100

e. *Parámetros de diversidad*

S1-9.1 Miembros de la alta dirección (u)	u	3
S1-9.2 Número de hombres en la alta dirección (u)	u	2
S1-9.2 (a) Porcentaje de hombres en la alta dirección (%)	%	66,66
S1-9.3 Número de mujeres en la alta dirección (u)	u	1
S1-9.3 (a) Porcentaje de mujeres en la alta dirección (%)	%	33,33

S1-9.4 Número de asalariados de menos de 30 años (u)	u	200
S1-9.4 (a) Asalariados de menos de 30 años (%)	%	12,42
S1-9.5 Número de asalariados de entre 30 y 50 años (u)	u	745
S1-9.5 (a) Asalariados de entre 30 y 50 años (%)	%	46,27
S1-9.6 Número de asalariados de más de 50 años (u)	u	665
S1-9.6 (a) Asalariados de más de 50 años (%)	%	41,30

f. Salarios adecuados

Todos los asalariados del Grupo FIATC perciben un salario adecuado, de conformidad con los índices de referencia aplicables según convenios colectivos descritos en la tabla d.-Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social.

g. Protección social

Todos los asalariados del Grupo FIATC están cubiertos por la protección social a través de programas públicos o a través de prestaciones ofrecidas por la empresa, contra la pérdida de ingresos debida a cualquiera de los siguientes acontecimientos vitales importantes:

- Enfermedad;
- Desempleo a partir del momento en que el trabajador propio trabaja para la empresa;
- Accidentes de trabajo y discapacidad adquirida;
- Permiso parental; y
- Jubilación.

h. Personas con discapacidad

	EMPLEADOS DISCAPACITADOS	
	HOMBRES	MUJERES
FIATC SEGUROS	6	11
CLINICA DIAGONAL	3	9
FIATC RESIDENCIAS	1	4

Los datos sobre discapacidad se reportan según la información requerida en la Ley 11/2018.

i. Parámetros de formación y desarrollo de capacidades

Cada año, el Departamento de Formación establece programas o acciones formativas tomando en cuenta cada una de las empresas del Grupo FIATC. Estos programas se establecen en base a necesidades detectadas y vinculadas con los objetivos de las empresas del Grupo FIATC.

Además, Grupo FIATC, también establece formaciones vinculadas con cumplimiento normativo de cada una de las empresas del grupo.

En base a las exigencias normativas y las necesidades detectadas, alineándolas con los objetivos de la empresa y teniendo en cuenta el presupuesto anual, se establece el plan de formación para el ejercicio.

Por lo que respecta al cómputo global de horas de formación para personal interno perteneciente a FIATC Seguros, Clínica Diagonal y FIATC Residencias, durante el ejercicio de 2024 por categoría profesional ha sido el siguiente:

Grupo profesional	HORAS 2024
1	1.226,50
2	2.671,25
3	2.070,25
4	5.420,75
5	7.548,00
6	7.225,00
7	137,75
8	728,00
9	126,75
TOTAL	27.154,25

j. Parámetros de salud y seguridad

Los datos e información relativos a Salud y Seguridad laboral se reportan juntamente con la información requerida en la Ley 11/2018, el apartado [3.1.3.n - Información sobre empleo requerida por la Ley 11/2018](#).

k. Parámetros de conciliación laboral

Esta información se omite para el ejercicio 2024 según la lista de requisitos de información introducidos paulatinamente del Apéndice C de la NEIS 1.

No obstante, a continuación, se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018 que hace referencia a las medidas de conciliación de las que dispone el Grupo FIATC:

El Grupo FIATC procura la conciliación laboral, personal y familiar de sus empleados. A continuación, se detallan las medidas destinadas a facilitar la conciliación familiar y fomentar su ejercicio por parte de ambos progenitores en las distintas compañías del Grupo FIATC.

- **FIATC Seguros:** Promueve la flexibilidad horaria, la reducción de jornada por cuidado de hijos, el horario intensivo para un número significativo de empleados y ayudas económicas para personas con hijos.
- **Clínica Diagonal:** En línea con su convenio colectivo, establece medidas como reducciones de jornada, concreción horaria y la posibilidad de disfrutar del permiso de lactancia acumulado.
- **FIATC Residencias:** Conforme a su convenio colectivo, contempla la suspensión del contrato por maternidad y paternidad, la excedencia especial por maternidad y cuidado de familiares, así como la reducción de jornada por cuidado de familiares.

En este contexto, la política de Recursos Humanos, en sus apartados 4.7 y 4.8, destaca la relevancia de la conciliación entre la vida laboral y personal, así como la desconexión digital.

l. Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total)

S1-16.1 Brecha Salarial de género (%): 27,87 %

Metodología: es la relación entre el salario medio hombre menos salario medio mujer dividido por salario medio hombre. Este cálculo considera las horas teóricas trabajadas como parte del denominador con lo cual es consistente con el requerimiento y la metodología exigida en el S1-16.

S1-16.2 Relación entre la remuneración anual total de la persona con el mayor salario y la remuneración anual total mediana del conjunto de asalariados (excluida la persona mejor pagada): 14,33%

m. Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

S1-17.1 Número total de casos de discriminación notificados incluido el acoso (u) *	u	9
S1-17.2 Número total de reclamaciones formales presentadas por el personal propio (u)	u	9
S1-17.3 Importe total de multas, sanciones e indemnizaciones por las reclamaciones formales y la discriminación notificada (incluido el acoso) - (€)	€	0
S1-17.4 Número total de casos graves en materia de derechos humanos relacionados con el personal del grupo (u)	u	0
S1-17.5 Importe total de multas, sanciones e indemnizaciones relacionados con los derechos humanos (€)	€	0

*De los casos notificados, no se ha producido ninguna vulneración de Derechos Humanos.

n. Información sobre empleo requerida por la Ley 11/2018.

El perímetro societario reportado abarca el 97% de los empleados del Grupo, dado que el sistema de gestión de datos no permite la caracterización del 3% restante. Asimismo, la diferencia de 50 empleados entre el CCAA y el Estado de Información No Financiera e Informe de Sostenibilidad Consolidado se debe a esta limitación expuesta del sistema.

Los datos que se muestran en las próximas tablas corresponden a personal propio de Fiatc Seguros, Clínica Diagonal y FIATC Residencias. Se ha excluido de estos cálculos la información para Eurobroker, Maresbroker, Inverfiatc, Vistarama, Genars y Diagonal Salud siendo el total de empleados de todas estas sociedades de 50 personas.

Empleados, distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido total	874	457	1331
indefinido parcial	159	68	227
Temporal total	35	5	40
Temporal parcial	10	2	12
Nº despidos	40	17	57
Total	1078	532	1610

Empleados, distribución por edad	< 30	30 – 50	>50	Total
Indefinido a jornada completa	140	639	552	1331
indefinido parcial	34	92	101	227
Temporal a jornada completa	20	10	10	40
Temporal parcial	6	4	2	12
Nº despidos	10	32	15	57
Total	200	745	665	1610

Empleados, distribución por categoría profesional	G.P.1	G.P.2	G.P.3	G.P.4	G.P.5	G.P.6	G.P.7	G.P.8	G.P.9	G.P.10	TOTAL
Indefinido a jornada completa	44	124	96	380	319	291	9	32	36		1331
indefinido parcial	60	37	16	43	15	12		16	28		227
Temporal a jornada completa		3	2	29	1	1		4			40
Temporal parcial	2		1	7					2		12
Nº despidos	5	4		28	5	7	1	4	3		57
Total	106	164	115	459	335	304	9	52	66		1610

Empleados distribución por grupos profesionales y sociedad	FIATC SEGUROS	CLINICA DIAGONAL	FIATC RESIDENCIAS
GRUPO 1	18	79	9
GRUPO 2	10	111	43
GRUPO 3	79	32	4
GRUPO 4	152	90	217
GRUPO 5	318		17
GRUPO 6	302	2	
GRUPO 7		9	
GRUPO 8	17	35	
GRUPO 9		66	
GRUPO 10			
Total	896	424	290

Los grupos profesionales corresponden a la clasificación profesional que se indica en los convenios colectivos sectoriales:

- **EMPRESAS DE SEGUROS Y REASEGUROS Y MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

La clasificación profesional para el personal de FIATC Seguros se detalla según convenio colectivo, artículo 17, publicado en página oficial

[BOE-A-2021-21486 Resolución de 15 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.](#)

- ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS DE HOSPITALIZACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTA Y LABORATORIOS.

La página oficial de la resolución de la Generalitat de Catalunya donde se informa la clasificación profesional de los empleados de Clínica Diagonal es la siguiente:

[RESOLUCIÓ EMT/3326/2024, de 2 d'agost, per la qual es disposen la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu de treball d'establiments sanitaris d'hospitalització, assistència, consulta i laboratoris d'anàlisis clíniques de Catalunya per als anys 2023-2025 \(codi núm. 79000815011994\).](#)

- SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEPENDIENTES

La clasificación profesional para el personal de FIATC Residencias se detalla según convenio colectivo, publicado en página oficial:

[BOE-A-2023-13742 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VIII Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.](#)

Remuneración media por género	REMUNERACIÓN MEDIA	
	HOMBRES	MUJERES
FIATC SEGUROS	46.908 €	33.832 €
CLÍNICA DIAGONAL	34.262 €	32.807 €
FIATC RESIDENCIAS	22.383 €	20.130 €
TOTAL GRUPO	42.091 €	30.359 €

Remuneración media por género	FIATC SEGUROS				
	2020	2021	2022	2023	2024
Mujeres	31.487 €	31.682 €	32.434 €	33.638 €	33.832 €
Hombres	42.658 €	43.073 €	44.098 €	45.834 €	46.908 €

Remuneración media por género	CLÍNICA DIAGONAL				
	2020	2021	2022	2023	2024
Mujeres	29.497 €	28.813 €	29.979 €	32.246 €	32.807 €
Hombres	33.232 €	32.437 €	31.468 €	37.766 €	34.262 €

Remuneración media por género	FIATC RESIDENCIAS
-------------------------------	-------------------

	2020	2021	2022	2023	2024
Mujeres	18.460 €	17.915 €	18.969 €	19.565 €	20.130 €
Hombres	21.758 €	18.951 €	21.335 €	22.090 €	22.383 €

Remuneración media por rango de edad	REMUNERACIÓN MEDIA				
	2020	2021	2022	2023	2024
< 30	21.869 €	21.122 €	22.884 €	23.375 €	25.163 €
30 – 50	29.499 €	29.795 €	30.184 €	32.135 €	32.693 €
> 50	38.488 €	37.798 €	38.363 €	38.893 €	38.693 €

Remuneración media por género y brecha salarial	BRECHA SALARIAL POR GÉNERO			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA SALARIAL (%)
FIATC SEGUROS	46.908 €	33.832 €	39.173 €	27,88%
CLÍNICA DIAGONAL	34.262 €	32.807 €	33.243 €	4,25%
FIATC RESIDENCIAS	22.383 €	20.130 €	20.433 €	10,07%
TOTAL GRUPO	42.091 €	30.359 €	34.236 €	27,87%

Debido a la modificación en la categorización de los grupos profesionales, adoptando los establecidos en el convenio, no es posible establecer una comparabilidad con los datos de años anteriores, por lo que no se refleja una evolución en este sentido para las siguientes tablas.

Remuneración media por categoría profesional y brecha salarial	FIATC SEGUROS			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA SALARIAL (%)
1	176.507 €	149.255 €	170.451 €	15,44%
2	72.423 €	56.773 €	59.903 €	21,61%
3	66.717 €	58.389 €	63.976 €	12,48%
4	47.696 €	41822,56296	44913,7952	12,31%
5	36.567 €	32.796 €	34.397 €	10,31%
6	27.950 €	27.144 €	27.353 €	2,88%
7	-	-	-	-
8	20.959 €	20.638 €	20.714 €	1,53%
9	-	-	-	-
TOTAL	46.908 €	33831,8684	39173,0782	27,88%

	CLÍNICA DIAGONAL
--	------------------

Remuneración media por categoría profesional y brecha salarial	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA SALARIAL (%)
1	42.689 €	42.677 €	42.682 €	0,03%
2	38.030 €	41.024 €	40.377 €	-7,87%
3	29.473 €	29.665 €	29.611 €	-0,65%
4	24.184 €	23956,13477	24029,5571	0,94%
5	-	-	-	-
6*	N/A	N/A	N/A	N/A
7	43.440 €	39.867 €	41.455 €	8,23%
8	31.822 €	30.534 €	30.754 €	4,05%
9	24.896 €	22321,25061	23023,5461	10,34%
TOTAL	34.262 €	32807,47317	33243,1189	4,25%

*Debido a que el número de empleados en esta categoría es inferior a 2, y siguiendo criterios de confidencialidad, no se proporciona información específica sobre la misma.

Remuneración media por categoría profesional y brecha salarial	FIATC RESIDENCIAS			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA SALARIAL (%)
1	57.409 €	52.908 €	53.908 €	7,84%
2	24.714 €	24.669 €	24.675 €	0,18%
3*	N/A	N/A	N/A	N/A
4	18.560 €	18.237 €	18.274 €	1,74%
5	26.106 €	17.872 €	18.841 €	31,54%
7	-	-	-	-
8	-	-	-	-
9	-	-	-	-
TOTAL	22.383 €	20.130 €	20.433 €	10,07%

*Debido a que el número de empleados en esta categoría es inferior a 2, y siguiendo criterios de confidencialidad, no se proporciona información específica sobre la misma.

La brecha salarial se ha calculado a través de las medias utilizando la fórmula:

$$((\text{remuneración hombre} - \text{remuneración mujer}) / \text{remuneración hombre}) \times 100$$
. Brecha positiva indica que el % de la media salarial de las mujeres es inferior a la media salarial de los hombres y brecha negativa indica que el % de la media salarial de las mujeres es superior a la media salarial de los hombres.

Se ha excluido de dicho cálculo la información para Eurobroker, Maresbroker, Inverfiatc, Vistarama, Genars y Diagonal Salud siendo el total de empleados de todas estas sociedades de 50 personas.

Remuneración media, por sexo	Mujeres	Hombres	%
Consejeros	23.650 €	30.780 €	23,16%
Dirección	168.229€	179.059€	6,05%

Esta información sólo contempla FIATC Seguros y no incluye el salario del Director General.

El cargo de Consejero excluyendo los importes percibidos por funciones directivas. La remuneración de los Consejeros corresponde exclusivamente a dietas, las cuales son idénticas para todos ellos y dependerá del número de Comisiones a las que asista cada Consejero.

Salud y Seguridad

Grupo FIATC, consciente de la importancia de garantizar la Seguridad, Salud y Bienestar de sus trabajadores, en una línea de mejora continua, tiene asumido como objetivo de mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar la calidad de vida del personal, para ello viene desarrollando una actuación progresiva de mejora de las condiciones de trabajo que pretende adaptar a las actuaciones derivadas de la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales, disponiendo a tal efecto de políticas y un departamento propio en relación con la prevención de riesgos laborales que cubre el 100% de la plantilla.

Se considera la seguridad, salud y bienestar más allá de una obligación empresarial, una ventaja competitiva y, por consiguiente, un valor de la organización. Esta convicción ha llevado a desarrollar una extensa actividad preventiva de forma sistemática y ordenada.

Para ello y siguiendo la normativa vigente, Grupo FIATC dispone de un Servicio de Prevención Propio asumiendo las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología.

