

ESTADO DE LA
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
Y RSC

2021

ESTADO DE LA INFORMACIÓN
NO FINANCIERA Y RSC

2021

ÍNDICE

Carta del presidente 8

Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera y RSC 12

Materialidad 12

01

Modelo de negocio 18

Perfil de la organización 21

Tamaño de la organización 21

Presencia geográfica 21

Productos y servicios 22

Estrategias y tendencias 44

Gobierno corporativo 50

Políticas 51

Estructura organizativa para la gestión 54

Sistema de gobierno y funciones clave del sector asegurador 56

Gestión de los riesgos en el sector asegurador 58

02

Cuestiones medioambientales 64

Economía circular, prevención y gestión de residuos 65

Uso sostenible de los recursos 70

Medidas orientadas a la protección medio ambiental y sostenibilidad 77

Cambio climático 78

03

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal 84

Empleo 85

Organización del trabajo 90

Seguridad, salud y bienestar 91

Relaciones sociales 95

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad 95

Igualdad 96

Formación 96

04

Derechos humanos 104

05

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno 108

Prevención de la corrupción y el soborno 108

Ética y cumplimiento 108

Cumplimiento normativo 109

Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo 111

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 112

06

Información sobre la sociedad 116

Compromisos del grupo con el desarrollo sostenible 116

Subcontratación y proveedores 121

Consumidores 122

Información fiscal 129

07

Otros 132

Índice de los contenidos 132

Informe KPMG 138



**CARTA DEL
PRESIDENTE**

CARTA DEL PRESIDENTE

MUTUALISMO GLOBAL

Si en 2020 recibimos un impacto que puso a prueba nuestra capacidad de **resistencia**, 2021 ha sido el año en que todos hemos tenido que demostrar **flexibilidad** para adaptarnos al **cambio continuo y a la incertidumbre**.

Algunas lecciones de 2021:

- La conciencia de un **destino común** en el planeta ha quedado clara. La idea de que el progreso tiene que ser global para ser duradero se ha evidenciado con la pandemia.
- Hemos mejorado nuestra capacidad de trabajar con la visión a corto plazo para **adaptarnos**, pero también a largo plazo para prepararnos, ya que los **retos globales** de sostenibilidad siguen ahí.
- La **agilidad** se ha evidenciado como un valor fundamental. Agilidad para navegar por las distintas olas garantizando servicio y compitiendo en el mercado pese a los cambios constantes en el entorno.
- La agilidad requiere digitalización, pero volvamos al principio: **digitalización humana**, sin olvidar a nadie, es decir, omnicanalidad.

Por lo que a FIATC se refiere, hemos seguido **garantizando servicio** y cobertura, adaptándonos a cada cambio, al mismo tiempo que seguimos evolucionando en nuestra propuesta de productos, servicios y canales de atención con el foco puesto en las necesidades de nuestro **cliente**.

Aunque han pasado más de noventa años del origen de FIATC y nuestra entidad ha evolucionado con la sociedad, hay dos ideas que nos han ayudado a mantener claro nuestro **propósito de protección** hacia aquellos que confían en nosotros: el concepto de mutualismo y nuestra voluntad y capacidad de crear soluciones aseguradoras, llegando donde muchos no llegan en la protección de personas y empresas, por complejo que sea el riesgo.

JOAN CASTELLS TRIUS
PRESIDENTE EJECUTIVO





BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y RSC

Materialidad

BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y RSC

MATERIALIDAD

En 2021 FIATC ha realizado por segundo año su análisis de materialidad con el objetivo de identificar cuáles son los asuntos relevantes para los grupos de interés del Grupo FIATC, así como aquellos que tienen un mayor impacto en su negocio.

El resultado es utilizado para la determinación de contenidos del Estado de Información no Financiera y RSC del ejercicio 2021.

Parte de los asuntos de materialidad para una compañía vienen determinados por sus principales grupos de interés, que en el caso de FIATC son los siguientes:



MUTUALISTAS



CLIENTES



EMPLEADOS



COLABORADORES



SOCIEDAD

COMPROMISOS

<p>Servicio de calidad</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Creación de productos sostenibles</p> <p>Protección de datos personales</p>	<p>Servicio de calidad</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Creación de productos sostenibles</p> <p>Protección de datos personales</p>	<p>No discriminación y promoción de igualdad</p> <p>Diálogo permanente</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p>Lugar de trabajo seguro e integrado</p>	<p>Proceso de selección justo</p> <p>Relación continua, perdurable, de confianza y apoyo constante</p>	<p>Reducción de la huella ecológica</p> <p>Contribución a los ODS</p> <p>Compromiso con los Derechos Humanos</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¿CÓMO SE TIENEN EN CUENTA EN LA DETERMINACIÓN DE LA MATERIALIDAD?

<p>Análisis OCU</p> <p>Análisis de los prescriptores sectoriales y sociales (AIM)</p> <p>Análisis de los requerimientos de inversores (SASB,DJSI)</p>	<p>Análisis OCU</p> <p>Análisis de los prescriptores sectoriales y sociales (ACRA)</p>	<p>Encuestas</p> <p>Análisis prescriptores sectoriales y sociales (ICEA, UNESPA, EIOPA, Ministerio de Trabajo)</p>	<p>Análisis de AEMES</p>	<p>Análisis de prensa</p> <p>Global Risk Report</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------------------------

La metodología utilizada se basa en los “Principios para determinar el contenido de la memoria” de Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo al Estándar GRI 101: Foundation. Para ello se han realizado los procesos de identificación y priorización y como resultado se ha obtenido la matriz de materialidad.

IDENTIFICACIÓN:

Para la identificación inicial de potenciales asuntos se han analizado varias fuentes de información:

- Asuntos relevantes destacados por RobecoSAM en el Yearbook2022 para el sector asegurador
- Materialidad del sector asegurador por SASB MaterialityMap.
- Materialidades empresas del sector
- Requerimientos de la Directiva de reporting no financiero
- Global RisksReport2021, del WorldEconomicForum

PRIORIZACIÓN:

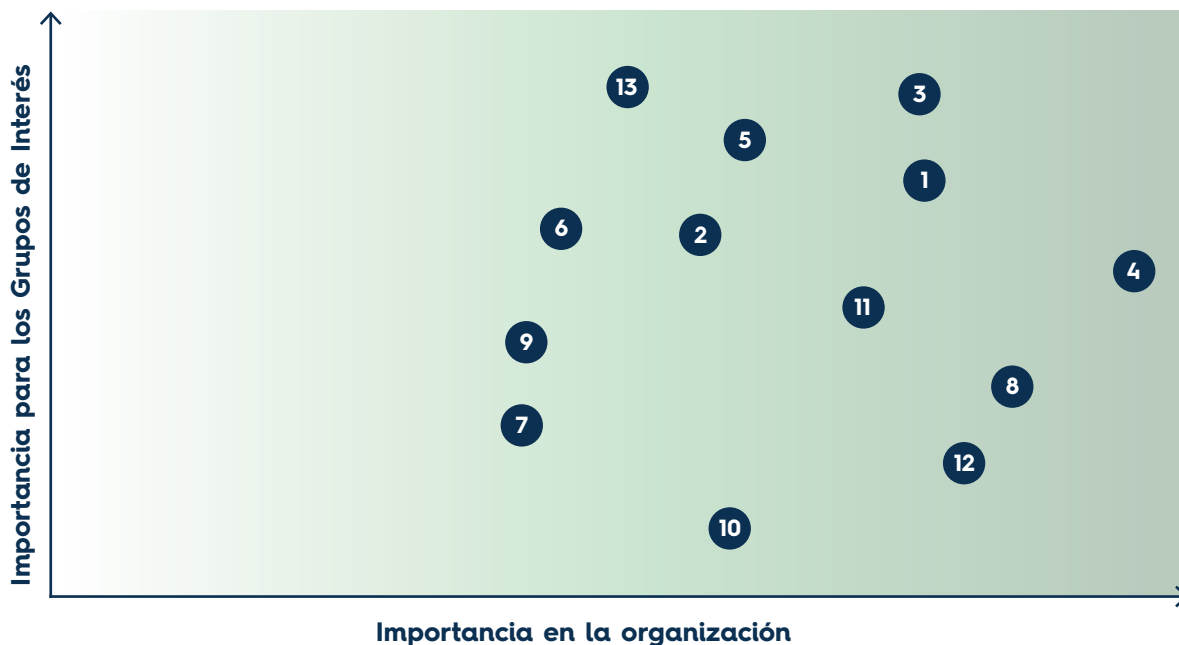
Una vez identificados los asuntos se ha procedido a su priorización, tanto interna como externa.