El departamento de Prevención de Riesgos Laborales ha realizado, en las diferentes empresas del grupo, acciones tales como:

- Se realizaron evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo e instalaciones, planificaciones de la actividad preventiva, planes de autoprotección de diferentes centros de trabajo, inspecciones de seguridad, mediciones higiénicas de temperatura, humedad e iluminación, estudios ergonómicos, protocolos, infografías, etc.
- Formación de prevención de riesgos laborales. La formación es específica por puesto de trabajo y se centra en indicar al empleado los riesgos que existe en su puesto de trabajo y qué medidas preventivas puede adoptar para evitarlos. Se ha efectuado también formación a los diferentes equipos de intervención para la implantación de diferentes Manuales de Autoprotección.
- Vigilancia de la Salud se han realizado campañas de revisiones médicas en cada una de las empresas del grupo.
- Se realizaron investigaciones de accidentes, incluyendo en este apartado accidentes de trabajo con baja, accidentes de trabajo sin baja, incidentes y enfermedades profesionales. Se han realizado un total de 12 estadísticas de siniestralidad en las que se analiza las causas de los accidentes, los índices de afectación, y su evolución en comparación con años anteriores y con otras empresas del mismo sector.
- También se realizó coordinación de actividades empresariales, en materia de Prevención de Riesgos Laborales con subcontratadas que trabajan en nuestras instalaciones a través de plataforma de coordinación de actividades CTAIMA, con algunas de ellas se realizaron reuniones periódicas para tratar temas de coordinación y control de los riesgos que las empresas subcontratadas tienen en nuestras instalaciones.

- Además de los centros sanitarios y residenciales, Grupo FIATC dispone de 8 edificios cardio protegidos.

En relación con la seguridad y salud en el trabajo, todos los accidentes que han causado baja (lesiones musculo esqueléticos, caídas, accidentes con riesgo biológico, etc.) durante el ejercicio 2024 se detallan a continuación.

Accidentes con baja (incluyendo in itinere)	Hombres	Mujeres	Total
FIATC Seguros	0	3	3
Residencia - Blau Almeda	0	11	11
Residencia - Cugat Natura	0	10	10
Residencia - Les Masies de Mollet	1	2	3
Clínica Diagonal	2	11	13
Total	3	37	40
Días perdidos por accidente	144	925	1069

Accidentes sin baja (incluyendo in itinere)	Hombres	Mujeres	Total
FIATC Seguros	1	5	6
Residencia - Blau Almeda	0	2	2
Residencia - Cugat Natura	1	5	6
Residencia - Les Masies de Mollet	0	0	0
Clínica Diagonal	3	11	14
Total	5	23	28

Seguridad y salud en el trabajo	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedades profesionales	0	0	0
Nº de accidentes (sin in itinere)	2	26	28
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (método Ley 11/2018) 4	2,27	14,14	10,24
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (método CSRD) ⁵	9,09	32,62	24,86
Índice de gravedad de accidentabilidad (IG) 6	0,16	0,50	0,39

Enfermedad profesional es la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena o propia en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley (artículo 157 de la Ley General de la Seguridad Social), y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.

Seguridad y salud en el trabajo	FIATC Seguros	Clínica Diagonal	Residencia Blau Almeda	Residencia Cugat Natura	Les Masies de Mollet	Cral Sant Just	Grupo FIATC
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL

⁴ TFA (método Ley 11/2018) = (Nº de accidentes con baja “excluidos in-itinere” *10⁶/ Número de horas trabajadas.

⁵ TFA (método CSRD) = (Nº de accidentes con baja y sin baja “incluidos in-itinere” *10⁶/ Número de horas trabajadas.

⁶ IG = Nº de Jornadas no trabajadas por AT con bajas x 10³ / Nº Total de horas efectivamente trabajadas.

Jornadas de absentismo	11.304	9.420	2.264	3.006	2.056	89	28.139
Horas de absentismo	84.780	72.534	18.114	24.047	16.444	711	219.411
Tasa de absentismo	4,93%	6,32%	13,36%	14,83%	12,00%	2,51%	6,71%
Muertes por accidente o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0

El absentismo de FIATC Seguros y Clínica Diagonal se calcula teniendo en cuenta horas estimadas. En concreto las horas de trabajo en FIATC Seguros son de 1650 h/año por empleado (7,5h día), mientras que en Clínica Diagonal se han estimado 1734 h/año por empleado (7,42h día). En el resto de las empresas del grupo el cálculo de horas de absentismo está automatizado.

El cálculo de absentismo se realiza teniendo en consideración los siguientes tipos de ausencia: Incapacidad Temporal (IT), Accidente de trabajo (AT), baja por enfermedad profesional.

3.2. Información NEIS S3- Colectivos afectados

El conjunto de temas materiales reconocidos bajo el título **“contribución a la sociedad y a las comunidades locales”** se divulgarán conjuntamente dentro de la NEIS S3-Colectivos afectados

3.2.1. Estrategia

a. Intereses y opiniones de las partes interesadas

Para el Grupo FIATC, los colectivos afectados se definen como todas aquellas personas, comunidades y grupos que, de manera directa o indirecta, se ven impactados por sus actividades según se definen en el apartado [1.3.b – Intereses y opiniones de las partes interesadas del presente informe](#). Teniendo en cuenta las actividades que desarrolla el Grupo FIATC, esto incluye tanto a la sociedad en general, en todo el territorio nacional, a la que contribuyen mediante la generación de valor económico, la protección aseguradora, el acceso a servicios esenciales y la creación de empleo en las zonas donde operan, como a los colectivos más cercanos a sus infraestructuras y servicios.

Entre estos destacan:

- Las personas que residen en el entorno de la Clínica Diagonal y sus centros de salud, así como de las residencias FIATC, quienes pueden verse afectados por la actividad sanitaria y asistencial, ya sea en términos de acceso a servicios, impacto urbanístico o movilidad.
- Los usuarios y pacientes de la Clínica Diagonal, sus centros de salud y las residencias, que son parte fundamental de la cadena de valor posterior, al recibir los servicios de asistencia sanitaria y cuidado.
- Los empleados y colaboradores de FIATC, que desempeñan su labor en sus distintas sedes, oficinas, centros médicos y residencias, y cuya seguridad, bienestar y desarrollo profesional son prioritarios.
- Los proveedores y socios estratégicos, que forman parte de la cadena de valor anterior, suministrando bienes y servicios esenciales para la operación de FIATC en sus diferentes ámbitos de actuación.

El compromiso del Grupo FIATC con estos colectivos se centra en garantizar un impacto positivo, priorizando su bienestar, seguridad y calidad de vida a través de prácticas responsables y sostenibles. Además, se identifican y gestionan posibles impactos materiales, como la accesibilidad a servicios, la seguridad en el entorno de las infraestructuras, la calidad del empleo generado y la relación con proveedores en términos de sostenibilidad y buenas prácticas empresariales.

b. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

El Grupo FIATC a través de su entidad matriz, FIATC, proporciona seguridad tanto para individuos como para empresas ante imprevistos, con productos que proporcionan soluciones aseguradoras destinadas a un amplio abanico de colectivos afectados, de forma que contribuye a la reducción de la brecha de

aseguramiento. Por otro lado, se propone atender las necesidades de salud y cuidado de la población a través de la gestión de infraestructuras sociales eficientes, como clínicas y residencias.

FIATC identifica una serie de dependencias clave en su modelo de negocio. En particular, la compañía depende de la confianza de sus clientes y colaboradores, del acceso a redes de distribución y profesionales especializados para dar servicio a los distintos ramos aseguradores, y de la estabilidad de las comunidades en las que opera. Estas dependencias influyen directamente en los riesgos y oportunidades identificados y en la capacidad de la empresa para generar impactos positivos.

Se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	○ Riesgo reputacional y/o legal ante posibles fraudes en la gestión de las donaciones
Oportunidad	○ Incremento de la base de clientes y colaboradores que valoran el compromiso del grupo con la sociedad
Impacto negativo	○ Pérdida de confianza en las relaciones con la sociedad y otros grupos de interés por la inadecuada selección de las entidades con las que colabora el grupo
Impacto positivo	○ Desarrollo e impulso de proyectos en beneficio de la sociedad y colectivos vulnerables ○ Apoyo a la comunidad local, integrando en la cadena de valor a personas de las comunidades del entorno en el que el grupo opera ○ Incremento de la concienciación de los empleados en hábitos que contribuyan a cuestiones ASG ○ Impulso al crecimiento empresarial proporcionando soluciones adaptadas a sus necesidades de gestión de riesgo

El impacto negativo identificado se considera una incidencia generalizada, ya que puede afectar a múltiples colectivos en los distintos territorios donde opera FIATC. Una inadecuada selección de entidades colaboradoras podría comprometer la confianza de la sociedad y de otros grupos de interés en la empresa, generando un riesgo que afecte la reputación de FIATC a un nivel amplio.

Además, se han identificado colectivos afectados que comparten características específicas y que pueden estar expuestos a mayores riesgos. En particular, FIATC tiene un impacto relevante en personas mayores y en situación de dependencia, que requieren servicios especializados de cuidado y atención sanitaria. También se identifican colectivos en situación de vulnerabilidad económica, para quienes el acceso a soluciones aseguradoras adecuadas es clave en la mitigación de riesgos financieros, de salud y de bienestar.

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Desarrollar infraestructuras para dar servicio a los clientes en residencias y centros médicos
- Comprometer una parte de los beneficios del grupo de forma recurrente a la Fundación FIATC
- Promoción de la salud y de los hábitos saludables

Estas iniciativas permiten mejorar el acceso a servicios asistenciales y sanitarios de calidad, beneficiando especialmente a personas mayores y pacientes de los centros médicos, así como a sus familias. Además, la construcción y gestión de infraestructuras generan oportunidades económicas y empleo en el entorno local, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en las que opera el Grupo FIATC.

Por otro lado, el compromiso con la Fundación FIATC refuerza la labor social del Grupo, canalizando recursos hacia proyectos sociales y de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad, al tiempo que fomenta la implicación de empleados y colaboradores en iniciativas solidarias.

Finalmente, la promoción de la salud y los hábitos saludables tiene un impacto directo en empleados, clientes y la sociedad en su conjunto, impulsando una mayor concienciación sobre el bienestar y la prevención. Para ello, se llevan a cabo diversas iniciativas, como formación, charlas de divulgación, y la creación de contenidos para blogs y redes sociales, contribuyendo así a una cultura corporativa alineada con criterios de sostenibilidad y al acceso a información de valor para la comunidad.

3.2.2. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

a. Políticas relacionadas con los colectivos afectados

Para la contribución positiva a la sociedad y comunidades locales, son de aplicación unas políticas y otros documentos formales aprobados por el Consejo de Administración y que reflejan los compromisos del grupo en materia de Derechos Humanos y en la inclusión, bienestar y proyección profesional de las personas que forman parte de sus grupos de interés. Estas políticas están enumeradas en el apartado [1.4.b.i – Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#) del presente informe y si bien en la actualidad las opiniones de los colectivos y la sociedad en general no se integran de manera explícita en el desarrollo de estas políticas, no se descarta su incorporación en futuras actualizaciones, alineando así su contenido con las expectativas y necesidades del Grupo. A continuación se detallan las específicas a los colectivos afectados.

Código Ético

El Código Ético y de Conducta y la Política de Sostenibilidad y RSC se encuentran alineados a los principios rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos tal como más adelante se indica. De estos documentos emanan las pautas de conducta del personal y las directrices para la creación y aplicación de políticas activas de inclusión, bienestar y proyección profesional para los grupos de interés definidos, los cuales coinciden con los colectivos afectados según las actividades de negocio del Grupo. No aplica la elaboración de directrices o políticas particularizadas a pueblos indígenas o colectivos específicos.

Según el Código Ético y de Conducta del Grupo Fiatc, éste asume el compromiso ético y conductual de respetar y promover los derechos humanos y libertades públicas en toda su actividad tomando como base los principios rectores de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas;
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales del trabajo;
- Pacto Mundial de la ONU; y
- Convención europea de Derechos Humanos.

Además, tiene como documentos de referencia:

- Carta de los Derechos Fundamentales de la UE;
- Convención Europea de los Derechos Humanos; y
- Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.

Grupo FIATC toma las medidas organizativas, de gestión de riesgos, de prevención, salvaguarda, seguimiento y de rectificación, si procede, para garantizar y respetar los derechos humanos de las personas y espera y exige lo mismo de aquellos con los que establece relaciones comerciales de cualquier índole.

Durante el ejercicio que se reporta no se han recibido denuncias ni se han producido incumplimientos en materia de Derechos Humanos. Tampoco el Grupo Fiatc ha tenido ninguna noticia sobre esta cuestión en relación con los agentes de su cadena de valor.

En el desarrollo de su actividad Grupo FIATC vela por el respeto de los derechos humanos en sus diferentes vertientes, defendiendo el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de las personas, igualdad ante la ley, ausencia de trato degradante, a la no discriminación, a un entorno laboral sano y seguro, a la salud física y mental, a una remuneración justa y favorable, sin sesgos por discriminación de ningún tipo, a la privacidad, a organizar y participar en negociaciones colectivas, a la libertad de asociación y a la reunión pacífica, no admitiendo prácticas contrarias a estos derechos ni dentro del Grupo FIATC ni en aquellos terceros con los que colabora.

Para el Grupo FIATC este compromiso constituye la base de su actuación, para lo cual toma las medidas de difusión necesarias para que las personas que componen sus partes interesadas y su cadena de valor lo conozcan y lo respeten en su máxima medida, contribuyendo con ello a conseguir una sociedad más justa y equitativa.

La conducta de los miembros de la organización se basa en el respeto máximo y la cooperación con los distintos grupos de interés con los que se relacionan, directa o indirectamente, a través de los principios definidos en el Código Ético:

- La persona y los derechos humanos
- Colectividad y sostenibilidad
- Imparcialidad y No discriminación
- Confidencialidad, protección de la información y derechos digitales
- Transparencia e Información
- Cumplimiento Normativo Leal

Específicamente el Código Ético indica en el apartado de la relación con la sociedad civil los siguientes asuntos:

- Compromiso social y con los derechos humanos

Grupo FIATC en base al principio de respetar y promover los derechos humanos, llevará a cabo, directamente o a través de la Fundación Privada FIATC, actividades de mecenazgo, donaciones, patrocinios, aportaciones y colaboraciones de diferente ámbito para aquellos proyectos sin ánimo de lucro que contribuyan a mejorar la sociedad en la que opera.

- Sostenibilidad

Grupo FIATC entiende que todo su desarrollo empresarial debe llevarse a cabo de forma socialmente responsable, aplicando criterios de sostenibilidad en la gestión basados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este sentido se efectuarán, motu proprio y/o juntamente con la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) y las otras organizaciones empresariales en las que participen las empresas del grupo, las acciones necesarias, en la medida de las posibilidades, para en el ejercicio de sus actividades, favorecer la protección del medio ambiente y el desarrollo del bienestar social.

Política Sostenibilidad y RSC

La Responsabilidad Social Corporativa del Grupo FIATC supone la aportación de valor del conjunto de empresas que conforman la organización a la sociedad a través de medidas que contribuyen al desarrollo de los derechos laborales, el progreso social, la mejora del medio ambiente y, en general, el respeto de los derechos humanos.

Esta línea de actuación, que va más allá de los compromisos legales que debe asumir Grupo FIATC y que emana del Código Ético y de Conducta de Grupo FIATC, está alineada con los Objetivos Mundiales (ODS) establecidos por Naciones Unidas en la Agenda 2030 en aras de conseguir los objetivos de desarrollo sostenible para las personas y el planeta.

Grupo FIATC asume como propios los compromisos en materia de sostenibilidad de la Iniciativa de Financiación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), que ha desarrollado los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, aportando un plan de acción a desarrollar para promover acciones que contribuyan al desarrollo social y frenar el cambio climático.

Estos principios son:

- Principio 1: integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la actividad aseguradora (estrategia, inversiones, riesgos, desarrollo de productos y comercialización).
- Principio 2: colaborar con clientes y socios comerciales para concienciar sobre la importancia de estos criterios a la hora de gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
- Principio 3: colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- Principio 4: divulgar de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los principios mostrando transparencia.

Política de Patrocinios y Donaciones

Esta política sirve a los fines de prevenir cualquier tipo de conducta ilícita o que pueda contravenir los principios éticos y valores que se recogen en el Código Ético y de Conducta de grupo FIATC.

La realización de patrocinios y donaciones estará sujeta a los siguientes principios de actuación:

1. Cualesquiera donaciones que se quieran realizar a favor de terceros, si es posible, deberán ser presentadas como propuestas a la Fundación FIATC para que su patronato decida sobre su idoneidad.
2. No se podrán realizar donaciones o firmar acuerdos de colaboración o patrocinios a entidades cuyo objeto y actividad no esté alineada con los valores y compromisos en materia de desarrollo sostenible asumidos por Grupo FIATC.
3. Todas las aportaciones de contenido social, cultural o de cualquier otra naturaleza que se quieran efectuar, con independencia de la forma jurídica que revistan, ya sea un convenio de colaboración o

patrocinio, una donación o cualquier otra figura o negocio jurídico, y del área a la que vayan dirigidas (fomento de la educación, la cultura, el deporte o salud, entre otros), deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- tener una finalidad legítima;
- no ser anónimas;
- formalizarse por escrito;
- realizadas directamente a favor del beneficiario (entidad o evento) prescindiendo de intermediarios; y,
- cuando sean dinerarias, realizarse por cualquier medio de pago que permita identificar al receptor de los fondos y dejar constancia de la aportación. Quedan prohibidas las aportaciones en efectivo.

4. Está estrictamente prohibido la realización de cualquier tipo de patrocinio o donación (con independencia de la forma jurídica que revistan), a partidos políticos, incluyendo las federaciones, coaliciones o agrupaciones de electores.

En la propia política se establece un procedimiento para la aprobación, seguimiento y revisión de las donaciones y patrocinios, así como las medidas a establecer en caso de infracción.

b. Procesos para colaborar con los colectivos afectados en materia de incidencias

El sector asegurador juega un papel esencial en el bienestar y la estabilidad social, proporcionando una red de seguridad tanto para individuos como para empresas ante imprevistos. A través de la protección financiera que ofrecen sus productos, el seguro no solo mitiga los efectos de los riesgos que pueden afectar a las personas, sino que también actúa como un factor clave para la recuperación económica en situaciones adversas. Esta labor adquiere especial relevancia cuando se gestionan incidencias de gravedad, en las que el seguro interviene para evitar que los riesgos se conviertan en crisis, asegurando la continuidad de la vida cotidiana y contribuyendo al progreso de la sociedad. En este contexto, el Grupo FIATC, al igual que otras entidades del sector, asume su responsabilidad social promoviendo la protección y el bienestar de todos los colectivos afectados por sus operaciones, incluyendo a los usuarios y pacientes de la Clínica Diagonal, sus centros de salud y las residencias; las personas que residen en su entorno; los empleados y colaboradores de FIATC; así como sus proveedores y socios estratégicos.

El Grupo FIATC ha implementado una serie de procesos orientados a colaborar de manera efectiva con los colectivos afectados cuando surgen incidencias, asegurando una gestión rápida, transparente y responsable. Estos procesos se articulan a través de varios mecanismos que promueven una comunicación constante y una resolución eficaz. Uno de los principales canales de colaboración son las conversaciones con asociaciones que pueden tener información directa sobre los colectivos afectados y de las cuales FIATC o las empresas del grupo forman parte, como “UNESPA”, el “Col·legi d’Actuaris de Catalunya” o el “Col·legi de Mediadors de Barcelona”, entre otras. A través de estas asociaciones, se recogen inquietudes y preocupaciones en relación con la actividad, permitiendo un entendimiento más profundo de las necesidades específicas.

Además, FIATC Residencias pertenece a la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales -ACRA- y es miembro de la junta directiva, que tiene como una de sus misiones principales influir en el modelo social de atención al ciudadano y promover el bienestar de las personas mayores. Esta asociación pretende, con sus diferentes iniciativas, lograr una sociedad más justa y equitativa-.

Los responsables de la colaboración efectiva con los colectivos afectados son las direcciones relacionadas como Marketing y Comunicación, Comercial y Recursos Humanos.

Para las incidencias de impacto general, FIATC utiliza sistemas de gestión y atención al cliente, como su Centro de Atención al Cliente y plataformas digitales, que permiten canalizar y resolver de manera ágil cualquier incidencia relacionada con los productos y servicios aseguradores. Estos procesos están diseñados para ofrecer respuestas eficientes, recogiendo *feedback* que se utiliza para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

Cualquier persona que forme parte del colectivo afectado por la actividad del Grupo FIATC puede contactar directamente a través de los canales previstos en las respectivas páginas web: www.fiatc.es; www.fiatcresidencias.com; www.clinicadiagonal.com

En cuanto a los colectivos cercanos, como las personas que residen en las inmediaciones de Clínica Diagonal o sus centros médicos y FIATC Residencias, se implementan canales de comunicación directa que facilitan el diálogo ante cualquier preocupación o incidencia que pueda surgir, garantizando así una rápida atención y resolución.

Asimismo, los usuarios y pacientes de Clínica Diagonal, los centros médicos y las residencias juegan un papel fundamental en la cadena de valor de FIATC, al ser los destinatarios directos de sus servicios de asistencia sanitaria y cuidado.

Grupo FIATC también participa activamente en eventos que refuerzan su vínculo con el entorno, como la asistencia a jornadas profesionales de salud como por ejemplo la “Jornada Anual de Anestesiología” o la “Jornada Anual MIR - ESRA España”. En el caso de las Residencias, se colabora con asociaciones como la “Associació CorAvis”, reforzando su compromiso con el bienestar de los residentes y la comunidad.

En relación con los empleados y colaboradores de FIATC, que desempeñan su labor en sus distintas sedes, oficinas, centros médicos y residencias, la compañía garantiza su seguridad, bienestar y desarrollo profesional, asegurando que las condiciones de trabajo sean adecuadas y promoviendo la formación continua.

Por otra parte, los proveedores y socios estratégicos, que forman parte de la cadena de valor anterior, desempeñan un papel clave en el suministro de bienes y servicios esenciales para la operación de FIATC en sus diferentes ámbitos de actuación. En este sentido, la compañía mantiene un enfoque de colaboración estrecha con ellos para asegurar la calidad y sostenibilidad de su actividad.

Por su parte, en los centros residenciales se gestionan las cuestiones que se plantean en el día a día directamente con los familiares de los residentes. En particular, en el Centro Residencial de Sant Cugat del Vallés se ha constituido la asociación de familiares ARFA. Esta asociación contacta directamente con la Dirección del Centro de forma mensual para formalizar una reunión presencial en donde se exponen las preocupaciones y las incidencias ocurridas en su caso en base a un documento detallado. Las respuestas y medidas a adoptar se gestionan de forma individual con los residentes afectados y mediando la aprobación de la asociación.

En el centro residencial Les Masíes de Mollet los familiares se han agrupado en un Consejo de Participación, que se reúne dos veces al año y en el que se ponen en común las preocupaciones o incidencias ocurridas en este Centro Residencial, las cuales se ponen de manifiesto a la Dirección, quien actúa para su subsanación y mejora en su caso, también de forma individualizada.

En este sentido, la colaboración directa con los familiares en los centros residenciales del Grupo es un ejemplo de cómo FIATC tiene en cuenta las perspectivas de los colectivos afectados en la toma de decisiones, permitiendo que sus necesidades y preocupaciones sean una base clave en la mejora de la gestión de incidencias y en la definición de medidas correctivas y preventivas.

c. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los colectivos afectados expresen sus inquietudes

Una vez que se identifica una incidencia, se lleva a cabo una evaluación conjunta con las personas directamente implicadas para entender a fondo su alcance y determinar su impacto. Dependiendo de la gravedad de la situación, se estudia la necesidad de escalar el problema a instancias superiores dentro de la organización. Posteriormente, se definen y acuerdan las acciones necesarias para mitigar la incidencia o prevenir su repetición, asegurando siempre la participación activa de los afectados en la toma de decisiones.

El Grupo FIATC mantiene un compromiso constante con la transparencia y la mejora continua a través de revisiones periódicas de los procesos de gestión de incidencias, evaluando los riesgos e incidencias asociados y tomando medidas correctivas y preventivas cuando es necesario. Este enfoque garantiza una relación fluida y de confianza con los colectivos afectados, velando siempre por su seguridad y bienestar.

Los medios formales a través de los cuales los colectivos afectados, sus representantes legítimos o cualquier persona física o jurídica pueden expresar sus inquietudes a través de consultas o quejas o bien comunicar incidencias negativas por sus relaciones de negocio, son varios:

Proactivos:

- Encuestas de satisfacción de servicio a mutualistas y clientes; posteriormente a la prestación de alguno de los servicios o productos asegurados, de estancia en Clínica Diagonal, de calidad en los centros residenciales a residentes con facultades para responder y a los familiares. También se realizan encuentros grupales de los familiares de los residentes de los centros residenciales donde se plantean las inquietudes y se ofrecen soluciones a posibles problemas que pudieran haber ocurrido.
- Fomentar la participación de cualquier persona a través de las redes sociales; Facebook, Instagram, Twitter, etc.
- Colaboraciones con asociaciones (mediadores, etc)

Reactivos:

- Correo electrónico a través de la Web.
- Departamentos Atención al Cliente, Paciente o Residente, vía presencial, telefónica o correo electrónico.
- SCAC, Servicio de Calidad y Atención al Cliente para realizar quejas y reclamaciones formales a la aseguradora por parte de mutualistas, beneficiarios y terceros.
- Canal de denuncias. Sistema Interno de Información, el cual cuenta con políticas de protección contra represalias para garantizar la seguridad y confidencialidad de las personas que lo utilicen.
- Reclamaciones de procesos judiciales o administraciones públicas (Salut, DGSFP...)

Estos canales son conocidos y accesibles para las partes interesadas y la empresa se apoya en la información reportada como aprendizaje continuo tanto para mejorar el canal como para prevenir incidencias futuras. Aunque no se evalúa de forma explícita el conocimiento y confianza en estos canales por parte de los colectivos afectados, el Grupo FIATC vela por su accesibilidad a través de buscadores web, presencialidad en oficinas, atención telefónica, etc.

Todos ellos tienen procedimientos definidos y, en su caso, con plazos de respuesta establecidos. En los casos de reclamaciones formales, la empresa del Grupo receptora de la reclamación realiza las comprobaciones necesarias, proporcionando así la contribución a la reparación de la incidencia negativa de importancia relativa. De todo ello se divulga extensamente en el apartado correspondiente de la NEIS G1, [4.1.2.b – Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa](#), incluyendo la existencia de políticas de protección contra represalias.

d. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los colectivos afectados, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los colectivos afectados y eficacia de dichas actuaciones

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, potenciar las oportunidades e impactos positivos y mitigar riesgos e impactos negativos, cuyo procedimiento está definido en el apartado [1.4.b.ii – Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#) del presente informe, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Desarrollo de un entorno inclusivo que impulse el bienestar, el crecimiento profesional y la mejora continua en beneficio de empleados y clientes

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Desarrollar infraestructuras para dar servicio a los clientes en residencias y centros médicos
- Comprometer una parte de los beneficios del grupo de forma recurrente a la Fundación FIATC
- Promoción de la salud y los hábitos saludables

Esta estrategia de gestión de riesgos e incidencias tiene como objetivo no solo mejorar la calidad de vida de estos colectivos, sino también crear un entorno inclusivo que permita a todos los grupos vinculados al negocio prosperar. En esta línea, el Grupo FIATC desarrolla infraestructuras y servicios que garantizan un servicio integral y de calidad a sus clientes, tanto en sus residencias como en los centros médicos. Estas instalaciones, diseñadas para atender las necesidades actuales de los usuarios, también están preparadas para adaptarse a futuros avances tecnológicos y médicos, asegurando así un cuidado a largo plazo que prioriza el bienestar de los pacientes y residentes.

Además de esta visión de futuro en el desarrollo de servicios, el compromiso del Grupo FIATC con la responsabilidad social se refleja en su dedicación a apoyar proyectos sociales, educativos y de investigación a través de la Fundación FIATC. Parte de los beneficios del grupo se destinan regularmente a iniciativas que buscan mejorar la vida de los colectivos más vulnerables, reafirmando así el compromiso de la organización con su entorno y devolviendo valor a la sociedad en la que opera.

Conscientes de la importancia de una gestión rigurosa y transparente de estos recursos, el Grupo FIATC opera bajo un presupuesto detallado, aprobado de forma anual por la Alta Dirección, que garantiza el uso eficiente y alineado con sus principios corporativos. Asimismo, se realiza un seguimiento mensual

desde el departamento de Marketing y un *reporting* específico, asegurando la trazabilidad de las donaciones y la maximización de su impacto.

En el marco de su compromiso con el desarrollo social y el bienestar de la comunidad, el Grupo FIATC colabora en distintos ámbitos ya sea desde su Fundación o desde alguna de las empresas del grupo:

- Entidades vinculadas a la salud, la investigación y divulgación: Fundación Tutelar FECLEM, Hospital Sant Joan de Déu, Fundació Pasqual Maragall, Fundación La Marató de 3CAT y Fundación Friends.
- Entidades sociales y deportivas: Banc dels Aliments, Cruz Roja, Cáritas Diocesana y Fundación Somni dels Nens.
- Entidades culturales y educativas: Fundació Gran Teatre del Liceu, Fundación Abadia de Montserrat, Fundación Privada Catalana para la Arqueología Ibérica y Cinemanet.

La Fundación FIATC recibe de forma exclusiva donaciones de FIATC Seguros. Para el ejercicio 2024, la Fundación ha dispuesto de un total de 204.525€ en recursos destinados a cubrir los donativos aprobados por el Patronato. De esta cantidad, se incluye una aportación extraordinaria de 100.000€ destinada a apoyar a los afectados por la DANA en Valencia, a través de Cáritas Diocesana de Valencia. Esta acción refleja el compromiso continuo de la Fundación con la responsabilidad social y su capacidad para responder de manera solidaria a situaciones de emergencia que afectan a las comunidades más vulnerables.

Asimismo, a través de FIATC Seguros se han realizado donaciones por un importe total de 61.300€, reafirmando el compromiso de la empresa con diversas causas sociales y su apoyo a las iniciativas que contribuyen al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que opera.

Dentro de la estrategia del Grupo FIATC de promover la formación continua, la divulgación y la colaboración con profesionales de la salud, Clínica Diagonal ha realizado durante el ejercicio diversas acciones orientadas al avance y la sensibilización en el ámbito sanitario. Además de su implicación en jornadas de formación y actualización en áreas como anestesiología, cirugía bariátrica y patologías digestivas, también ha participado en eventos divulgativos de gran impacto, como stands informativos sobre el cáncer de mama y la higiene de manos. A su vez, colaboró con FIATC Seguros en revisiones médico-deportivas para el Bàsquet Girona, y estuvo presente en foros de calidad asistencial, como la presentación del Plan Estratégico de Calidad y Seguridad de los Pacientes y la Jornada de la Sociedad Catalana de la Calidad Asistencial. Estas actividades reflejan el compromiso de Clínica Diagonal con la innovación, la prevención y la excelencia en la atención sanitaria, alineándose con los valores del grupo.

Por otra parte, FIATC Residencias ha desarrollado múltiples iniciativas de responsabilidad social, reafirmando su compromiso con la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores. Entre las acciones destacadas, se encuentran colaboraciones con entidades como la Fundación Salut i Envel·liment, en el marco del Comité de Innovación Asistencial, y el patrocinio de la Marcha Nórdica contra el Alzheimer, organizada por AFA Vallès. Además, ha impulsado la creación del Consell de la Gent Gran del Ayuntamiento de Sant Cugat para fomentar el bienestar de los mayores en la comunidad. Estas acciones demuestran el compromiso de FIATC Residencias con una atención integral y orientada a las necesidades de las personas mayores.

Los recursos destinados para la gestión de las incidencias de importancia relativa son los recursos humanos y sus dotaciones presupuestarias en los departamentos y áreas relacionadas con la atención a los colectivos afectados. Aunque no se realiza un seguimiento formal de estas actividades, ya que se tratan de aportaciones monetarias puntuales a entidades, se puede destacar que cada año se trabaja en

optimizar y ampliar estas aportaciones, con el objetivo de mejorar su impacto y alinearlas con los principios de responsabilidad social de FIATC.