- Priorización interna: Como fuentes internas para el estudio de la materialidad se ha realizado una encuesta a los Directores de Área de la compañía.
- Priorización externa: Para la relevancia externa se ha realizado un análisis de prensa del ejercicio 2021 así como un análisis tanto de los prescriptores sociales (OCU, Ministerio de Trabajo, AIM) como sectoriales (ICEA, UNESPA, FINRESP AE-MES, UNEP FI, Insurance Europe, EIOPA, ACRA).

DETERMINACIÓN DE CONTENIDOS:

Por último, una vez validados los asuntos materiales se identifican por un lado los Estándares GRI relacionados y por otro los Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad para identificar aquellos requerimientos a los que hay que dar respuesta en este Estado de Información No Financiera.

Matriz de materialidad



IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

ÁREA	ASUNTO
BUEN GOBIERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ética, integridad y transparencia 2. Gestión de riesgos ASG (Ambientales, Sociales y el Gobierno)
CONSUMIDORES	<ol style="list-style-type: none"> 3. Innovación y digitalización 4. Protección de datos y ciberseguridad 5. Experiencia del cliente
NEGOCIO	<ol style="list-style-type: none"> 6. Productos sostenibles e inversión responsable 7. Gestión de los proveedores 8. Relación con los mediadores
AMBIENTAL	<ol style="list-style-type: none"> 9. Gestión ambiental de la compañía
SOCIAL	<ol style="list-style-type: none"> 10. Bienestar de los empleados 11. Desarrollo de talento 12. Seguridad y salud ocupacional 13. Compromiso con la sociedad

An aerial photograph of a river with a small boat. The river is brown and flows through a landscape with green vegetation and rocky banks. The boat is small and white with a dark hull. The background is a blurred, light-colored surface, possibly a wall or a large screen, with a faint reflection of the river and boat.

01

MODELO DE NEGOCIO

Perfil de la organización

Tamaño de la organización

Presencia geográfica

Productos y servicios

Estrategias y tendencias

Gobierno corporativo

Políticas

Estructura organizativa para la gestión

Sistema de gobierno y funciones clave del sector asegurador

Gestión de los riesgos en el sector asegurador

MODELO DE NEGOCIO

FIATC es una entidad que tiene como objetivo garantizar el bienestar de aquellas personas que han depositado su confianza en ella, con cobertura de sus riesgos y de su responsabilidad frente a terceros.

SEGUROS

Como segunda mutua de seguros del país en volumen de primas, FIATC Seguros continúa con su política de orientación a 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.

RESIDENCIAS PARA MAYORES

FIATC Residencias dispone de 3 residencias, centros de día y un edificio de apartamentos tutelados en funcionamiento y un plan de expansión que incrementará de forma importante su oferta. El bienestar de nuestros mayores a través de una atención integral es la misión principal de la entidad. Una misión que se concreta en los siguientes valores:

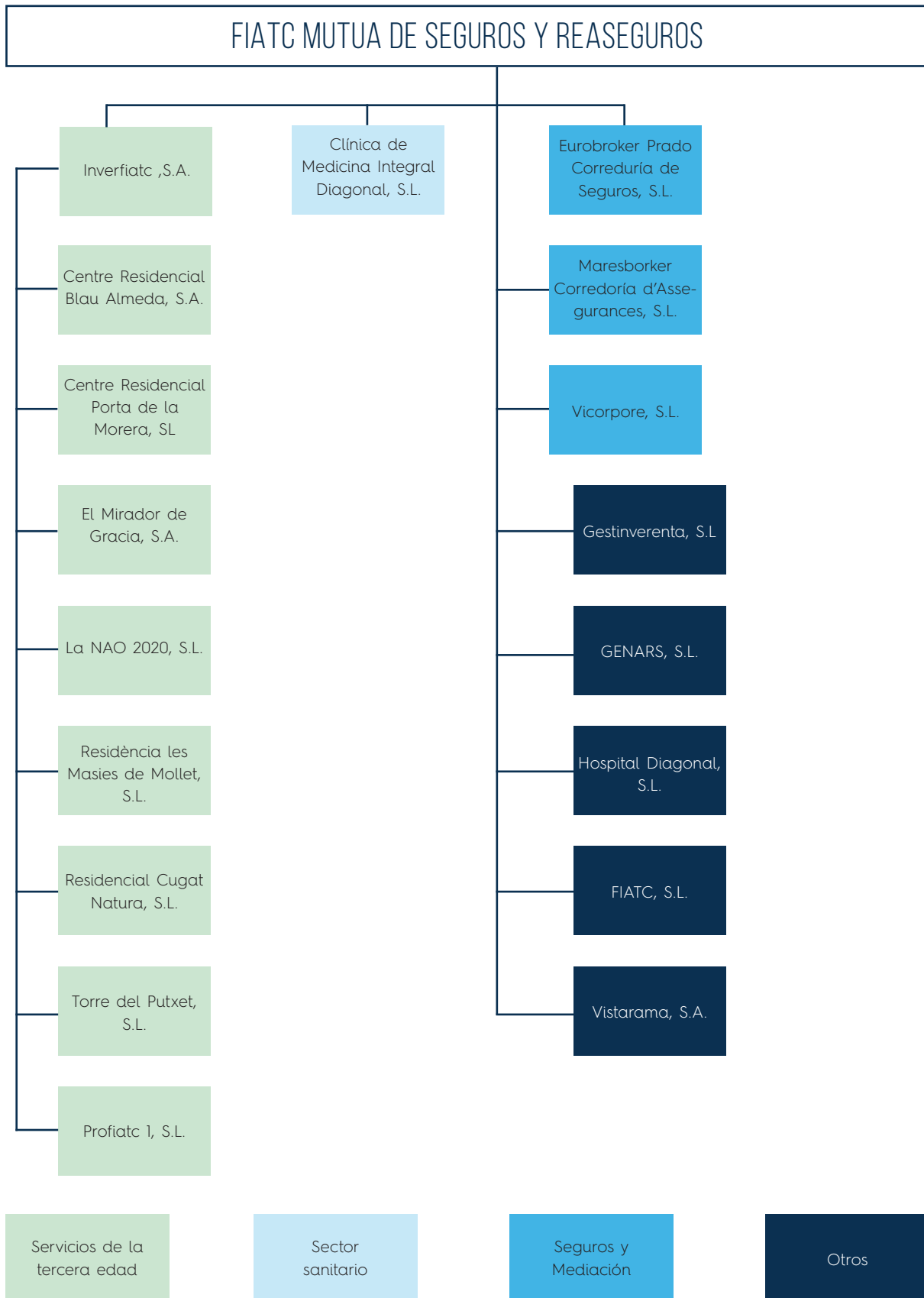
- Excelencia en el servicio y en los espacios e instalaciones, creados para el bienestar en todos sus centros.
- Equipos humanos expertos en el cuidado de nuestros mayores.
- Desarrollo constante y aplicación de iniciativas y actividades en sus centros que potencien el envejecimiento activo.
- Innovación para la mejora continua del servicio.