El total de los patrocinios del Grupo FIATC ha alcanzado la cifra de 644.178,30€, sin incluir la activación de los mismos, cuya cuantía se gestiona de manera independiente. Este esfuerzo refleja la continua dedicación del grupo a apoyar iniciativas que promuevan el desarrollo social, cultural y deportivo, reafirmando su compromiso con el bienestar colectivo y la mejora de la sociedad. Los principales patrocinios del Grupo se describen a continuación:

- Basquet Girona y el programa *Emoció en Acció*
- Carreras solidarias como UNIRUN, Carrera de las Empresas de Castellón, Marnaton, Swimming for ELA, Cursa RAC1, Cursa Col·legi de Metges de Tarragona, Carrera Érguete e Corre, Carrera San Silvestre Cidiana
- Ferias y eventos como FIRECA, FORINVEST, FIMAR, Feria RetroBarcelona, Salón Internacional Náutico de Cataluña, Fira Náutica Andorra,
- Premios DRAC
- Trofeo Conde de Godó
- Aurial Padel
- Madrid Seguro
- Feria Empresarias Malagueñas
- Torneo benéfico fundación AVE MARIA
- Congreso de Mediadores
- Semana Mundial del Seguro
- Barcelona Health Hub

3.2.3. Parámetros y metas

a. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

El Grupo FIATC ha establecido metas específicas, detalladas en el apartado [1.5 – Parámetros y metas](#) del presente informe, para gestionar de manera proactiva tanto las incidencias negativas como las oportunidades positivas relacionadas con los colectivos afectados. En esta línea, se han definido dos acciones clave que guiarán la estrategia en los próximos años.

En cuanto a la inversión en infraestructuras, la meta es seguir ampliando la capacidad para dar servicio a los clientes en residencias y centros médicos. Si bien no se han establecido metas concretas, ya que la evolución de las inversiones estará condicionada por los recursos que se asignen anualmente y las prioridades estratégicas del Grupo, se prevé incrementar el número de plazas residenciales bajo gestión en los próximos años, lo que permitirá atender a un mayor número de personas y mejorar el bienestar de los residentes. En lo que respecta a los centros sanitarios, el objetivo es mantener la red actual de instalaciones, poniendo el foco en la mejora continua de las mismas para asegurar que se mantengan al más alto nivel de calidad y eficiencia.

En cuanto a la financiación de la Fundación FIATC, el parámetro establecido es que esta continúe siendo sostenida íntegramente por FIATC Seguros. Como meta para 2027, se mantiene el compromiso de garantizar los recursos necesarios para que la Fundación pueda seguir desarrollando su labor de apoyo a proyectos sociales y educativos, reforzando su impacto positivo en los colectivos más vulnerables y en la sociedad en su conjunto.

Estas metas reflejan el enfoque equilibrado en la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa del grupo, manteniendo como prioridad el bienestar de los colectivos afectados y el desarrollo sostenible de las actividades.

3.3. Información NEIS S4- Consumidores y usuarios finales

Aquellos temas materiales que se encuentren recogidos bajo los títulos “**calidad del servicio y satisfacción del cliente**”, “**innovación y digitalización**” y “**privacidad de datos**” se divulgarán conjuntamente dentro de la NEIS S4 – Consumidores y usuarios finales

3.3.1. Estrategia

a. Intereses y opiniones de las partes interesadas

Los mutualistas y clientes, entendiendo como tales a beneficiarios, residentes, pacientes y familiares, conforman las partes interesadas de divulgación en este capítulo, y para alcanzar la misión visión y valores del Grupo FIATC se tienen muy en cuenta sus necesidades y expectativas, tal y como se ha informado en el apartado [1.3.b – Intereses y opiniones de las partes interesadas](#).

b. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Calidad del servicio y satisfacción de cliente

El Grupo FIATC se propone proporcionar un servicio altamente personalizado y de máxima calidad. En relación con este tema material, se han identificado los siguientes IRO’s:

Riesgo	Riesgo reputacional por incumplimiento de estándares de calidad de servicio y expectativas ASG
Oportunidad	Captación y fidelización de clientes por la calidad del servicio ofrecido
Impacto Negativo	Atención que no cumple las expectativas del cliente Problemas de trazabilidad y gestión de documentos
Impacto Positivo	Mejora en la comunicación y atención al cliente, incluyendo la resolución de incidencias Fortalecimiento de la confianza y satisfacción del cliente Beneficios para la comunidad y mejora de la calidad de vida

Los tipos de consumidores afectados incluyen aquellos que dependen de la calidad de la atención y la rapidez en la gestión de incidencias para evitar un impacto negativo en su experiencia, como en el caso de clientes de seguros y servicios médicos y asistenciales. Además, los consumidores vulnerables, como las personas con enfermedades crónicas o situaciones de salud delicada, son especialmente afectados, dado que requieren un servicio de alta calidad y accesible.

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se han identificado las siguientes líneas de actuación:

- Aplicación de nuevas tecnologías centradas en las necesidades individuales
- Desarrollo de infraestructuras complementarias para mejorar los servicios de salud y bienestar
- Desarrollo de la cartera de productos

Estas líneas de actuación se concretan en las siguientes acciones:

- Facilitar las gestiones a distancia de todo tipo de operaciones
- Mejorar de forma continua herramientas de gestión del cliente para ofrecer un servicio personalizado
- Ampliar la red agencial con servicio presencial de forma progresiva
- Asegurar asistencia telefónica con un operador el tiempo necesario
- Proporcionar atención telefónica continuada y otras vías de contacto para servicios de urgencia
- Revisar periódicamente los productos para identificar posibles oportunidades de negocio
- Recoger *feedback* de los clientes para identificar puntos de mejora
- Desarrollar infraestructura para dar servicio a los clientes en residencias y centros médicos

Innovación y digitalización

Dentro del ámbito de innovación y digitalización, el Grupo FIATC se ha propuesto el objetivo de proporcionar un servicio personalizado y de máxima calidad. En consonancia con este compromiso, se han identificado los siguientes IRO's relacionados:

Oportunidad	Independencia respecto a terceros en la gestión de los servicios digitales Optimización de procesos por la incorporación de nuevas tecnologías
Impacto negativo	Potenciales brechas de seguridad
Impacto positivo	Mayor satisfacción del cliente por la flexibilidad y omnicanalidad ofrecida

Los tipos de consumidores afectados incluyen aquellos que dependen de la flexibilidad y accesibilidad digital, como los clientes que utilizan plataformas digitales para gestionar sus seguros, acceder a servicios médicos o realizar gestiones a distancia, se ven directamente afectados. Esto incluye a consumidores que priorizan una experiencia omnicanal fluida y sencilla, con múltiples formas de acceder a los servicios ofrecidos.

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que el Grupo FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Aplicación de nuevas tecnologías poniendo a las personas en el centro

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Invertir de forma constante en nuevas tecnologías
- Facilitar las gestiones a distancia de todo tipo de operaciones
- Mejorar de forma continua herramientas de gestión del cliente para ofrecer un servicio personalizado
- Asegurar asistencia telefónica con un operador en el tiempo necesario
- Proporcionar atención telefónica continuada y otras vías de contacto para servicios de urgencia

Privacidad de datos

Dentro del ámbito de la privacidad de los datos, el grupo se ha propuesto el objetivo de asegurar la integridad y confidencialidad de la información de clientes y colaboradores. En línea con este compromiso, se han identificado los siguientes IRO's:

Riesgo	Toma de decisiones poco informada por falta de conocimiento específico sobre la materia Vulnerabilidad en los sistemas de terceros que puedan perjudicar los datos del grupo
Oportunidad	Mayor protección de los activos digitales y de la reputación corporativa Colaboración con otras empresas del sector para crear herramientas mejores en la lucha contra los ciber-crímenes y el robo de datos personales
Impacto negativo	Destrucción accidental o ilícita, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a datos personales de clientes o empleados Falta de transparencia con los clientes en relación con, entre otros, la naturaleza y el uso de la información procesada
Impacto positivo	Mayor sentimiento de seguridad de los clientes y otros grupos de interés sobre cómo se utilizan los datos privados

Los tipos de consumidores afectados incluyen aquellos que están especialmente preocupados por la seguridad de sus datos personales, como los clientes que confían en FIATC para el manejo de su información sensible relacionada con seguros, salud o productos financieros. Estos consumidores esperan una transparencia total y un alto nivel de protección de su información, ya que cualquier vulnerabilidad o mala gestión de sus datos podría afectar significativamente su confianza en el Grupo FIATC.

Con la finalidad de abordar estas cuestiones que FIATC considera materiales, se ha identificado una línea de actuación principal:

- Protección de datos de clientes y colaboradores al más alto nivel

Esta línea de actuación se concreta en las siguientes acciones:

- Implementar y seguir las medidas identificadas en el Plan Director de Seguridad dentro del horizonte temporal previsto
- Desarrollar un plan de formación y sensibilización en materia de ciberseguridad y protección de datos
- Disponer de copias de seguridad de los datos para casos de pérdida total o parcial de los mismos
- Disponer de un procedimiento de gestión de incidentes TIC
- Potenciar el Comité de Resiliencia Operativa Digital y Seguridad establecido

3.3.2. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

a. Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

El Grupo FIATC tiene aprobadas e implementadas políticas y otros documentos que abordan el respeto por los derechos humanos y otras cuestiones de importancia relativa sobre todos los consumidores o usuarios finales de los servicios ofrecidos por las empresas que conforman el grupo. Estas políticas están enumeradas en el apartado [1.4.b.i – Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#) y a continuación se detallan las específicas a los consumidores y usuarios finales.

[Código Ético y de Conducta](#)

El Código Ético y de Conducta, tiene un apartado específico de ética en las relaciones con los clientes que trata de las directrices básicas de comportamiento hacia los consumidores o usuarios finales.

- Trato ético y transparente.

Los miembros de la organización mantendrán un trato con los clientes basado en un comportamiento ético y lícito, proporcionando información clara y veraz, a fin de evitar inducir al error, siendo esencial velar por el interés del cliente.

- Calidad del servicio y satisfacción al cliente

Grupo FIATC mantendrá como objetivo fundamental la búsqueda permanente de la excelencia de los servicios ofrecidos por las diferentes empresas que componen la organización.

Todas las personas que la conforman velarán por prestar una atención al cliente rápida y eficaz enfocada en resolver las cuestiones planteadas. A tal efecto, se dotará a la organización de los medios humanos, técnicos y de comunicación necesarios.

- Competencia leal

Grupo FIATC no llevará a cabo actuaciones que puedan suponer ventajas competitivas provenientes de prácticas comerciales ilegales o ausentes de ética.

Se mantendrá una diligencia profesional y ética mediante prácticas de mercado honestas y leales velando siempre por el interés del cliente.

En relación con las cuestiones de importancia relativa, el Código también hace expresa mención en sus principios generales.

- Confidencialidad, protección de la información y derechos digitales

El compromiso de Grupo FIATC en el tratamiento de datos personales y en la salvaguarda de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información implica velar por la protección de datos de carácter personal, y el cumplimiento de los derechos digitales, así como garantizar la seguridad de la información mediante el establecimiento de medidas adecuadas,

- Transparencia e Información

En sus relaciones con cualquier interesado, y en particular en las mantenidas con los consumidores, los miembros de la organización facilitarán toda aquella información a la que su interlocutor necesite acceder a fin de garantizarle el respeto máximo de sus intereses, siendo el único límite la protección de los datos personales y la confidencialidad.

A tal fin la política informativa o de asesoramiento de Grupo FIATC será en todo momento totalmente transparente, completa y precisa.

Asimismo, Grupo FIATC se compromete a ser transparente en todas sus divulgaciones en materia de información financiera y no financiera en línea con lo establecido en las obligaciones de buen gobierno corporativo.

Reglamento de Defensa del Cliente

Este Reglamento tiene por objeto la regulación de la estructura, requisitos y del procedimiento que debe seguir el Departamento de Servicio de Calidad y Atención al Cliente de FIATC Seguros (SCAC) para la resolución de las quejas y reclamaciones que se efectúen ante ellos por los usuarios de los servicios financieros de la entidad.

El Servicio de Atención al Cliente de la Entidad aseguradora FIATC atenderá, instruirá y formulará resolución que será vinculante acerca de las quejas y reclamaciones que sus clientes tomadores, asegurados,

beneficiarios y terceros perjudicados le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos en relación con los contratos de seguros.

El SCAC se rige por criterios de imparcialidad e independencia del resto de departamentos de la entidad, a fin de garantizar de manera autónoma las pertinentes decisiones y evitar conflictos de interés, sin perjuicio de la obligación impuesta al resto de departamentos de la Entidad de prestar toda la información necesaria para resolver la controversia presentada por sus clientes.

Para el caso de disconformidad con el resultado emitido o bien en ausencia de resolución emitida en el plazo de un mes por el Departamento de Atención al Cliente, el reclamante podrá presentar su queja o reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Independientemente, cualquier perjudicado puede acudir a los tribunales de justicia.

Política y Manual del Sistema Interno de Información

El Grupo FIATC dispone de la existencia de un canal de denuncias (referido como Sistema Interno de Información) mediante el que cualquier persona, física o jurídica, puede interponer consulta o denuncia relacionada con comportamientos ilícitos o contrarios a los valores éticos y pueda comunicarlo sin miedo a sufrir represalias.

Durante la gestión de las denuncias presentadas, se ofrece información sobre los datos personales del denunciante:

- Los datos personales son tratados por FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros como responsable del tratamiento.
- Los datos serán tratados en el marco de las actuaciones realizadas en el sistema interno de información (también conocido como canal de denuncias). En función de la información aportada en las denuncias realizadas, se puede poner en contacto con el denunciante. Se puede realizar denuncia anónima.
- La identidad estará limitada a quienes participen en la gestión del canal de denuncias.
- Se tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos facilitados, así como al ejercicio de otros derechos detallados en <https://www.fiatc.es/proteccion-de-datos>

Se informa públicamente sobre el Sistema Interno de Información:

- El Órgano Responsable del Sistema Interno de Información se encarga de investigar las denuncias recibidas y resolver sobre las mismas.
- El informante puede realizar la comunicación ante los canales externos de las autoridades competentes:
- Complementariamente a este canal, están a disposición los canales externos de las siguientes autoridades competentes:
 - Identificación de la Autoridad: Oficina Antifrau de Catalunya
 - Sitio web: <https://www.antifrau.cat>

El desarrollo de esta política y el procedimiento de denuncia se encuentra más ampliamente informado en el apartado 4.1.2. b. Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa del presente informe. Además, se encuentra publicada en las distintas webs corporativas de Fiatc Seguros y sus empresas participadas.

Política de gobernanza de producto

La aseguradora podrá tener en cuenta los objetivos y factores de sostenibilidad contenidos en la política, (entendidos como toda información relacionada con cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, y con el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno), siempre de acuerdo con la tipología de producto que se desarrolle y al mercado destinatario objeto del seguro.

Esta política indica que sólo podrán diseñarse y comercializarse productos de seguro que sean compatibles con las necesidades, las características y los objetivos, incluidos cualesquiera objetivos relativos a la sostenibilidad, de los clientes propios del mercado destinatario.

Política de honorabilidad comercial y profesional

Su finalidad principal es la de garantizar la protección de los derechos de los tomadores, asegurados y beneficiarios por contrato de seguro, así como promover la libertad en la contratación de productos de naturaleza aseguradora, estableciendo los procedimientos para valorar la honorabilidad de las personas sujetas a su cumplimiento, que es el personal propio que ejecuta labores de venta y distribución de seguros y la mediación.

También establece el procedimiento de prevención y control de cumplimiento relativo a la Política.

Política de modelo de negocio

El objetivo de esta política es establecer un marco claro para las operaciones y la gestión de FIATC Seguros, orientando todas las actividades hacia la creación de valor para los mutualistas. Se busca garantizar una oferta de productos y servicios excepcional, respaldada por una gestión eficaz de las inversiones y un compromiso con prácticas sostenibles y responsables. Esta Política asegura que las decisiones estratégicas y operativas de la entidad promuevan la estabilidad y el crecimiento continuo, adaptándose a las necesidades y novedades del mercado y fomentando la confianza de los mutualistas de forma alineada con la misión, visión y valores definidos para el Grupo FIATC.

Política de Privacidad

Su objetivo principal se centra en asegurar el cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPDGDD).

Se establecen varios compromisos clave de afectación a todas las empresas del Grupo FIATC.

Se indica que el tratamiento de datos debe ser lícito, transparente, y limitarse a lo necesario. Los datos deben mantenerse exactos y seguros.

Se facilita el ejercicio de derechos como el acceso, rectificación y supresión de los datos.

Todos los miembros de Grupo FIATC, incluyendo directivos, empleados y colaboradores externos, tienen el deber de mantener la confidencialidad de los datos personales a los que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones.

Se indica la designación de un Delegado de Protección de Datos (DPD) para velar por el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, que para el Grupo FIATC ha sido designada la Sociedad IURALIA ASESORES, S.L.P. CIF B63418172. Los datos de contacto constan en la página web de Fiatc Seguros, www.fiatc.es

Para el Grupo FIATC la protección de datos tiene especial impacto pues tanto en la entidad aseguradora como diversas empresas participadas se realizan tratamientos de datos sensibles, especialmente salud, por lo que se hace necesario velar por el cumplimiento de esta materia como una tarea más dentro del cumplimiento normativo.

Sus principales funciones son las siguientes:

- a) Informar y asesorar al responsable/ encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones de protección de datos.
- b) Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento, en la legislación aplicable y en las políticas del responsable/ encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes;
- c) ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación;
- d) cooperar con la autoridad de control;
- e) actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento.

Políticas relativas a las TIC

Estas políticas tienen como objetivo concienciar y transmitir las responsabilidades individuales de todos los usuarios en materia de seguridad de la información, dado que la seguridad depende en gran medida de la colaboración e implicación de todos.

En materia de seguridad de la información, el Consejo de Administración ha establecido la Política de Seguridad de la Información, que desarrolla los principios para la protección de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, así como las medidas de seguridad lógica y seguridad física. Asimismo, el Consejo de Administración ha aprobado una Política de Uso de Medios Tecnológicos que además de alinear los comportamientos de los miembros de la organización con el uso adecuado y eficiente de los recursos que ésta pone a su disposición tiene por objetivo evitar usos que pongan en riesgo la seguridad e la información.

Además, tiene aprobada una Política TIC en la que se encuentran los objetivos generales del Grupo FIATC respecto a las TIC:

- Garantizar que el sistema de gobierno de la organización gestiona adecuadamente los riesgos TIC (incluidos, pero no limitados los de seguridad) y permite por un lado mitigarlos y por el otro resistir y recuperarse de forma ágil y eficiente de eventuales incidentes relacionados con las TIC, incluyendo, el sistema de gobierno, en consecuencia, estrategias de continuidad de negocio.
- Organizar un sistema de gestión eficaz de los procesos de negocio con los recursos adecuados.
- Asegurar la mayor compatibilidad y usabilidad de nuestro sistema de información.
- Garantizar la fiabilidad de la información para la toma de decisiones.
- Garantizar la formación necesaria del personal, incluido el Consejo de Administración, en el uso de las TIC y en los riesgos asociados a las TIC forma periódica.

El desarrollo de la Política TIC es responsabilidad del Comité de Resiliencia Operativa y Seguridad TIC y su implementación del Área TI.

En estas políticas se informa de la colaboración de los grupos de interés con las empresas del Grupo mediante canales de diálogo y comunicación establecidos y las medidas existentes para ofrecer o permitir la reparación de las incidencias a través de la identificación de los responsables de su implementación y seguimiento. En los apartados siguientes de este documento de Sostenibilidad se amplía esta información.

b. Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias

Tal y como ya se ha informado en este Informe de Sostenibilidad, apartado 1.3.c Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (crear vínculo), las perspectivas de los mutualistas, clientes y otros usuarios finales son no sólo importantes sino también influyentes y sirven de base para la toma de decisiones.

Así pues, mediante la colaboración, directa o indirecta, se buscará potenciar los impactos positivos respecto a temas de Calidad del Servicio, Innovación y Digitalización en los productos y procesos, y el tratamiento de la Privacidad de los datos para el fortalecimiento de la confianza y satisfacción del cliente, ampliar la flexibilidad y omnicanalidad ofrecida, además de dar un mayor sentimiento de seguridad a los clientes y otros grupos de interés sobre el uso de sus datos.

A través de encuestas de satisfacción de calidad y servicio se realiza una colaboración directa con los clientes, pacientes, residentes, así como con sus representantes legítimos y se obtiene información tanto de prestaciones de servicio en la aseguradora como de atención sanitaria y residencial. Estas encuestas se realizan en la fase posterior al servicio ofrecido o, en el caso de las residencias, durante la estancia en nuestros centros residenciales.

En el caso de la aseguradora, además, a través de atención directa y personalizada y la participación con clientes y la mediación por parte de las Áreas Técnicas y Comercial, de la relación de colaboración con los colegios de mediadores y de la patronal UNESPA, así como de la propia DGSFP u otros organismos públicos, se obtienen *inputs* que sirven de información para el *portfolio* de productos o los procesos internos y de sus posibilidades de mejora. Estos *inputs* son analizados por el Comité de Gobernanza de Producto, un órgano que vela por la adecuación de los productos a las necesidades de los clientes, asegurando que se toman decisiones adecuadas desde la fase de diseño de los productos hasta el tratamiento de datos y los procedimientos internos. Estas colaboraciones pueden producirse en cualquiera de las fases de la actividad; participaciones o solicitudes de las partes interesadas en el momento de la contratación, comunicaciones durante o después de la prestación o en cualquier momento por ejemplo en caso de requerimientos legales.

Los recursos destinados para la colaboración de las incidencias de importancia relativa son los recursos humanos y sus dotaciones presupuestarias en los departamentos y áreas relacionadas con la atención a los colectivos afectados.

Los canales de comunicación puestos a disposición de los consumidores y usuarios finales como son presencial, telefónico, correo electrónico, etc., con los distintos departamentos de Atención al Cliente de cada una de las empresas del Grupo, darán lugar a la emisión de informes que se eleven a la Dirección y sobre los que, en su caso, se tomarán medidas de actuación.

La operativa de esta colaboración es responsabilidad del Área de Marketing Estratégico y Cliente, que lidera la recopilación y análisis de la información obtenida a través de los diferentes canales de comunicación y procesos de *feedback*. Esta función reporta de forma mensual a la Dirección General, que, en última instancia, es la responsable de la toma de decisiones estratégicas en base a los resultados obtenidos.

c. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes

En el Grupo FIATC, se ha implementado un proceso estructurado para gestionar las incidencias negativas y garantizar que los consumidores y usuarios finales tengan canales efectivos para expresar sus inquietudes. Este proceso comienza con la realización de encuestas de satisfacción, que se lanzan tras una acción concreta o una interacción relevante con nuestros servicios (un siniestro, una atención médica, una interacción con call center, contratación, baja, etc.). Estas encuestas permiten recopilar de forma directa las opiniones de los clientes y usuarios finales, y obtener información valiosa sobre su experiencia.

Una vez recibidas las respuestas, se generan informes detallados que recopilan y analizan las valoraciones. En caso de que se identifiquen puntuaciones negativas o comentarios críticos, estas incidencias son derivadas al responsable interno correspondiente, quien se encarga de revisar cada caso de forma individual. Este responsable evalúa la situación y toma las medidas correctivas oportunas para solucionar la incidencia.

Como parte del proceso de reparación, el equipo de atención al cliente se pone en contacto con los clientes que han expresado insatisfacción. A través de esta comunicación, se les informa que sus comentarios han sido considerados y que se han tomado medidas para abordar las preocupaciones planteadas. Este enfoque no solo busca resolver los problemas específicos, sino también asegurar que los clientes se sientan escuchados y valorados.

De este modo, el grupo asegura un ciclo continuo de mejora basado en la retroalimentación directa de los consumidores, manteniendo siempre abierta una línea de diálogo para la gestión de incidencias y la satisfacción del cliente.

En relación con las incidencias negativas vinculadas a brechas de seguridad, destrucción o alteración de datos personales, y falta de transparencia en el uso de la información procesada, el Grupo FIATC ha establecido mecanismos específicos para abordar estas situaciones. En caso de que se identifique una incidencia de este tipo, se activan protocolos internos especializados que garantizan la reparación inmediata de la brecha y la protección de los datos afectados. Este procedimiento incluye la detección temprana de incidencias mediante sistemas de monitoreo que alertan sobre accesos no autorizados o fugas de datos. Si se genera una alerta, se realiza un análisis rápido para evaluar el impacto e identificar los riesgos involucrados. Además, se notifica a las autoridades competentes en caso de que se trate de una violación de datos personales. También se contemplan acciones de mitigación inmediata, como la contención de la brecha y la implementación de medidas correctivas. Finalmente, el procedimiento incluye la comunicación a los afectados, así como la oferta de asistencia, si fuera necesario, y la elaboración de un plan para prevenir futuras ocurrencias.

Por otro lado, el cliente tiene los canales de reclamación indicados con anterioridad cuya resolución contribuye a reparar las incidencias negativas. En el supuesto de que se haya interpuesto una queja o reclamación ante el Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC), según la forma procedimental que expresamente se indica en la página web www.fiatc.es, la incidencia en primer lugar es puesta en conocimiento del departamento afectado a quien se solicita información. Si de ello se deriva que debe actuarse según indica el reclamante, dicho departamento procederá de inmediato a satisfacer las pretensiones del cliente comunicando y acreditando el acuerdo, con la mayor celeridad posible al Servicio de Atención al Cliente. Ello provocará, además, el archivo de la queja o reclamación sin más

trámite. En caso contrario el Servicio de Atención al Cliente dispone de un mes a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento definitivo que será siempre motivado y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las buenas prácticas y usos financieros.

También constituye un método de reparación de las incidencias negativas el cumplimiento de las Resoluciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, judiciales y la resolución de denuncias ante el Sistema Interno de Información descrito en el presente informe.

Además, el Sistema Interno de Información también constituye un mecanismo de comunicación de incidencias e incluye un sistema de protección contra represalias.

Todos estos canales se encuentran a disposición de consumidores y usuarios finales, si bien no se han realizado consultas sobre el grado de conocimiento y confianza de los mismos.

Resumen de datos por actividad del Grupo FIATC a 31 de diciembre de 2024

FIATC Seguros

RAMO	FAVORABLES AL RECLAMANTE	DESFAVORABLES AL RECLAMANTE	TOTAL RECLAMACIONES	PORCENTAJE
Multirriesgos Patrimoniales	111	81	192	40,68%
Salud	107	54	161	34,11%
Automóviles	45	28	73	15,47%
Gestisep	8	13	21	4,45%
Ramos de Asistencia	8	5	13	2,75%
Ramos de Vida y Personales	4	8	12	2,54%
Total	283	189	472	100,00%

Clínica Diagonal

ÁREA	TOTAL RECLAMACIONES	PORCENTAJE
URGENCIAS	68	22,82%
PLANTA	50	16,78%
RADIOLOGÍA	30	10,07%
OTROS	27	9,06%
ENDOSCOPIAS	18	6,04%
QUIRÓFANO	18	6,04%
MÉDICOS	17	5,70%

CALL CENTER	13	4,36%
OFTALMOLOGÍA	9	3,02%
HABITACIONES	7	2,35%
RECEPCIÓN	7	2,35%
ADMISIONES	5	1,68%
INFORMÁTICA	5	1,68%
CAFETERÍA	4	1,34%
LABORATORIOS	4	1,34%
ONCOLOGÍA	4	1,34%
PARQUING	4	1,34%
UCI	4	1,34%
CEAB	2	0,67%
COCINA	1	0,34%
ENFERMERÍA	1	0,34%
Total	298	100,00%

Existen 189 reclamaciones en relación con los consultorios externos.

FIATC Residencias

CENTRO RESIDENCIAL	INCIDENCIAS	QUEJAS	TOTAL	PORCENTAJE
R. Blau Alameda	22	68	90	24,00%
R./Ap. Cugat Natura	111	70	181	48,27%
R. Masies Mollet	70	34	104	27,73%
TOTAL	203	172	375	100,00%

d. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones

El Grupo FIATC ha desarrollado un enfoque integral para gestionar las incidencias de importancia relativa que puedan afectar a los consumidores y usuarios finales, poniendo un énfasis especial en la calidad del servicio, la innovación y digitalización, y la privacidad de datos. Estas áreas han sido identificadas como materiales para la actividad y, por lo tanto, constituyen el núcleo de la estrategia de mejora continua del grupo.

Calidad del servicio y satisfacción del cliente

Con el objetivo de mejorar constantemente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se han adoptado dos líneas principales de actuación: la aplicación de nuevas tecnologías centradas en las necesidades individuales y el desarrollo de infraestructuras complementarias para mejorar los servicios de salud y bienestar. Estas líneas se concretan en diversas acciones que buscan facilitar la vida de los clientes y garantizar un servicio de alta calidad. Entre ellas, destaca la facilitación de gestiones a distancia para todo tipo de operaciones, lo que permite a los usuarios interactuar con las empresas del grupo de manera rápida y eficiente, sin necesidad de desplazarse. Paralelamente, se sigue trabajando en la mejora continua de las herramientas de gestión del cliente (CRM), con el objetivo de ofrecer un servicio cada vez más personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada cliente.

Asimismo, el grupo está comprometido en ampliar su red agencial con servicio presencial, lo que permitirá ofrecer una atención más cercana y accesible. Esto se complementa con el compromiso de asegurar una asistencia telefónica de calidad, tanto en operaciones regulares como en servicios de urgencia, con el fin de garantizar que los clientes reciban la atención necesaria cuando más lo necesitan. Además, se revisa periódicamente la cartera de productos y servicios para identificar oportunidades de negocio y se recoge *feedback* de los clientes para detectar puntos de mejora.

Por último, el desarrollo de infraestructuras en las residencias y centros médicos juega un papel esencial en garantizar el bienestar y la satisfacción de los usuarios finales, quienes se benefician de un entorno diseñado para ofrecer un servicio de calidad y atención personalizada.

Para reparar los impactos negativos relacionados con la calidad del servicio, el Grupo FIATC ha adoptado diversas acciones correctivas. En caso de que la atención no cumpla las expectativas del cliente, se implementan protocolos de seguimiento y resolución rápida a través de nuestros canales de atención, asegurando que se aborden las quejas y se tomen medidas inmediatas para mejorar el servicio. Además, se realiza un análisis regular de las encuestas de satisfacción, con el fin de identificar áreas de mejora y ajustar las expectativas del cliente de manera proactiva.

Innovación y digitalización

La innovación tecnológica es otro de los pilares fundamentales en la estrategia del grupo para mejorar la experiencia del cliente. En este sentido, se ha adoptado una línea de actuación centrada en la aplicación de nuevas tecnologías poniendo a las personas en el centro. Esta línea se traduce en una inversión constante en tecnologías avanzadas que permiten facilitar las gestiones a distancia, optimizar el uso del CRM para ofrecer un servicio más ágil y personalizado, y asegurar una asistencia telefónica eficiente, especialmente en casos de urgencia. Gracias a esta apuesta por la digitalización, el grupo puede mejorar la experiencia del cliente de forma continua, adaptándose a sus necesidades y expectativas de manera ágil y eficiente.

Para abordar los posibles impactos negativos derivados de la falta de trazabilidad o problemas con la gestión de documentos, el Grupo FIATC ha implementado una serie de medidas correctivas. En cuanto a la trazabilidad, se han optimizado las plataformas digitales para asegurar que toda la información y documentación relevante esté debidamente registrada y accesible. Además, se han introducido auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los protocolos establecidos en la gestión documental.

Privacidad de datos

En cuanto a la privacidad de datos, el grupo se compromete a mantener los más altos estándares de seguridad en la protección de la información de sus clientes y colaboradores. Para ello, se siguen las directrices del Plan Director de Seguridad, que establece un marco riguroso de actuación dentro del horizonte temporal previsto. A esto se suma la implementación de un plan de formación y sensibilización en ciberseguridad y protección de datos, dirigido a todos los empleados, con el objetivo de garantizar un manejo seguro y responsable de la información sensible.