SALUD

En el ámbito sanitario, FIATC cuenta con la Clínica Diagonal y 3 centros propios de atención exclusiva a sus clientes que basan su actividad en ofrecer una asistencia médica integral que cubre todas las necesidades asistenciales de una familia con los siguientes ejes principales:

- Profesionales de experiencia acreditada.
- Medios tecnológicos avanzados e innovación continua.
- Espacios ideados para ofrecer el máximo confort.

El Grupo queda completado con empresas tenedoras de inmuebles, corredurías de seguros, ingeniería técnica y servicios de asesoramiento y comercialización de viajes.



Nota: No está incluido en este organigrama la Fundació Privada FIATC, de la que FIATC Seguros es Entidad Promotora.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Estos son los principales datos económicos de FIATC en 2021 y su evolución respecto al año anterior.

PRINCIPALES DATOS (MILES DE EUROS)	2019	2020	VARIACIÓN	2021	VARIACIÓN
Primas	690.379	728.103	5,46 %	772.859	6,15 %
Beneficio Neto	8.846	15.057	70,21 %	17.435	15,79 %
Recursos Propios	285.656	310.957	8,86 %	339.832	9,05 %
Patrimonio Neto	305.098	328.727	7,74 %	355.832	8,25 %

PRESENCIA GEOGRÁFICA

La sede Central está situada en la Avinguda Diagonal, 648, de Barcelona y el ámbito de actuación del Grupo FIATC es España. FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros dispone de una Sucursal en Andorra que opera con personal externo a la compañía.

La Clínica Diagonal y los centros residenciales se encuentran en la provincia de Barcelona y atienden a clientes de FIATC y a pacientes de cualquier procedencia.

El Grupo FIATC posee 45 oficinas, 4 centros de salud y 3 residencias para mayores y un edificio de apartamentos tutelados. La red de distribución de mediadores abarca a más de 6.000 profesionales distribuidos en todo el territorio nacional y Andorra y, además, también ofrece el servicio de venta telefónica y online.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

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.

INNOVACIÓN EN SERVICIO A CLIENTES



Salud

- Nuevo seguro: MEDIFIATC Start.
- Eliminación de determinados periodos de carencia.
- Contratación a menores solos y de neonatos desde su nacimiento sin periodos de carencia ni cuestionario médico.

App FIATC

- Tarjeta de asegurado digital y delegación de tarjetas de menores.
- Agilización trámites de registro.

Pago de recibos por bizum y domiciliación de seguros con tarjeta

Mejora de la tarificación web y optimización del CRM

Servicios para mediadores

- Nuevo aplicativo de decesos.
- Nuevo canal para mediadores de gestión de siniestros multirriesgo.
- Nueva herramienta para las comunicaciones con clientes (teléfono y correo electrónico).

Videoperitación en automóviles, hogar y comercio

SEGUROS PARA PARTICULARES



Salud

Todas las especialidades, los mejores centros y profesionales, excelencia en atención y asistencial.

- Con o sin copago
- Básico o completo
- Con guía médica o de reembolso

Hogar

Seguro modular para adaptar las coberturas al cliente y sus necesidades con garantías de protección del inmueble, los bienes que incluye y las personas que habitan en él.

Seguros específicos para comunidades y seguros de impago de alquileres.

Vida, accidentes, enfermedad, invalidez y hospitalización

- Seguros de previsión para garantizar la calidad de vida del asegurado o sus beneficiarios ante imprevistos.

Ahorro para la jubilación

- Plan de Previsión Asegurado (PPA)
- Plan Individual de Ahorro Sistemático (PIAS)
- Seguro Individual de Ahorro a Largo Plazo (SIALP)
- Planes de Pensiones

Decesos

- Garantiza un servicio de sepelio de alta calidad y atención personalizada en todos los trámites de la defunción. Garantías adicionales como testamento y borrado de la vida digital. Modalidades para familias o especial para personas mayores de 65 años.

Viaje

Automóvil y otros vehículos

Asistencia 24 horas con distintas modalidades de cobertura adaptadas al cliente.

Otras soluciones

Seguros de esquí, embarcaciones, caballos, caravanas, responsabilidad civil.

SEGUROS PARA EMPRESAS



Soluciones adaptadas a cada modelo de negocio desde pequeños comercios a la gran industria, con la garantía y experiencia de FIATC en la gestión de riesgos para empresas.

Seguro multirriesgo negocio

Todas las garantías, desde incendio, daños por agua, daños eléctricos o robo hasta garantías de responsabilidad civil de la entidad y directivos o pérdida de beneficios. Con atención permanente y asistencia inmediata para reducir tiempos de inactividad.

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.

NUEVO SEGURO DE SALUD: MEDIFIATC START

MEDIFIATC Start

Desafortunadamente, la pandemia ha puesto la salud en el centro de las prioridades de todos nosotros. De este modo, personas que hasta ahora no tenían previsto contratar un seguro de salud porque no lo veían como una prioridad, por su situación personal, edad o necesidades o porque no disponían del nivel adquisitivo necesario para ello, ahora están buscando fórmulas que les permitan acceder al servicio de calidad, la inmediatez y las facilidades que pueden aportar estos seguros.

“PARA DAR RESPUESTA A ESTAS NECESIDADES, FIATC HA CREADO MEDIFIATC START, UN NUEVO SEGURO DE SALUD QUE OFRECE UN ACCESO RÁPIDO, SIMPLE Y A UN BUEN PRECIO A LA MEDICINA PRIVADA.”

Estos son los elementos principales que definen MEDIFIATC Start:

- Seguro de asistencia extrahospitalaria con copago moderado.
- Hasta tres actos médicos gratuitos anuales por persona.
- Primas muy competitivas.
- Facilidad en la contratación: sin cuestionario médico para menores de 56 años.

OTRAS NOVEDADES Y MEJORAS EN SALUD

Se eliminan los periodos de carencia a excepción de los correspondientes a las prestaciones de reproducción asistida, parto y prótesis en las que se mantienen las condiciones existentes, con el fin de mejorar el servicio a nuevos clientes.

Se abre la contratación a nuevos asegurados menores de edad aunque sus padres no esten asegurados en la entidad.

Se permite la contratación de neonatos hijos de asegurados (uno o ambos progenitores) durante su primer mes de vida, que quedarán cubiertos desde su fecha de nacimiento, sin periodos de carencia ni necesidad de cuestionario médico.

MEJORAS EN LA APP DE CLIENTES Y OTROS SERVICIOS DIGITALES PARA CLIENTES Y MEDIADORES

- **App FIATC**
 - En Salud, creación de la "Tarjeta de asegurado digital", accesible para todos los usuarios. Permite identificarse como asegurado en los centros concertados y la delegación de tarjetas de menores a otros adultos a cargo de estos.
 - Acceso al número de personas en la sala de espera de urgencias de Clínica Diagonal.
 - Agilización de los trámites para registrarse en la aplicación (escaneo del DNI para el alta de usuario).
- Pago de recibos por Bizum e inclusión del pago con tarjeta, no solo para contratación sino también como domiciliación para pagos recurrentes en el seguro de Salud.
- Mejora en las herramientas de tarificación disponibles para clientes en la página web.

- Mejoras diversas y ampliación de funciones en el sistema para gestionar las relaciones con clientes y mediadores (CRM)
- Creación nuevas herramientas y servicios para mediadores:
 - Nuevo aplicativo para contratación de decesos.
 - Nuevo aplicativo para impulsar la firma de la documentación contractual de la cartera de pólizas de la entidad.
 - Nuevo canal exclusivo para mediadores para la gestión de los siniestros de asistencia multirriesgo.
- Incorporación de una nueva herramienta para la gestión de comunicaciones con clientes (teléfono y correo electrónico) que permite una atención más fluida y eficiente.
- Continuidad en la iniciativa de fomentar la videoperitación en siniestros de automóvil, hogar y comercio para evitar la presencia del perito profesional en el hogar o negocio del cliente y proteger así su salud y seguridad.

COVID-19

2021 ha sido un año en que tanto empresas como particulares han tenido que demostrar su capacidad de adaptación frente a una realidad cambiante. Los distintos estadios y olas de la pandemia y sus restricciones derivadas han condicionado ámbitos como la movilidad, el acceso a los servicios, especialmente de salud y al trabajo (presencial o a distancia) entre muchas otras facetas de la vida de las personas.

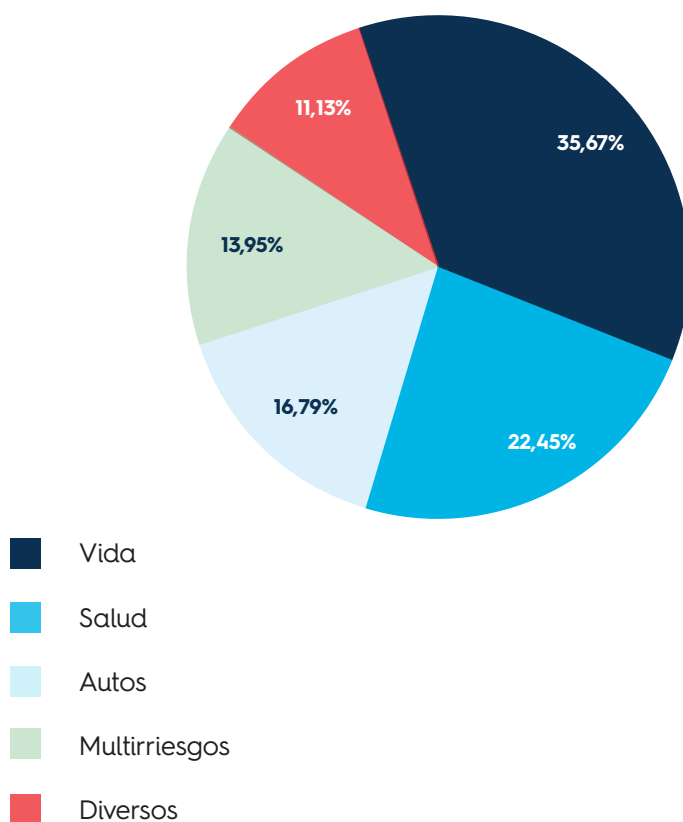
“EN ESTE ENTORNO DE CAMBIO CONSTANTE E INCERTIDUMBRE, FIATC HA CONCENTRADO SUS ESFUERZOS EN GARANTIZAR EL SERVICIO A CLIENTES Y MEDIADORES Y EN MANTENER Y REFORZAR SUS COMPROMISOS A PESAR DE LA PANDEMIA, ADAPTÁNDOSE A LOS CAMBIOS CONSTANTES EN CUANTO A NORMATIVA, NECESIDADES DE SUS ASEGURADOS Y POSIBILIDADES DEL MERCADO.”

Así, FIATC Seguros ha mantenido la cobertura, a pesar de quedar expresamente excluida en póliza, a los siniestros derivados del coronavirus tanto en Salud como en Decesos.

DATOS DEL EJERCICIO

Los datos anuales referidos al ejercicio de 2021 son objeto del "informe sobre la situación financiera y de solvencia" el cual será publicado en la página web de la entidad.

Composición de la cartera de grupo



FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros es una referencia en el ramo de Salud. Sus principales magnitudes son las siguientes:

DATOS SALUD		2021
	Nº asegurados	309.836
	Profesionales sanitarios	24.446
	Centros asociados	3.709
	Nº pruebas diagnósticas complejas	49.878
	Intervenciones con hospitalización	13.853
	Fisioterapia y Rehabilitación	21.061

Servicios de asistencia e indemnizaciones en otros seguros:

SERVICIOS ASISTENCIA E INDEMNIZACIONES		2021
	Asistencia e indemnizaciones en viajes	562
	Hogar	44.751
	Comunidades	27.826
	Comercio	8.586
	Empresas	7.533
	Automóviles	113.976
	Embarcaciones	1.828
	Accidentes personales	2.930
	Defunciones y servicios relacionados	995

FIATC ENTIDAD PROMOTORA Y GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES

FIATC en su actividad promotora y gestora de Fondos de Pensiones, gestiona los Fondos de Pensiones que tienen los siguientes planes adscritos:

- FondFIATC Fondo de Pensiones, F.P.: PlanFIATC-1.
- FondFIATC Variable 70, F.P.: PlanFIATC-5 Individual, P.P.
- FondFIATC Renta Fija Mixta, F.P.: PlanFIATC 6 Solid, P.P.

Derivado de la política de concentración de Fondos, del entorno económico y las modificaciones normativas que han limitado las aportaciones a la previsión complementaria, el volumen del patrimonio neto de Planes y Fondos de Pensiones gestionados a 31 de diciembre de 2021 alcanzaron el importe de 10.266 miles de euros, con un decremento de 51 miles de euros respecto al ejercicio anterior. El total de aportaciones y traspasos de entrada ingresados durante el ejercicio han sido de 262 miles de euros, descontados los movimientos internos.

SALUD: CLÍNICA DIAGONAL

Clínica Diagonal es el centro exclusivo para los asegurados de la entidad, y un centro de referencia en el área de Barcelona, con un equipamiento que cuenta con las instalaciones de primer nivel y medios tecnológicos de última generación, con una importante labor de innovación en salud gracias a la incorporación de técnicas como la cirugía robótica.

Estos son los servicios que ofrece Clínica Diagonal:

- Urgencias generales y pediátricas 24 horas.
- Obstetricia, medios específicos de asistencia en partos.
- Consultas externas con 22 consultorios.
- U.C.I.
- Unidad de Cirugía sin ingreso.
- Hospital de día Oncológico.
- Laboratorio de análisis clínicos.
- Diagnóstico por la imagen con alta tecnología: 2 TAC, 2 RNM (abierta y cerrada), Rx convencional, mamógrafo digital, ecografía y radiología intervencionista.
- Unidad específica de endoscopia digestiva y respiratoria con sedación.
- Todas las especialidades médicas y quirúrgicas excepto psiquiatría.
- Pruebas de esfuerzo.
- Rehabilitación.
- Restauración de alto nivel gastronómico con cocina propia, menús creados por nutricionistas.