Entre otras medidas destacadas, el Grupo FIATC asegura la disponibilidad de copias de seguridad en caso de pérdida total o parcial de datos, así como la existencia de un procedimiento específico para la gestión de incidentes TIC, lo que permite reaccionar de manera eficiente ante cualquier incidente de ciberseguridad. Además, el Comité de Seguridad y Resiliencia Operativa, que supervisa estas actividades, se ha fortalecido para asegurar el cumplimiento de las normativas de seguridad y la protección efectiva de los datos, dando respuesta así a los posibles impactos negativos que se pudieran ocasionar.

El Grupo FIATC no tiene un procedimiento aprobado para garantizar que sus propias prácticas no contribuyan a incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios; no obstante, en el ejercicio que se reporta no se ha tenido conocimiento de que la prestación de servicios en sus distintas actividades, la comercialización y uso de datos hayan generado incidencias significativas ni casos graves de vulneración de los derechos humanos que impliquen una modificación de las medidas adoptadas relacionadas en este apartado.

La gestión de los riesgos de importancia relativa de sostenibilidad se realiza de manera alineada con la gestión del resto de riesgos. Esta información se detalla en apartado [1.2.e. - Gestión de riesgos y controles internos en la divulgación de información sobre sostenibilidad](#).

Los recursos destinados para la gestión de las incidencias de importancia relativa son los recursos humanos y sus dotaciones presupuestarias en los departamentos relacionados con ellas.

3.3.3. Parámetros y metas

a. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

El Grupo FIATC ha establecido una serie de metas específicas y cuantificables para el horizonte 2027, orientadas a mejorar la experiencia de los consumidores y usuarios finales, así como a optimizar la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa. Estas metas se enmarcan en las áreas clave de servicio al cliente, innovación tecnológica y protección de datos, y representan el compromiso del grupo con la mejora continua y la satisfacción del cliente. Esta información se encuentra en formato tabla en el apartado [1.5. Parámetros y Metas](#).

En cuanto a la facilitación de gestiones a distancia, el objetivo para 2027 es alcanzar 1.000.000 de sesiones anuales a través de la aplicación móvil, lo que permitirá a los usuarios gestionar de forma rápida y eficiente sus operaciones. Este esfuerzo se complementa con la mejora continua del CRM, con una meta de alcanzar un NPS (Net Promoter Score) superior al 43% en 2027, asegurando que el servicio que ofrece FIATC sea cada vez más personalizado y satisfactorio para el cliente.

FIATC también busca mantener y, si es posible, expandir su red agencial, potenciando las captaciones agenciales como mínimo como en la actualidad (142/año), lo que permitirá ofrecer un servicio presencial más amplio y cercano. Asimismo, para garantizar una atención telefónica de calidad, se ha propuesto mantener una tasa de resolución en la primera llamada superior al 80%, y reducir la tasa de abandono de llamadas a menos del 10%, asegurando que los clientes reciban asistencia eficiente y oportuna.

En relación con la gestión de productos, se revisarán periódicamente para identificar nuevas oportunidades de mejora, con la meta de revisar, como mínimo, 1 gama de productos al año. Además, la recogida constante de feedback de los clientes será clave para seguir mejorando el NPS, fijando nuevamente el objetivo de superar el 43% en 2027.

En cuanto a innovación y digitalización, el Grupo FIATC continuará con una inversión anual constante en mejoras tecnológicas, con un crecimiento previsto del 1% en 2027, garantizando que las soluciones digitales sigan evolucionando y respondiendo a las necesidades del mercado.

En el área de privacidad y ciberseguridad, se seguirán implementando las medidas del Plan Director de Seguridad, con el objetivo de, como mínimo, mantener o reducir el nivel de incidentes TIC en 2027. Además, se implementará un plan de formación y sensibilización en ciberseguridad y protección de datos, con una meta de que el 70% de los empleados reciban más de 10 horas de formación anual en este ámbito. Para asegurar la protección de los datos, FIATC se compromete a mantener un porcentaje de éxito en las copias de seguridad superior al 95%.

Asimismo, el procedimiento de gestión de incidentes TIC buscará mantener o mejorar el tiempo de resolución de incidentes, garantizando una respuesta rápida y efectiva ante cualquier incidente tecnológico. Por último, se gestionará activamente el Comité de Resiliencia Operativa Digital y Seguridad TIC, que se convocará 4 veces al año para supervisar y evaluar la eficacia de las medidas de seguridad establecidas.

4. Información sobre la gobernanza

4.1. Información NEIS G1- Conducta empresarial

Todos los subtemas materiales detectados bajo los títulos **“ética y conducta empresarial”**, **“gestión de la relación con proveedores y colaboradores”**, **“gobierno responsable”**, **“ciberseguridad”**, y **“responsabilidad fiscal”** se divulgan en este epígrafe.

4.1.1. Gobernanza

a. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El Consejo de Administración de la entidad matriz es el órgano responsable de determinar la estrategia de Grupo FIATC y supervisar la gestión de la Entidad, en consecuencia es el responsable, junto con las personas que integran el Comité de Dirección de la Entidad de generar una cultura de cumplimiento dentro de la organización que se ajuste a los más altos estándares de integridad, transparencia y cumplimiento ético y normativo, integrando dichos valores en sus decisiones y asegurando que las prácticas empresariales cumplan con las leyes y regulaciones aplicables y reflejen los valores y la misión de la organización. Además, el Consejo de Administración es responsable de que las decisiones empresariales consideren los intereses de todos los *stakeholders*, incluidos los empleados, mutualistas, clientes, proveedores, colaboradores, administraciones públicas y la sociedad en general. A través de estos esfuerzos, el Consejo contribuye a crear un entorno corporativo íntegro y sostenible, que promueve la confianza y la reputación positiva del Grupo FIATC en el mercado. En línea de lo anterior, el Consejo de Administración a través de su Comisión de Cumplimiento Normativo ha aprobado en el año 2024 un plan de sensibilización en el que se prevé una serie de acciones de comunicación interna a través de las Intranets del Grupo FIATC y de emisión de Circulares de Cumplimiento Normativo por parte de la Función de Verificación de Cumplimiento, dirigidas a recordar la existencia del canal de denuncias existente, de la relevancia del cumplimiento normativo y de aquellas conductas prohibidas dentro de la organización.

Los miembros del Consejo de Administración de FIATC, cumplen, todos ellos, con los requisitos de aptitud y honorabilidad exigidos por la normativa aplicable a las entidades del sector asegurador, y en su conjunto cuentan con las capacidades necesarias para poder garantizar una gestión sana y prudente de la Entidad. En particular, tienen conocimiento y experiencia en cuestiones de gobernanza y capacidad para asegurar una conducta empresarial basada en la transparencia e integridad.

Todos los miembros del Consejo de Administración de FIATC desarrollan o han desarrollado cargos de dirección, con funciones ejecutivas en diferentes ámbitos empresariales, que les ha otorgado una valiosa experiencia en materia de conducta empresarial, permitiéndoles comprender y aplicar los principios de ética, transparencia y responsabilidad dentro de sus respectivas organizaciones. Así, además del Sr. Joan Castells Trius, presidente ejecutivo de FIATC, varios de los consejeros ejercen en la actualidad los más altos cargos de dirección en sus respectivas organizaciones, el Sr. Joan B. Renart Montalat es consejero delegado de Vichi Catalán Corporación, la Sra. Rocío Martínez-Sampere Rodrigo dirige la Fundación Felipe Gonzalez, el Sr. Xavier Aguilar Huguet, es Presidente en Grupo Constant, y el Sr. Jordi Roche Puigdevall es director, entre otros cargos, de Dolmi Gestión Universitaria. La Sra. Pilar Condal Bargos, el Sr. Vicente Cosin, o la Sra. Nuria Pascual Lapeña han ejercido o ejercen funciones y responsabilidades de relevancia en Condis Supermercats, FIATC y Grifols, respectivamente y los Sres. Luís Coloma

Rodríguez y Antón Parera de Andres ha ocupado importantes cargos en diferentes empresas. Los Sres. Ángel Segarra Ferré y Joan Hortalà Vallvé y la Sra. Marta Colls Peyra son abogados y desarrollan o han desarrollado funciones ejecutivas en los despachos en los que han estado o están integrados y cuentan con conocimientos y experiencia en cuestiones de gobierno corporativo.

Finalmente, la Sr. Marta Martí Carrera es emprendedora y consultora especializada en servicios “in door” en el ámbito de la comunicación y la responsabilidad social corporativa. El curriculum completo de los miembros del órgano de administración está publicado en la página web de FIATC: <https://www.fiatc.es/informacion-corporativa>

El Consejo de Administración ha colaborado con sus conocimientos en la emisión y formalización de las políticas del Grupo FIATC en donde se desarrolla esta materia. Las personas que forman parte de los órganos de administración de las sociedades filiales cumplen asimismo estos requisitos.

Existe una Política de Aptitud y Honorabilidad que regula todos estos aspectos que se han mencionado en el apartado anterior.

En el sistema de gobernanza de la Entidad matriz, que actúa también en diferentes aspectos en sus participadas, se integra, además de la Función de Verificación Cumplimiento Normativo, las Funciones Actuarial, de Gestión de Riesgos y Auditoría Interna.

Existe una Política de Conflictos de Interés, que regula los posibles conflictos de esta índole que pudieran plantearse con los responsables de las Funciones Clave.

Asimismo, se integra en el sistema de gobernanza, la labor que realiza la persona responsable de Control Interno, regulada en su propia Política, cuya función principal es la revisión de los procedimientos operativos y de la adecuación de la estructura, mecanismos e información a todos los niveles de la entidad matriz y, en su caso, de sus participadas.

El papel de los órganos de gobierno en materia de sostenibilidad está claramente definido en la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo FIATC. Esta política se describe en detalle en el apartado 1.2 del presente informe, donde se establece cómo los órganos de gobierno integran los principios de sostenibilidad en sus decisiones y acciones. La política destaca la importancia de considerar los impactos ambientales, sociales y económicos en la toma de decisiones estratégicas para asegurar un desarrollo sostenible y responsable de la organización.

4.1.2. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

a. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa

La información de los procesos para determinar y evaluar los IROs sobre la gobernanza se incorpora por referencia al apartado [1.4.a.i. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades. a. Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa. i. Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa](#) del presente Informe de Sostenibilidad.

Este proceso está diseñado para identificar y gestionar cualquier riesgo potencial relacionado con la conducta empresarial, asegurando así una operación transparente y ética.

Por otro lado, los IROs relacionados con conducta empresarial y los subtemas materiales identificados se relacionan en el apartado [1.3.c. 3](#). Los subapartados [1.3.c.3.2](#) y [1.3. c. 3.4](#), en particular, incorporan los IROs vinculados estrictamente a gobernanza.

b. Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa

El Grupo FIATC busca ganar la confianza de mutualistas, clientes, organismos supervisores y la sociedad mediante una conducta ética y gobernanza transparente. Para lograrlo, cuenta con códigos, reglamentos y políticas que el órgano de administración revisa periódicamente para evaluar y desarrollar su cultura corporativa.

Estos documentos están informados en el presente Informe, en el apartado [1.4. b. i. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#).

Código Ético y de Conducta

En cuestiones de conducta empresarial el Grupo FIATC cuenta con el Código Ético y de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, en su versión actual el 30 de octubre de 2024, en el que se describen los principios y compromisos generales que deben guiar el quehacer diario de todas las personas que integran el Grupo FIATC, en relación con la persona y los derechos humanos, colectividad y sostenibilidad, imparcialidad y no discriminación, confidencialidad, protección de la información y derechos digitales, transparencia e información, cumplimiento normativo leal, ética en la relaciones con los mutualistas, con los clientes, con las relaciones de los empleados, con proveedores, con colaboradores, con la sociedad civil y con la administración pública.

En particular y en relación con la sostenibilidad y el medio ambiente el Código Ético y de Conducta del Grupo FIATC entiende que todo su desarrollo empresarial debe llevarse a cabo de forma socialmente responsable, aplicando criterios de sostenibilidad en la gestión basados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el “Mensaje del Presidente”, ya se hace constar de forma expresa que “.... A través de este documento, el Consejo de Administración quiere poner de manifiesto su compromiso con el cumplimiento ético y normativo y con la integridad, la transparencia y la responsabilidad tanto hacia nuestros mutualistas y clientes, como hacia nuestros colaboradores y la sociedad en general. Todos los miembros de la organización deben conocer el Código Ético y de Conducta y tomarlo como guía en su desempeño diario. El compromiso con los valores y principios que establece es esencial para garantizar que nuestra actividad empresarial se desarrolle en un marco de absoluto respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente”

En el Código expresamente se hacen constar la misión, visión y valores del Grupo FIATC:

Es la misión de Grupo FIATC ofrecer, en todas aquellas actividades que desarrolla, un servicio de máxima calidad y que genere la mayor satisfacción a nuestros clientes, en especial a nuestros asegurados, a los pacientes de nuestros centros médicos y usuarios de nuestras residencias y sus familiares, en un entorno de seguridad y confianza, de forma sostenible, minimizando nuestro impacto ambiental y contribuyendo de forma positiva en las comunidades de la geografía donde operamos.

La visión es conseguir que el GRUPO FIATC sea un referente en sus diferentes áreas de actividad por su compromiso con la calidad y el servicio a sus clientes y usuarios, contribuyendo con ello a crear un mundo mejor y más sostenible.

Los valores que rigen en todo momento, la forma en la que Grupo FIATC desarrolla su misión y persigue su visión son:

- Cliente en el centro;
- Compromiso y humildad;
- Innovación;
- Autoexigencia y orientación a resultados; y
- Trabajo en equipo.

Grupo FIATC asume el compromiso ético y conductual de respetar y promover los derechos humanos y libertades públicas en toda su actividad tomando como base los principios rectores de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada y aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales del trabajo;
- Pacto Mundial de la ONU; y
- Convención europea de Derechos Humanos

Además, tiene como documentos de referencia:

- Carta de los Derechos Fundamentales de la UE;
- Convención Europea de los Derechos Humanos; y
- Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.

Grupo FIATC toma las medidas organizativas, de gestión de riesgos, de prevención, salvaguarda, seguimiento y de rectificación, si procede, para garantizar y respetar los derechos humanos de las personas y espera y exige lo mismo de aquellos con los que establece relaciones comerciales de cualquier índole.

En el desarrollo de su actividad Grupo FIATC vela por el respeto de los derechos humanos en sus diferentes vertientes, defendiendo el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de las personas, igualdad ante la ley, ausencia de trato degradante, a la no discriminación, a un entorno laboral sano y seguro, a la salud física y mental, a una remuneración justa y favorable, sin sesgos por discriminación de ningún tipo, a la privacidad, a organizar y participar en negociaciones colectivas, a la libertad de asociación y a la reunión pacífica, no admitiendo prácticas contrarias a estos derechos ni dentro del Grupo FIATC ni en aquellos terceros con los que colabora.

Para el Grupo FIATC este compromiso constituye la base de su actuación, para lo cual toma las medidas de difusión necesarias para que las personas que componen sus partes interesadas y su cadena de valor lo conozcan y lo respeten en su máxima medida, contribuyendo con ello a conseguir una sociedad más justa y equitativa.

Corresponde a los órganos de dirección, gestión y control, tomar las medidas necesarias para su cumplimiento y seguimiento.

Todos los trabajadores y colaboradores del Grupo Fiatc, han aceptado expresamente haber leído y comprendido los compromisos que comprende el Código Ético y de Conducta.

[Política de Gestión de Conflicto de Intereses \(en las Funciones Clave\)](#)

Esta política revisa los potenciales y/o eventuales conflictos de interés en los que puedan incurrir personas responsables de las Funciones Clave en Fiatc Seguros o, en su caso, en otras sociedades de su

grupo. Sus objetivos son la identificación de los potenciales conflictos de interés en las Funciones Clave y el tratamiento y mecanismos para la resolución de los eventuales conflictos de interés que pudieran darse.

Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

Esta política también constituye un eje esencial en la conducta empresarial y cultura corporativa del Grupo FIATC. De este modo, la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo FIATC supone la aportación de valor del conjunto de empresas que conforman la organización a la sociedad, a través de medidas que contribuyen al desarrollo de los derechos laborales, el progreso social, la mejora del medio ambiente y, en general, el respeto de los derechos humanos.