En 2021, el centro médico de referencia de FIATC ha facturado **32.538.179 €** durante el ejercicio.

Como proyecto para 2022, se ha iniciado la construcción de una ampliación de la clínica en un terreno adyacente.

Otros centros propios de FIATC para visitas y pruebas son:

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

La actividad de la Clínica Diagonal en 2021 ha recuperado parte de la actividad prepandemia.

CLÍNICA DIAGONAL	2021
Intervenciones quirúrgicas	11.980
Visitas a consultas externas	210.430
Estancias pacientes	25.107
Urgencias	33.223
Pruebas complementarias	57.378
Radiología	58.530

CEAB, UN NUEVO SERVICIO DE CLÍNICA DIAGONAL

“EN 2021 EL CENTRO DE REFERENCIA DE FIATC PUSO EN MARCHA CEAB, CENTRO DE ESTÉTICA AVANZADA DE BARCELONA, UN SERVICIO ESPECIAL DE CIRUGÍA Y MEDICINA ESTÉTICA INTEGRADO EN LAS INSTALACIONES DE LA CLÍNICA QUE OFRECE SERVICIOS EN ESTE ÁMBITO CON LA GARANTÍA DE CALIDAD DE CLÍNICA DIAGONAL.”

COVID-19

Tras los cambios y medidas adoptadas durante el año pasado descritos en la memoria de 2020 con una primera Ola de inicio en marzo definida en fase de escalada y desescalada y una segunda en octubre- noviembre, la pandemia ha mostrado 4 nuevas olas durante el año 2021 con picos en enero, abril, julio-agosto y la sexta Ola pandémica iniciada en diciembre y aún en curso en enero de 2022.

“DURANTE EL AÑO 2021 FUERON INGRESADOS 176 PACIENTES POR COVID, 124 ASEGURADOS DE MEDIFIATC Y 52 PACIENTES DERIVADOS DE LA SANIDAD PÚBLICA.”

Además, ha coexistido la actividad Covid y la actividad rutinaria de todos nuestros departamentos tanto urgente como programada incluida la quirúrgica y los partos.

Las pruebas respiratorias realizadas anteriormente en los centros propios se han seguido realizando en Clínica Diagonal y al igual que el cambio de ubicación de algunas pruebas cardio-respiratorias en la clínica, en ambos casos obedecen a criterios de prevención Covid asociado a estructura por necesidad de ventilación del espacio donde se realicen dichos estudios.

Se ha mantenido el plan de contingencia Covid elaborado en noviembre de 2020 durante la 2ª Ola adaptando en 2021 los recursos necesarios tanto materiales como humanos en función del momento pandémico y con previsión de diferentes escenarios escalados en hasta 3 niveles asistenciales.

El protocolo de cribado a la admisión de pacientes ha sufrido diversas modificaciones, incluyendo el cribado clínico epidemiológico, estudios PCR, visitas presenciales o telemáticas preoperatorias etc., en función de los indicadores por nivel de alerta poblacional y nivel de alerta institucional y atendiendo a las variaciones de instrucciones del Departament de Salut de cada momento pandémico. En la sexta Ola la incidencia de casos asintomáticos con estudio PCR preoperatorio positivo ha obligado a anular un mayor número de cirugías programadas en comparación a Olas anteriores.

La implementación de los Test de Antígenos en los pacientes atendidos de urgencias con sintomatología sospechosa de Covid, ha permitido diagnosticar con rapidez a pacientes Covid con o sin ingreso, así como a detectar pacientes ingresados por otras causas.

Se mantienen los criterios de prevención con el uso de mascarillas, higiene de manos, limpieza de superficies, distancia social con limitación de aforo en salas de espera, limitación de acompañantes en consultas, así como de acompañantes en pacientes hospitalizados.

Se realiza internamente la gestión asistencial de control de empleados y colaboradores con Covid o por contactos estrechos, con estudio, seguimiento, aislamiento si procede y reincorporación laboral siguiendo los procedimientos aplicables en cada momento por parte del Departament de Salut en relación al personal de centros sanitarios.

Se procedió a la vacunación en nuestras instalaciones del personal y colaboradores.

La Clínica ha mantenido su integración temporal al sistema sanitario de utilización pública en el marco de la estrategia de respuesta a la epidemia. Desde esta perspectiva ha habido dos vías de acceso de pacientes:

- Pacientes trasladados a UCI de nuestro centro tanto Covid como no Covid (predominantemente Covid) desde cualquier otro centro de Catalunya a través del SEM como responsable de la Xarxa de Crítics de Catalunya que engloba todas las camas disponibles de intensivos de centros públicos, concertados y privados.
- Pacientes Covid trasladados a planta de hospitalización de nuestro centro desde la dirección del área sanitaria Metropolitana Sur.

COVID-19

ACTUACIONES COVID-19 DE CLÍNICA DIAGONAL



Coexistencia de la actividad COVID con la rutinaria urgente y programada.



Continuidad del plan de contingencia Covid elaborado en noviembre de 2020.



Implementación de los Test de Antígenos en los pacientes atendidos de urgencias con sintomatología sospechosa de Covid.



Continuidad en los criterios de prevención: uso de mascarillas, higiene de manos, limpieza de superficies, distancia social con limitación de aforo en salas de espera, limitación de acompañantes.



Gestión asistencial de control de empleados y colaboradores con Covid o por contactos estrechos, según los procedimientos aplicables en cada momento por parte del Departament de Salut en relación al personal de centros sanitarios.



Vacunación en nuestras instalaciones del personal y colaboradores.



Continuidad de la integración temporal al sistema sanitario de utilización pública con dos vías de acceso de pacientes:

- Pacientes trasladados a UCI de nuestro centro tanto Covid como no Covid (predominantemente Covid) desde cualquier otro centro de Catalunya.
- Pacientes Covid trasladados a planta de hospitalización de nuestro centro desde la dirección del área sanitaria Metropolitana Sur.

CUIDADO A LAS PERSONAS MAYORES: FIATC RESIDENCIAS



FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros desarrolla una labor importante de servicios a las personas mayores a través de su participación en InverFIATC, S.A., empresa que gestiona servicios para personas mayores.

Actualmente, FIATC Residencias ofrece servicio de residencia, centro de día y apartamentos para personas mayores en la provincia de Barcelona (Cornellà de Llobregat, Sant Cugat del Vallès y Mollet del Vallès).

Entre los planes de expansión, se encuentran varios proyectos de construcción de nuevas residencias que albergan centros de día en Barcelona, Mollet del Vallès y Alicante.

“EL PLAN DE EXPANSIÓN DE LA DIVISIÓN DE RESIDENCIAS PERMITIRÁ INCREMENTAR DE FORMA IMPORTANTE LA OFERTA DE SERVICIOS A LAS PERSONAS MAYORES. LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVOS CENTROS RESIDENCIALES ASISTIDOS SUPONDRÁ LA CREACIÓN DE NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO DIRECTOS Y UN INCREMENTO IMPORTANTE EN EL NÚMERO DE PLAZAS OFRECIDAS.”

El equipo de FIATC Residencias se compone de profesionales especializados que garantizan una asistencia integral, personalizada y de calidad en un espacio rodeado de luz natural y con las mejores instalaciones. El equipo se conforma por medicina, enfermería, psicología, educación social, terapia ocupacional, dirección, recursos humanos, atención al cliente y calidad y, auxiliares de enfermería.

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

FIATC Residencias ha facturado 9.591 miles de euros durante el ejercicio de 2021, frente a 9.384 miles de euros del ejercicio de 2020.

FILOSOFÍA FIATC RESIDENCIAS:

Acompañamos a GRANDES personas. En FIATC Residencias creamos entornos de confianza y bienestar para acompañar en la vejez, como una etapa más del proyecto de vida de las personas.

Desde el respeto y la estima a las singularidades de las GRANDES personas, promovemos su autonomía y calidad de vida, potenciando comunidades con un fuerte sentimiento de pertenencia, basado en el vínculo familiar.

Reconocemos, valoramos y enaltecemos a las personas mayores y los profesionales que las acompañan.

FIATC Residencias es el hogar de las grandes personas.

ACTITUD FIATC RESIDENCIAS:

Reconocemos a las GRANDES personas. Nuestro compromiso hacia el bienestar individual y colectivo de las personas mayores nace del reconocimiento y la gratitud por todo lo que nos han aportado. Trabajamos para retornarles, hoy, todo lo que merecen, y para avanzar hacia un mañana más responsable y sostenible.

Atendemos desde la transversalidad. Trabajamos con equipos interdisciplinarios, internos y externos, con todas las especialidades profesionales necesarias para conseguir un objetivo común: el bienestar de la comunidad y la autonomía de las personas.

Avanzamos mirando hacia adelante. Nos mueve el espíritu de mejora permanente. Investigamos e incorporamos los nuevos avances en la etapa de vida de la vejez, para mejorar la calidad de vida de las grandes personas.

Escuchamos desde la proximidad. Escuchamos de tú a tú a las personas, para entenderlas y atenderlas como es debido, desde el respeto y la proximidad.

Proyectamos la vida desde la calidad. Acompañamos a las personas mayores y a sus familias en esta nueva etapa de vida para construir juntos un proyecto vital con la calidad que merecen.

Trabajamos desde la vocación. Estamos preparados, formados y acreditados en nuestro trabajo. Y le sumamos la vocación. Nos gusta lo que hacemos.

BLAU ALMEDA



Desde 2006 - Centro acreditado por la Generalitat de Catalunya.
Carretera de l'Hospitalet, 236 - 08940 Cornellà de Llobregat
Plazas PEV (Prestación Económica Vinculada): 100%.



Localizada en Cornellà de Llobregat (Barcelona), la residencia y centro de día Blau Almeda dispone de 142 plazas de residencia asistida, 26 de ellas públicas colaboradoras con la Generalitat de Catalunya, y 40 plazas de centro de día con flexibilidad horaria según las necesidades de cada persona, 14 de ellas también colaboradoras.

La residencia dispone de amplios espacios comunes con dos grandes terrazas con un jardín de 1.350m² para ofrecer un día a día agradable respondiendo a las necesidades asistenciales y de ocio más diversas.

Todas las habitaciones están adaptadas, con terraza, luz natural y se pueden personalizar. Disponen de baño privado, televisión, teléfono, conexión a Internet, servicio de atención 24 horas y dispositivos de emergencia. Las instalaciones del centro están equipadas para ofrecer alojamiento a personas en situación de gran dependencia, incluido servicio médico.

Dispone de una unidad de psicogeriatría especializada en demencias.

Metros Cuadrados	8.603
Plazas Residenciales	142
Plazas de Centro de Día	40
Plazas residenciales colaboradoras con la Generalitat de Catalunya:	26
Plazas de centro de día colaboradoras con la Generalitat de Catalunya	14

CUGAT NATURA



Desde junio 2012- Centro acreditado por la Generalitat de Catalunya.
 Carrer Chopin, 5 - 08173 Sant Cugat del Vallès
 Plazas PEV (Prestación Económica Vinculada): 100%.



La residencia dispone de amplios espacios comunes con dos grandes terrazas con un jardín de 1.350m² para ofrecer un día a día agradable respondiendo a las necesidades asistenciales y de ocio más diversas.

Todas las habitaciones están adaptadas, con terraza, luz natural y se pueden personalizar. Disponen de baño privado, televisión, teléfono, conexión a Internet, servicio de atención 24 horas y dispositivos de emergencia. Las instalaciones del centro están equipadas para ofrecer alojamiento a personas en situación de gran dependencia, incluido servicio médico. Dispone de una unidad de psicogeriatría especializada en demencias.

Localizados en Sant Cugat del Vallès (Barcelona), el complejo de apartamentos para mayores de Cugat Natura se encuentra situado en un ambiente tranquilo y rodeado de naturaleza.

El complejo dispone de 32 apartamentos para personas mayores con servicios incluidos: lavandería, limpieza diaria, conserje, mantenimiento, servicios asistenciales (médico en días y horas convenidos, enfermera, psicólogo, atención 24h en caso de emergencia, fisio-terapeuta y entrenador personal) y actividades lúdicas, sociales y culturales.

El espacio ha sido creado pensando en el confort y la autonomía de las personas mayores, con luz natural, espacios exteriores, rodeado de naturaleza, tranquilo, seguro, bien comunicado y cercano al municipio.

Metros Cuadrados	19000
Plazas Residenciales	72
Plazas de Centro de Día	40
Plazas residenciales concertadas con la Generalitat de Catalunya	49

MASIES DEL MOLLET



Desde agosto 2014 -Centro acreditado por la Generalitat de Catalunya.

Can Flequer, 48 - 08100 Mollet del Vallès

Plazas PEV (Prestación Económica Vinculada): 100%.



Localizada Mollet del Vallès (Barcelona), la residencia y centro de día Masies de Mollet dispone de 148 plazas de residencia asistida y 40 plazas de centro de día con flexibilidad horaria según las necesidades de cada persona, todas PEV (Prestación Económica Vinculada).

También cuenta con amplios espacios comunes con terraza para ofrecer un día a día agradable respondiendo a las necesidades asistenciales y de ocio más diversas.

Todas las habitaciones están adaptadas, con luz natural y se pueden personalizar. Disponen de baño privado, televisión, teléfono, conexión a Internet, servicio de atención 24 horas y dispositivos de emergencia. Las instalaciones del centro están equipadas para ofrecer alojamiento a personas en situación de gran dependencia, incluido servicio médico.

Dispone de dos unidades de psicogeriatría especializadas en demencias.

Metros Cuadrados	4.300
Plazas Residenciales	148
Plazas de Centro de Día	40
Plazas residenciales concertadas	4

COVID-19**ACTUACIONES COVID-19 DE FIATC RESIDENCIAS**

Comunicación continua con autoridades sanitarias, seguimiento de protocolos de actuación dictados y entrega de reportings requeridos.



Medidas para evitar la propagación del virus

- La identificación precoz de los casos.
- El manejo adecuado de las personas infectadas y de los contactos.
- Preservación de la seguridad de los residentes, de sus familiares, del entorno y de los profesionales.
- La vacunación del máximo número de residentes y profesionales que viven y trabajan en los centros residenciales.
- Sectorización de los espacios.
- Información continuada a las familias.



Continuidad de otras medidas adoptadas en 2021

- Reorganización de espacios.
- Plan de continuidad de la actividad ante posibles bajas.
- Introducción de herramientas telemáticas en la selección de personal y digitalización de procedimientos internos.
- Firma digital de contrataciones.
- Formación de bienvenida online para evitar la presencialidad de los actos.
- Consolidación de la figura de Responsable Higiénico.