En esta política se indica que Grupo FIATC ha realizado un análisis de los ODS identificando aquellos que son más relevantes para el mismo y para sus grupos de interés, de manera que centra sus acciones donde pueda contribuir de forma significativa. Así, Grupo FIATC considera que los objetivos directamente vinculados con su actividad y en relación con los que puede generar mayores impactos son los siguientes: Salud y Bienestar, Educación de calidad, Igualdad de género, Trabajo decente y crecimiento económico, Industria, innovación e infraestructura y acción por el clima.

La asunción de estos objetivos muestra el compromiso de Grupo FIATC de trabajar con el Estado, las organizaciones del sector privado, los ciudadanos y la sociedad civil en general, para dejar un mejor planeta para las generaciones futuras.

Para la consecución de estos objetivos es de especial importancia la Fundación Privada FIATC, entidad que tiene, entre otras, las siguientes finalidades: promoción y ayuda en la medicina y la salud de los ciudadanos en general, el fomento y la difusión de la cultura, la promoción de la acción social, así como la asistencia e inclusión social y los servicios de carácter deportivo a personas que practiquen deporte.

En este contexto, es igualmente importante mencionar los compromisos internacionales que España ha asumido, como el Acuerdo de París de 2015, cuyo objetivo es lograr la neutralidad climática.

Por otro lado, de conformidad con las exigencias del Reglamento UE 2019/2088, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros, Grupo FIATC ha asumido el compromiso de identificar, medir, evaluar, gestionar y tomar medidas de control en relación con los riesgos de sostenibilidad o ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) asociados con su actividad y de divulgar en qué medida la asunción de estos riesgos afecta a la toma de las decisiones de inversión.

Asimismo, de conformidad con los nuevos requisitos de Solvencia II Grupo FIATC ha adaptado sus políticas corporativas al efecto de integrar y tomar en consideración los riesgos e impactos de sostenibilidad en los principales procesos internos. Ello sin perjuicio de las iniciativas que con carácter transversal se vienen implementando en Grupo FIATC en los ámbitos social, medioambiental y de gobernanza.

A través de la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, que refleja el valor añadido de la Responsabilidad Social Corporativa y una estrategia de sostenibilidad corporativa, enfocada en compromisos sociales, ambientales y de gobernanza a largo plazo, Grupo FIATC materializa el principio que enuncia el Código Ético y de Conducta y adquiere los siguientes compromisos, los cuales forman parte de su espíritu empresarial en el día a día del grupo y, en consecuencia, se tratarán como objetivos estratégicos:

- Crear valor para mutualistas y la sociedad en general mediante el desarrollo de productos y servicios que contribuyan al bienestar.
- Velar por que la estrategia empresarial y el modelo de negocio del Grupo vayan alineados con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, donde todas las acciones en los procesos de actividad se lleven a cabo de manera responsable y con visión de futuro.
- En línea con lo anterior:
 - apoyar la transición a una economía de cero emisiones netas en 2050;
 - integrar los riesgos, oportunidades e impactos sociales en la toma de decisiones; y
 - avanzar en el entendimiento de los impactos que la actividad del Grupo FIATC puede tener en los derechos humanos para su prevención y mitigación.
- Identificar, prevenir y mitigar los efectos adversos que pueda causar el Grupo en el ejercicio diario de su cometido empresarial. Para ello se deberán crear procesos de diligencia debida.
- Implementar prácticas de debida diligencia en sostenibilidad, promoviendo un enfoque empresarial sostenible y responsable en todas las operaciones del Grupo FIATC.
- Impulsar negocios sostenibles que consideren los impactos medioambientales, apoyando la transición hacia modelos más sostenibles.
- Promover la salud y hábitos saludables tanto entre los empleados como en la sociedad.
- Fomentar el voluntariado, generando oportunidades para que nuestros empleados colaboren con organizaciones que necesiten apoyo y, a la inversa, aceptando voluntarios especialmente en nuestros centros médicos y residencias. Esta iniciativa no solo fortalece la conexión con la comunidad, sino que también promueve un sentido de propósito y solidaridad entre nuestros empleados.
- Aplicar una política de inversiones socialmente responsable que contribuya a la creación de valor de forma sostenible incorporando en el proceso de análisis un enfoque de valoración de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), adaptando sucesivamente sus procesos internos a la normativa española y europea, vigente en cada momento, y aplicable a la actividad del Grupo FIATC en estas materias.
- Fomentar la transparencia, informando adecuadamente a los grupos de interés, de conformidad con la normativa en cada momento aplicable, sobre cuestiones de sostenibilidad.
- En general, integrar en sus procesos de gestión ordinarios los ODS.

Política de Modelo de Negocio

Esta política también contribuye a la cultura empresarial. Así, en el apartado del alcance de la misma se refiere a que está destinada a guiar las decisiones estratégicas y operativas para asegurar que todas las actividades de la entidad estén alineadas además de con los principios y valores recogidos en el Código Ético y de Conducta de la Entidad con los objetivos establecidos en la misma, garantizando así una oferta de valor consistente y de alta calidad para los mutualistas

Asimismo, se busca garantizar una oferta de productos y servicios excepcional, respaldada por una gestión eficaz de las inversiones y un compromiso con prácticas sostenibles y responsables. Esta Política asegura que las decisiones estratégicas y operativas de la entidad promuevan la estabilidad y el crecimiento continuo, adaptándose a las necesidades del mercado y fomentando la confianza de los mutualistas.

El modelo de negocio está diseñado alineándose con la misión, visión y valores de la Entidad que el Consejo de Administración ha acordado y que son una concreción de la misión, visión y valores del Grupo FIATC, del que FIATC Seguros es la entidad cabecera, que se recogen en su Código Ético y de Conducta.

Política del Plan Estratégico

Política de la entidad matriz en la que expresamente se hace constar que incorpora criterios de sostenibilidad que promueven prácticas responsables en materia medioambiental, social y de gobernanza, fortaleciendo la posición de FIATC Seguros en el mercado y reforzando el compromiso de la entidad con un desarrollo económico sostenible.

Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Tiene como objetivo principal aplicar los procedimientos internos para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo para los productos obligados para FIATC Seguros y las filiales que corresponda según su actividad. El blanqueo de capitales puede incluir actividades como la conversión, transmisión, ocultación, adquisición, posesión o utilización de bienes procedentes de actividades delictivas. Mediante unas medidas de Diligencia Debida establecidas normativamente en la política y en un Manual que la desarrolla, se establece la identificación formal de clientes, titulares reales de las operaciones y obtención de información sobre el propósito del negocio solicitado, FIATC mantiene un seguimiento continuo de las relaciones de negocio y actualiza la información del cliente a lo largo de la relación contractual.

Política de Cumplimiento Fiscal

El objetivo principal de esta Política es establecer los mecanismos que permitan garantizar el estricto cumplimiento con el ordenamiento jurídico tributario y evitar aquellas situaciones potencialmente generadoras de riesgos en materia fiscal que pudieran surgir en el desarrollo de las actividades de FIATC y las sociedades de su grupo, minimizando la posibilidad de incurrir en cualquier tipo de responsabilidad por la comisión de alguna infracción o incumplimiento de índole tributario.

Política de Seguridad en la Información

Sigue los estándares del Código Ético y de Conducta aprobado por el Consejo de Administración de FIATC estableciendo el compromiso para adoptar las medidas adecuadas para salvaguardar el tratamiento de los datos personales y garantizar la seguridad de la información. Esta Política tiene como objetivo concienciar y transmitir las responsabilidades individuales de todos los usuarios en materia de seguridad de la información, dado que la seguridad depende en gran medida de la colaboración e implicación de todos.

Política y Manual del Sistema Interno de Información

El Grupo FIATC, dispone de distintos mecanismos para detectar posibles comportamientos ilícitos, el principal es la existencia de un canal de denuncias (referido como Sistema Interno de Información) mediante el cual cualesquiera empleados del Grupo FIATC o terceros pueden interponer cualquier

denuncia relacionada con comportamientos ilícitos o contrarios al Código Ético y de Conducta, incluidos eventuales casos de corrupción y soborno. Otro mecanismo, son las Auditorías Internas que cada año el Departamento de Auditoría Interna desarrolla de conformidad con un Plan de Auditoría que es presentado y aprobado por el Consejo.

En caso de detección, por cualquier vía, de cualquier hecho o circunstancia que pudiera contravenir los principios y valores del Código Ético o suponer un ilícito penal, se inicia con prontitud, independencia y objetividad la correspondiente investigación, de conformidad con lo previsto en la Política y el Manual del Sistema Interno de Información, en la que cuando se considera oportuno participan también asesores externos.

En Política y Manual del Sistema Interno de la Información, se desarrollan el sistema de comunicaciones existente que permite realizar denuncias o consultas de forma escrita a través de medios electrónicos a las que se ha hecho referencia. El acceso a dicho sistema se realiza a través de las diferentes webs corporativas de Grupo FIATC, así como en las intranets, en sección separada y fácilmente identificable. Estas denuncias o consultas se pueden realizar de forma anónima.

La Política del Sistema Interno de Información ha sido informada al personal y desarrolla en sus principios básicos la confidencialidad de la identidad del informante, la indemnidad y prohibición de represalias, incluida la mera tentativa o amenaza de represalia y también la presunción de inocencia del denunciado. El Responsable del Sistema Interno de Información es un órgano colegiado compuesto por el Responsable de la Función de Cumplimiento Normativo, el Director del Área de Recursos Humanos y el Responsable del Departamento de Control Interno. No obstante, el procedimiento permite hacer denuncias evitando que tengan accesos cualesquiera de las referidas personas, si el denunciante considerara que un miembro del órgano colegiado se halla en situación de conflicto de interés. En caso de no optar por la comunicación a través de medios telemáticos, se podrá solicitar una reunión presencial con el Órgano Responsable del Sistema Interno de Información o cualquiera de las personas del órgano colegiado que lo integran.

El personal que forma parte del Órgano Colegiado del Sistema Interno de Información ha recibido formación en materia de cumplimiento y cuenta con experiencia en la gestión de expedientes de investigación por incumplimientos normativos.

Grupo FIATC está sujeta a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, mediante la que incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019. De conformidad con la misma, la Política del Sistema Interno de Información prohíbe expresamente las represalias y la mera tentativa de represalia contra aquellos que hagan uso del canal de denuncias, la independencia del Órgano Colegiado del Sistema Interno de Información y la existencia de mecanismos para evitar conflictos de interés, y la formación general recibida en materia de cumplimiento por parte de todo el personal de Grupo FIATC en la que se hace referencia a esta prohibición de represalias contra los eventuales denunciadores, son garantía de cumplimiento. Sin perjuicio de lo anterior, en el Plan de Formación reportado a la Comisión de Cumplimiento en fecha 25 de abril de 2024 se contempla realizar a todos los empleados del grupo una formación específica del Sistema Interno de Información.

El Plan de Formación al que se hace referencia en el párrafo anterior, contempla distintas formaciones en cuanto a formato, contenido y periodicidad, en función de los destinatarios, relacionadas con cumplimiento normativo, así el Plan incluye desde formación general sobre cumplimiento y conducta empresarial, a formaciones específicas sobre algunas materias como prevención de blanqueo de capitales. Hacer especial mención al hecho de que todos los nuevos empleados deben realizar una

formación de “bienvenida” que, además de la información corporativa y de productos de negocio, incluye un bloque de cumplimiento normativo, sobre protección de datos, prevención de blanqueo de capitales y prevención del riesgo penal en Grupo FIATC, y un bloque de seguridad de la información mediante el que se instruye en cuestiones de seguridad de la información y buenas prácticas en ciberseguridad.

Política Anticorrupción y Contra el Soborno

La Política Anticorrupción está explicada en el apartado [4.1.2.d. Prevención y detección de la corrupción y el soborno](#) del presente Informe, donde se detallan las medidas y procedimientos implementados por el Grupo FIATC para prevenir y detectar actos de corrupción y soborno, asegurando que todas las actividades de la empresa se realicen de manera ética y en cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

Los cargos con mayor potencial de riesgo de corrupción incluyen a los miembros del Comité de Dirección y sus principales mandos inmediatos, así como los dos responsables del Departamento de Inversiones y los Directores Gerentes de las principales filiales. En un nivel de riesgo medio se encuentran los gerentes y técnicos que dependen directamente de los cargos mencionados anteriormente. El análisis de riesgos se ha realizado valorando únicamente las funciones asignadas, sin considerar cuestiones de subjetivas o las medidas de mitigación implementadas.

c. Gestión de las relaciones con los proveedores

La contratación de proveedores y colaboradores tiene carácter mercantil, por lo que los contratos y su ejecución deben ajustarse a la normativa en esta materia, incluida la normativa contra la morosidad.

En función del tipo de proveedor, crítico o no, en función del gasto, servicio o suministro y sustituibilidad del mismo, el nivel de riesgo de cumplimiento del tercero, los posibles impactos para el Grupo FIATC y el confort con el contenido y alcance de la información de la que se dispone respecto del proveedor o colaborador, el Grupo FIATC ha definido un procedimiento de diligencia debida adecuado y proporcional que permite realizar una correcta gestión de los posibles riesgos que la contratación con terceros genera.

En todo caso, a través de este procedimiento, Grupo FIATC valora la capacidad técnica y financiera del proveedor y los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Este procedimiento de diligencia debida está en curso de implementación, habiéndose iniciado con los proveedores del Departamento de Servicios Generales, en relación con los cuales se ha completado el proceso de diligencia debida con proveedores que representan el 60% del volumen de facturación correspondiente al ejercicio 2024.

A lo largo del año 2024, el Grupo FIATC no ha llevado a cabo ninguna auditoría a sus proveedores en temas de sostenibilidad.

La Política de Compras y Contrataciones establece que todos los pagos a proveedores y colaboradores se realicen, mediante transferencia bancaria que se ejecutará desde el Área Financiera dentro del plazo en su caso contractualmente previsto y en su defecto dentro del plazo máximo de sesenta (60) días a contar desde la fecha de emisión de la factura. De forma excepcional se podrán prever formas de

pago alternativas como por ejemplo domiciliaciones bancarias. El Área Financiera dispone de un Manual de Pagos que detalla los procedimientos internos a seguir al efecto de evitar demoras en los pagos.

d. Prevención y detección de la corrupción y el soborno

La Política Anticorrupción y Contra el Soborno del Grupo FIATC reafirma su compromiso con la tolerancia 0 a las prácticas que puedan suponer corrupción o soborno, por ser contrarias a los valores éticos y morales propugnados por el Código Ético y de Conducta. Tiene como objetivo dotar a la organización de un sistema de gestión del riesgo de prácticas corruptas y soborno, como parte del modelo de gestión de cumplimiento normativo, que mitigue la probabilidad de materialización del riesgo. El contenido de esta Política ha sido difundido entre todos los empleados de la organización, estando disponible en la intranet corporativa. Se hace especial énfasis en el conocimiento de la referida Política por parte de los apoderados de la organización, quienes han suscrito una declaración mediante la que manifiestan ser conocedores de esta Política, así como de toda la normativa que introduce obligaciones para el establecimiento y mantenimiento de relaciones con terceros y se comprometen a cumplirlas. Asimismo, toman conocimiento de que cualquier incumplimiento puede conllevar sanciones.

La Política de Compras y Contrataciones también incluye una prohibición expresa de aceptar obsequios y gratificaciones.

Adicionalmente, Grupo FIATC tiene implementados una serie de controles *ex ante* y *ex post*, cuyo objetivo es eliminar o mitigar el riesgo de comisión de estos delitos. En particular:

- Pagos en efectivos prohibidos
- Validación por más de una persona de facturas, por encima de determinados importes
- Auditorías Internas
- Formación:
 - Formación a las personas especialmente expuestas a los riesgos de corrupción y soborno.
 - Formación al Consejo de Administración.