Los centros residenciales se han continuado adaptando a la situación creada, aplicando de forma estricta todos los protocolos, instrucciones y procedimientos marcados por el Departament de Salut y el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Las medidas adoptadas en todos los centros residenciales gestionados durante las fases de mayor afectación han sido las siguientes:

- Establecimiento de canales de comunicación continua con las diferentes autoridades sanitarias, seguimiento preciso de los protocolos de actuación dictados, así como facilitar los reportings requeridos.
- Medidas dirigidas a evitar la propagación del virus dentro de los centros, como, por ejemplo:
 - La identificación precoz de los casos.
 - El manejo adecuado de las personas infectadas y de los contactos.
 - La preservación de la seguridad de los residentes, de sus familiares y del entorno y de los profesionales.
 - La vacunación del máximo número de residentes y profesionales que viven y trabajan en los centros residenciales.
- Sectorización de los espacios.
- Información continuada a las familias por vía telefónica, por la APP de la residencia GERAPP, y por videollamadas realizadas con los residentes.

Estas medidas y acciones efectuadas en FIATC Residencias iniciadas en 2020 se han consolidado durante 2021 y continúan vigentes en su mayoría.

Estas medidas y acciones efectuadas en FIATC Residencias iniciadas en 2020 se han consolidado durante 2021 y continúan vigentes en su mayoría.

- Reorganización de espacios.
- Desarrollo de un plan de continuidad de la actividad ante posibles bajas del personal y la introducción de sistemas y herramientas telemáticas en la selección de personal, así como la digitalización de procedimientos internos.
 - Introducción de sistemas y herramientas de selección de personal telemáticas que reduzcan el contacto y presencia en centros residenciales de personas ajenas al centro.
 - Digitalización de procedimientos de gestión de personal, firma digital de contrataciones y formación de bienvenida online que reduzcan el contacto y presencialidad de los actos.
- Consolidación de la figura de Responsable Higiénico.

ESTRATEGIAS Y TENDENCIAS

El Grupo FIATC tiene definida en su estrategia corporativa como misión principal la de ofrecer protección y seguridad a las personas y sus bienes. Los valores en los que se basa están alineados con la sostenibilidad económica y social.

Desde siempre FIATC ha estado fuertemente involucrada en la sociedad mediante la promoción de la cultura, el deporte, la educación y los hábitos de salud.

Adicionalmente, la compañía ha invertido año tras año en mejorar la infraestructura social del país mediante la clínica, centros médicos y residencias de la tercera edad.

La pandemia ha seguido impactando fuertemente la economía en 2021. FIATC, igual que en 2020, ha mantenido su acción como agente social apoyando tanto a mutualistas como mediadores y stakeholders en general. Algunas de las acciones que ha realizado durante este ejercicio han sido las siguientes:

- Dar cobertura a sus asegurados de salud en caso de padecer la enfermedad pese a estar excluida en póliza.
- Colaborar con el gobierno en la atención de enfermos de Covid de la sanidad pública.
- Adaptar su oferta de productos a la situación excepcional provocada por el virus.
- Realizar excepciones puntuales fuera de contrato con sus mutualistas, adaptando las condiciones de pago de prima o realizando extornos.

Dentro del plan estratégico de la entidad se contempla la creación de nuevos instrumentos de gobierno en la política de Responsabilidad Social Corporativa de la entidad para potenciar y vincular las acciones de la compañía con objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Los objetivos directamente vinculados con la actividad de FIATC y en los que se centrarán las políticas de sostenibilidad de acuerdo con criterios ASG serán los siguientes:

- **Salud y bienestar:** como compañía aseguradora propietaria de una clínica y varias residencias de la tercera edad, es imprescindible impulsar la prevención en salud y la mayor calidad asistencial a los mutualistas y clientes. La compañía tiene la intención de seguir invirtiendo en las mejores técnicas sanitarias, así como en colaboraciones con Partners que ayuden en la prevención de enfermedades a través de una vida sana o el diagnóstico precoz. Al mismo tiempo, como aseguradora de salud, FIATC 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 de FIATC se han impulsado varias formaciones y cursos dedicados a ampliar el conocimiento del seguro y a generar empleo directo en el sector asegurador. Es parte de la estrategia de FIATC seguir impulsando cursos que permitan la generación de empleo directo en el sector tanto asegurador como sanitario.
- **Igualdad de género:** la compañía tiene un férreo compromiso en asegurar la igualdad entre géneros dentro de la entidad.
- **Trabajo decente y crecimiento económico:** FIATC prácticamente no cuenta con personal temporal, asegurando un trabajo estable con unas condiciones dignas. 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 intención de seguir con las buenas prácticas en materia de contratación laboral así como la contratación de talento joven, sector de la sociedad que ha sufrido en mayor medida las últimas crisis económicas con niveles de paro de hasta el 50%.

- **Industria, innovación e infraestructura:** la entidad estudia y ejecuta constantemente proyectos de construcción de infraestructura social. El Grupo FIATC está ya en proceso de construcción y obtención de licencias de obras para varias residencias de la tercera edad. Por otra parte, también tiene en estudio la construcción de nuevas clínicas en zonas con escaso aprovisionamiento sanitario.
- **Acción por el clima:** la compañía 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 digital al cliente. Por otra parte, FIATC está estudiando la posibilidad de comercializar productos que den cobertura a nuevos modelos de movilidad sostenible tales como la movilidad compartida o el coche eléctrico. Finalmente, FIATC no deja de avanzar en iniciativas concretas para la reducción de residuos y la sustitución del consumo de energía y materiales de origen fósil por opciones respetuosas con el medio ambiente.

OBJETIVOS ODS VINCULADOS CON FIATC

**Salud y bienestar:**

- Impulso de la prevención en salud y la mayor calidad asistencial a los mutualistas y clientes.
- Inversión en las mejores técnicas sanitarias, colaboraciones con partners que fomenten una vida sana o el diagnóstico precoz.
- Servicios de asistencia más accesibles gracias a la salud digital, especialmente telemedicina.

**Educación de calidad:**

Acciones orientadas a ampliar el conocimiento del seguro y a generar empleo directo en el sector asegurador y sanitario.

**Igualdad de género:**

Férreo compromiso en asegurar la igualdad entre géneros dentro de la entidad.

**Trabajo decente y crecimiento económico:**

- FIATC prácticamente no cuenta con personal temporal.
- La propia actividad aseguradora es un motor de preservación del crecimiento económico al indemnizar pérdidas patrimoniales o personales.
- La entidad tiene intención de seguir con las buenas prácticas en materia de contratación laboral y en especial de contratación de talento joven, sector de la sociedad especialmente castigado por la crisis.

**Industria, innovación e infraestructura:**

- Distintos proyectos de creación de infraestructura social.
- En proceso de construcción y obtención de licencias de obras para varias residencias de la tercera edad.
- En estudio la construcción de nuevas clínicas en zonas con escaso aprovisionamiento sanitario.

**Acción por el clima:**

- Proceso de digitalización documental para reducir al mínimo el consumo de papel y ofrecer.
- En estudio la comercialización de productos que den cobertura a nuevos modelos de movilidad sostenible tales como la movilidad compartida o el coche eléctrico.
- Iniciativas para la reducción de residuos y la sustitución del consumo de energía y materiales de origen fósil por otras opciones más sostenibles.

Los retos a los que se enfrenta la totalidad del Grupo FIATC evolucionan y cambian rápidamente, y deben ser transformados en oportunidades, para reinventarse, ser innovadores y adaptables a los cambios.