Grupo FIATC ha establecido como requisito en el proceso de *onboarding* de las nuevas incorporaciones la necesidad de realizar un curso de cumplimiento normativo donde se incluye formación específica respecto a la Política Anticorrupción y Contra el Soborno. Además, en base al plan de formación en materia de cumplimiento, se ha programado la forma en la que se debe llevar a cabo el ciclo formativo con el objetivo de profundizar en la sensibilizar en esta materia.

Grupo FIATC ha realizado un ejercicio de identificación de aquellos cargos que corren mayor riesgo de corrupción y soborno, en dicho ejercicio se han valorado, cuestiones tales como el acceso a recursos financieros de Grupo FIATC, autoridad para tomar decisiones de compra o contratación, la participación en la negociación de contratos relevantes, el acceso a información sensible o confidencial, el nivel de supervisión y control sobre sus actividades, la necesidad en sus funciones de mantener relaciones frecuentes o estrechas con funcionarios públicos, etc. y se han identificado como cargos con mayor riesgo de corrupción y soborno aquellos cargos o funciones que se detallan en el apartado 4.1.2.b. *Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa* del presente Informe.

La gestión de acusaciones y casos de corrupción y soborno se articulan a través de la persona responsable de la Función de Verificación del Cumplimiento y del Órgano Responsable del Sistema Interno de Información. De conformidad con el Reglamento de la Comisión de Cumplimiento Normativo

se reporta a esta Comisión informe anual con las incidencias recibidas a través del Sistema Interno de Información. En el ejercicio de 2024 la Función de Verificación de Cumplimiento presentó en la sesión de fecha 27 de febrero de 2025 dicho informe.

De conformidad con lo previsto en la Política de Compras y Contrataciones, Grupo FIATC incorpora en las contrataciones con sus proveedores y colaboradores cláusulas de cumplimiento ético y anticorrupción, cuyo incumplimiento puede suponer la resolución de los correspondientes contratos.

La formación que se imparte a toda la plantilla en materia de corrupción y soborno cubre tanto la identificación de las distintas tipologías de prácticas corruptas y su definición, como una explicación de la Política y del procedimiento a seguir en caso de sospecha o detección de un caso de corrupción. El curso se realiza en formato on-line y tiene una duración aproximada de una hora y lo completan todas las personas que se incorporan a la organización. En 2023, se convocó a toda la plantilla y esta convocatoria se extendió a 2024. Está prevista otra convocatoria general a inicios de 2026.

El programa de formación abarca el 100% de los miembros de la organización y respecto los cargos en situación de mayor riesgo, así como en nivel de riesgo medio, en la convocatoria 2023-2024 ha sido completado por el 82,51% de los mismos.

En relación con la formación al Órgano de Administración, durante el ejercicio 2024 se destinó una sesión del consejo en exclusiva para realizar una formación a los miembros que abarco aspectos internos de la organización, así como formación en materia de cumplimiento normativo y aspectos legales que afectan a FIATC. Además, a través de la Comisión de Cumplimiento Normativo se toman en consideración informes elaborados por la Función de Verificación de Cumplimiento Normativo respecto proyectos normativos que tienen impacto directo en FIATC.

4.1.3. Parámetros y metas

a. Casos de corrupción o soborno

Durante el ejercicio 2024 no ha habido condenas ni multas a FIATC Seguros ni a ninguna de sus sociedades dependientes por casos de corrupción o soborno.

b. Influencia política y actividades de los grupos de presión

Tanto en la Política de Donaciones y Patrocinios como en la Política Anticorrupción y Contra el Soborno se indica la prohibición de la realización de cualquier tipo de patrocinio o donación (con independencia de la forma jurídica que revistan) a partidos políticos, incluyendo las federaciones, coaliciones o agrupaciones de electores.

Con carácter previo a la asunción de cualquier compromiso frente a terceros, los patrocinios y donaciones deberán ser aprobados por el máximo ejecutivo o el Director General de FIATC Seguros.

Fiatc Seguros, está asociada a la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA). Esta asociación agrupa el 98 % del volumen de negocio asegurador nacional y vertebrar los intereses de la industria del seguro expresando la posición del sector asegurador ante los temas que preocupan a la sociedad y representa a sus asociados ante todo tipo de instituciones y organismos, tanto nacionales como internacionales, para transmitirles el punto de vista del seguro. El Presidente Ejecutivo de FIATC

Seguros, el Sr. Joan Castells i Trius, forma parte del Consejo Directivo junto a otros 32 representantes de entidades aseguradoras, por lo que no ostenta una posición de presión ni dominio dentro de la organización. Las aportaciones a UNESPA han sido de 74.229,72 € en el ejercicio 2024.

El importe total de las colaboraciones en el ejercicio 2024 ha ascendido a 267.289,61€, y su destino ha sido el de organismos profesionales de Mediadores de seguros (colegios, consejos, asociaciones), Unespa, Icea, Cojebro, Inese, Foment del Treball Nacional, Colegio de Mediadores de Seguros, Asociación Española de Corredurías y Col·legi d'Actuaris de Catalunya. Además, se contribuye con los colegios de mediadores y corredores provinciales, a través del pago de cuotas, así como con otras asociaciones de empresarios. A nivel internacional colabora con Amice.

Ni FIATC Seguros ni ninguna de sus sociedades dependientes está inscrita en el Registro de Transparencia de la UE. Este registro está concebido para mostrar qué intereses están representados a escala de la Unión Europea y en nombre de quién, así como los recursos financieros y humanos dedicados a estas actividades.

c. Prácticas de pago

La información sobre las prácticas se reporta por referencia al apartado [4.1.2.c - Gestión de las relaciones con los proveedores](#). El procedimiento interno a seguir para el pago de las facturas no diferencia el plazo en función del origen o tamaño del proveedor o colaborador sea administración pública, gran empresa o pyme.

La información sobre el periodo medio de pago a proveedores relativa a los importes significativos durante el ejercicio 2024 en operaciones comerciales fue de **44,34 días** tal y como se informa en la Nota 19 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas. El porcentaje de pagos que se ajustan a período inferior al establecido en normativa de morosidad es de 75,92 %.

Los importes significativos se refieren al análisis en el periodo de pago del 75,46 % de las facturas registradas en el ejercicio 2024.

No existen procedimientos judiciales actualmente pendientes por demoras en los pagos.

d. Información Fiscal

El Grupo FIATC no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2024.

El Grupo FIATC no tiene la obligación de preparar la información “país por país” determinada en el artículo 14.2.b) del Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, ya que a pesar de superar la cifra de negocios en la cuantía de 750M de euros, no ostenta participación en sociedades situadas en el extranjero. Únicamente posee una sucursal en Andorra que al carecer de personalidad jurídica se integra en los estados financieros de la sociedad cabecera del grupo, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros.

El total del beneficio consolidado antes de impuestos del ejercicio 2024 es de 24,52 millones de euros, 15,33 millones de euros en el ejercicio 2023. El negocio internacional, que proviene de Andorra a través de la sucursal que el Grupo ostenta en dicho país, ha aportado en 2024, -0,14 millones de euros, frente a los 0.35 millones de euros en el ejercicio 2023.

Respecto a los impuestos sobre beneficios pagados, durante el ejercicio 2024 el grupo realizó pagos netos totales por Impuesto sobre Sociedades por un importe total conjunto que ascendió a 5,13 millones de euros (en 2023 esta cifra fue de 4,31 millones de euros) íntegramente pagados en España.

Dicho importe incluye, tanto los pagos fraccionados totales del Impuesto sobre Sociedades realizados en abril, octubre y diciembre de 2024 por importe total de 7,83 millones de euros, como los ingresos recibidos en 2024 correspondientes al ejercicio 2023 2,70 millones de euros (en 2023 los pagos fraccionados ascendieron a 5,95 millones de euros y las devoluciones recibidas correspondientes al ejercicio anterior fueron de 1,64 millones de euros).

ANEXO. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	1.2 a 1.2.b 1.3 a	NEIS 2 – GOV-1 NEIS 2 – GOV-2 NEIS 2 – SBM-1 NEIS 2 – SBM-2 NEIS 2 – SBM-3 NEIS 2 – MDR-P NEIS S1 – 1 NEIS S3 – 1 NEIS S4 – 1 NEIS G1 – 1 NEIS 2 – MDR-T NEIS S1 – 5 NEIS S3 – 5 NEIS S4 – 5
Mercados en los que opera	Material	1.3.a	
Objetivos y estrategias de la organización	Material	1.3.a 1.3.b 1.3.c 1.5 a 1.5 b	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	1.3.a 1.3.b 1.3.c 1.4 a	
Principales políticas que aplica el Grupo	Material	1.4 b	
Principales riesgos e impactos identificados	Material	1.2 d 1.2 e 1.3 c 1.4 a	NEIS 2 GOV 5 NEIS 2 IRO – 1 NEIS 2 – SBM 3
Principio de materialidad	Material	1.3.c 1.4.a 1.4 b	NEIS 2 – IRO 1 NEIS 2 – IRO 2 NEIS 2 – SBM-3
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	No material. Justificado	1.4.a i 1.4.a ii 1.3.c	NEIS 2 – IRO 1 NEIS 2 – IRO 2 NEIS 2 – SBM-3
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	No material	-	-
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	No material	-	-
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No material	-	-
Aplicación del principio de precaución	No material	-	-
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No material	-	-
Contaminación			

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	-	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No material	-	-
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	-	-
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	-	-
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	-	-
Consumo, directo e indirecto, de energía	No material	-	-
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	No material	-	-
Uso de energías renovables	No material	-	-
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	No material	-	-
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	No material	-	-
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	No material	-	-
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	-	-
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	- -	- -
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	3.1.3.b 3.1.3.n	NEIS S1 – 6 NEIS S1 – 9
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	3.1.3.b 3.1.3.n	NEIS S1 – 6
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	3.1.3.n	NEIS S1 – 6
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	3.1.3.l 3.1.3.n	NEIS S1 – 16

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	3.1.3.l	NEIS S1 – 16
Remuneración media de los consejeros y 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	Material	3.1.3.n	NEIS S1 – 16
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	1.3.c y 3.1.1.a 3.1.2.a 3.1.2.d	NEIS 2 – 3 SBM-3 NEIS S1 – 1 NEIS S1 – 4
Número de empleados con discapacidad	Material	3.1.3.h	GRI 3-3 (2021) en lo que respecta a políticas y compromisos
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	3.1.2.n	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos
Número de horas de absentismo	Material	3.1.3.n	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	3.1.3.k	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	3.1.3.n	GRI 3-3 (2021) en lo que respecta a políticas y compromisos
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	3.1.3.n	GRI 403-9 con respecto al número y tasa de lesiones por accidente laboral trabajadas GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	3.1.2.a	NEIS S1 – 2
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	Material	3.1.2.b 3.1.2.c	NEIS S1 – 2 NEIS S1 – 3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país y balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	3.1.3.d	NEIS S1 – 8
Formación			

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	3.1.3.i	GRI 3-3 (2021) en lo que respecta a políticas y compromisos
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	3.1.3.i	GRI 3-3 en lo que respecta a políticas y compromisos GRI 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	3.1.3.h	GRI 3-3 (2021) en lo que respecta a políticas y compromisos
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	1.4. b 3.1.2.a	NEIS S1-4 NEIS S1-9
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	1.4. b 3.1.2.a	NEIS S1-1 NEIS S1-4 NEIS S1-9 NEIS S1-12
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	1.4. b 3.1.2.a	NEIS 2 – MDR-P NEIS S1 – 1
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	1.2.d	NEIS 2 - GOV - 4
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	3.1.3.m	NEIS S1 - 17
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	1.4.b i 3.1.1 3.1.2.a 3.1.3.m	NEIS 2 – 4.2. MDR-P NEIS 2 – 4.2. MDR-A NEIS S1 – 1
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	1.4.b.i 4.1.2.b 4.1.2.d 4.1.3.a	NEIS G1 - 3

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	1.4.b.i 4.1.2.b 4.1.2.d 4.1.3.a	NEIS G1 - 3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	3.2.2.a 3.2.2.d	NEIS G1 – 3 NEIS G1 – 6
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	1.3.c 3.2.2.b 3.2.2.c 3.2.2.d	NEIS 2 – SBM-3 NEIS S3 - 2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	1.3.c 3.2.2.b 3.2.2.c 3.2.2.d	NEIS 2 – SBM-3 NEIS S3 - 2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	3.2.2.b	NEIS S3 - 2
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	3.2.2.b 3.2.2.d	NEIS S3 – 1 NEIS S3 - 4
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	1.4.b i 4.1.2.b 4.1.2.c 4.1.3.c	NEIS G1 – 2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	1.4.b i 4.1.2.b 4.1.2.c 4.1.3.c	NEIS G1 – 2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	4.1.2.c	NEIS G1 – 2
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	1.4.b i 3.3.1.b 3.3.2.b	NEIS S4 – 1 NEIS S4 – 4
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	3.3.2.a 3.3.2.c	NEIS S4 – 3 NEIS S4 – 5
Información fiscal			

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting
Los beneficios obtenidos país por país	Material	4.1.3.d	GRI 207-43-3 (2021) en lo que respecta a políticas y compromisos
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	4.1.3.d	GRI 207-43-3 (2021) en lo que respecta a políticas y compromisos
Las subvenciones públicas recibidas	Material	4.1.3.d	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones
Reglamento (UE) 2020/852 - Taxonomía			
Requerimientos del reglamento	Material	2.1	Metodología propia de la organización según Reglamento EU 2020/852



FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

Informe de Verificación limitada emitido por un
verificador sobre el Estado de Información no
Financiera (EINF) Consolidado e Información
sobre Sostenibilidad

31 de diciembre de 2024



KPMG Auditores S.L.
Torre de Cristal
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información no Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes del ejercicio 2024

A los Mutualistas de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros:

Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante la entidad) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, la información sobre sostenibilidad) siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha información sobre sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

- a) el Estado de Información no Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "ANEXO. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado;
- b) la información sobre sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en la nota "1.1. Base para la elaboración" adjunta, incluyendo:
 - Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la información sobre sostenibilidad incluida en la nota "1.4. a. (IRO-1, IRO-2) Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa" es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
 - El cumplimiento de las NEIS.

- El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en la subsección "2.1. *Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía)*" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el ICAC en fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, normas profesionales de general aceptación).

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

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 se diseñe, implante 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.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

Párrafo de énfasis

Llamamos la atención respecto de lo señalado en la nota "1.1. a. (BP-1) *Base general del estado de sostenibilidad*" del EINF, en donde se menciona que el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad se presenta como un documento separado del Informe de Gestión consolidado, del cual forma parte, por ser esta una de las opciones contempladas en la Ley 11/2018 en materia de información no financiera. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Responsabilidades de los administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "ANEXO. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

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 FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros 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.

En relación con la información sobre sostenibilidad, los administradores de la entidad son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la información sobre sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia información sobre sostenibilidad en la nota "1.4. a. (IRO-1, IRO-2) Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa". Dicha responsabilidad incluye:

- conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente;
- identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo;
- evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados;
- realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los administradores son asimismo responsables de la preparación de la información sobre sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en la subsección "2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía)" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implantar y mantener el control interno que los administradores consideren relevante para permitir la preparación de la información sobre sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.
- Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de información sobre sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los administradores de la entidad están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en la información sobre sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la información sobre sostenibilidad, los administradores de la entidad interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la información sobre sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.

- Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la información sobre sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e información sobre sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e información sobre sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- Reuniones con el personal del Grupo 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "1.4. a. (IRO-1, IRO-2) Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa", 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 2024.
- 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 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la información sobre sostenibilidad:

- Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:
 - para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.

- con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.
- Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su información sobre sostenibilidad.
- Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad está efectivamente incluida.
- Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la información sobre sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo.
- Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al informe de gestión consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.
- Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la información sobre sostenibilidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección en relación con el EINF y la información sobre sostenibilidad.

Otra información

La dirección de la entidad es responsable de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la información sobre sostenibilidad y que figuran como anexo del informe de gestión consolidado.



Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre esta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la información sobre sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la información sobre sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de incorrecciones materiales en la información sobre sostenibilidad.

KPMG Auditores, S.L.

Patricia Reverter

4 de abril de 2025