Como principales retos cabe destacar los siguientes:

- La sociedad es más consciente de su relación con el medio ambiente, apostando por medios de locomoción menos contaminantes, por ejemplo, y esto produce nuevas oportunidades a nivel de nuevas demandas en el aseguramiento tales como productos específicos para vehículos eléctricos o autónomos.
- El cliente también evoluciona y demanda cada vez más sencillez e inmediatez en el uso de los seguros. Los *“millennials y centennials”* entran con fuerza, hay que analizar sus necesidades y preferencias con una velocidad de cambio que permita competir de forma adecuada en la llamada economía digital, donde cada vez más se tiende a la personalización en las coberturas y pagar únicamente por lo necesario.
- El envejecimiento general de la población supone la necesidad de adaptar la oferta de productos a la nueva economía *“silver”* o de la tercera edad. Las compañías de seguros deben asumir un rol especialmente proactivo en lo que se refiere al seguro de vida ahorro para garantizar una etapa de jubilación y envejecimiento de calidad a las personas mediante planes de pensiones o productos de ahorro. Sin embargo, el actual contexto de bajos tipos de interés complica el atractivo de los productos de ahorro y a su vez genera un problema a las compañías en la generación de resultados financieros.
- La aparición de nuevos modelos de negocio o la incursión de las *Big Tech* que se centran en el cliente, en la experiencia digital y en el valor de los datos. Las grandes compañías tecnológicas han demostrado que la orientación al cliente y la correcta gestión de los datos supone una gran ventaja competitiva.
- La frecuencia y severidad de los cambios regulatorios; Distribución de Productos, Protección de Datos, Solvencia II, etc., añaden complejidad y dificultan la planificación a medio y largo plazo de las aseguradoras.
- El incremento en la intensidad de los fenómenos meteorológicos tales como las DANAs suponen un reto para la rentabilidad y sostenibilidad del sector. Como consecuencia, es clave para FIATC y para el sector tener una política selectiva y diversificada del riesgo que permita absorber las consecuencias negativas de estos fenómenos. Asimismo, la Entidad debe contribuir con una política medioambiental responsable a reducir y revertir este tipo de fenómenos.

- La incertidumbre que genera el elevado nivel de inflación especialmente impulsado por el incremento del coste de la energía también supone un riesgo a monitorizar en el 2022. Todavía es una incógnita si la inflación sufrida en España en 2021 (6,7% la tasa de variación anual de IPC en diciembre 2021) será estructural o coyuntural. En el caso de ser estructural a nivel europeo estos niveles de inflación pueden preceder subidas importantes de tipos de interés por parte del Banco Central con sus consecuencias a nivel comercial, de estructura de costes, financiero y de solvencia en las entidades aseguradoras.
- Finalmente, aunque hay un elevado porcentaje de población actualmente vacunada de la COVID-19, las nuevas variantes como la Ómicron han demostrado que el virus sigue impactando fuertemente a la sociedad y generando colapsos sanitarios que pueden desembocar en medidas restrictivas a la movilidad y por tanto a la economía. El impacto del COVID-19 sigue siendo desconocido en el 2022 y por tanto la entidad deberá seguir siendo flexible para adaptarse a las consecuencias de nuevas olas.

RETOS Y OPORTUNIDADES DE FUTURO Y LAS RESPUESTAS DE FIATC



La conciencia medioambiental supone el incremento de medios de locomoción menos contaminantes con nuevas demandas en el aseguramiento. Productos específicos para vehículos eléctricos o autónomos.



Demanda de sencillez e inmediatez en el uso de los seguros y entrada de los “millennials y centennials” en el mercado. Adaptación y velocidad de cambio que permita competir en la economía digital: con personalización en las coberturas y pago solo por lo necesario.



El envejecimiento general de la población supone la necesidad de adaptar la oferta de productos a la nueva economía “silver”. Rol especialmente proactivo con el seguro de vida ahorro para garantizar un envejecimiento de calidad. Dificultades con el actual contexto de bajos tipos de interés que hace menos atractivos estos productos.



Nuevos modelos de negocio de las Big Tech que se centran en el cliente, en la experiencia digital y en el valor de los datos. La orientación al cliente y la correcta gestión de los datos suponen una gran ventaja competitiva.



La frecuencia y severidad de los cambios regulatorios añaden complejidad y dificultan la planificación a medio y largo plazo



El incremento en la intensidad de los fenómenos meteorológicos tales como las DANAs. Política selectiva y diversificada del riesgo que permita absorber sus consecuencias negativas y paralelamente políticas medioambientales responsables para reducir y revertir este tipo de fenómenos.



La incertidumbre que genera el elevado nivel de inflación especialmente impulsado por el incremento del coste de la energía también supone un riesgo a monitorizar en el 2022.



El impacto del COVID-19 sigue siendo desconocido en el 2022 a pesar de las vacunaciones y la levedad aparente de Ómicron. La entidad deberá seguir siendo flexible para adaptarse a las consecuencias de nuevas olas.

GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo es el conjunto de procesos, documentos y normas que regulan el diseño, administración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la entidad.

“LA MUTUA ESTÁ REGIDA POR LA JUNTA GENERAL, QUE ES EL ÓRGANO SUPERIOR DE REPRESENTACIÓN Y GOBIERNO Y ESTÁ INTEGRADA POR TODOS LOS MUTUALISTAS AL CORRIENTE DE PAGO DE SUS OBLIGACIONES CON LA MUTUA, QUE, POR SÍ O DEBIDAMENTE REPRESENTADOS, ASISTAN A CADA UNA DE SUS REUNIONES, PARTICIPANDO CADA ASOCIADO CON SU VOZ Y VOTO EN LAS DECISIONES Y ACUERDOS QUE SE ADOPTEN.”

La representación, gobierno y gestión de la Mutua se hallarán confiadas con la mayor amplitud de poder al Consejo de Administración, salvo las atribuciones y facultades que Estatutos otorgan a la Junta General.

En el seno del Consejo están constituidas tres Comisiones:

- Auditoría.
- Cumplimiento Normativo.
- Nombramientos y retribuciones.

La regulación de las Comisiones se halla en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, y en los Reglamentos Internos de Conducta de cada una de ellas, estando el de Auditoría a disposición pública en la web de la Entidad, www.fiatc.es.

La Entidad se rige por la legislación que le es de aplicación, sus propios Estatutos Sociales, el Código de Bueno Gobierno y el Código Ético y de Conducta, cuyos textos se hallan a disposición pública a través de su página web www.fiatc.es.

El Consejo de Administración aprobó la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, de aplicación para todas las sociedades que se integran en el grupo empresarial FIATC y para coordinar la acción de todas las personas integrantes y los grupos de interés con los que se relacionan.

Los objetivos, principios y compromisos que establece esta política se encuentran alineados con las diferentes políticas del Grupo FIATC y con los valores y reglas éticas y socialmente responsables que emanan del Código Ético.

Las sociedades dependientes se rigen por sus propios órganos de administración y/o apoderados.

POLÍTICAS

EL Grupo FIATC tiene establecidas sus políticas de forma alineada con la estrategia y continuidad de negocio que emanan del Consejo de Administración y con los valores éticos definidos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el sistema de gobierno cuenta con políticas escritas que incluyen una estructura organizativa transparente y apropiada, con clara distribución y separación de funciones.

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

GOBIERNO CORPORATIVO

- Estatutos Sociales
- Código Buen Gobierno
- Código Ético y de Conducta
- Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa
- Reglamento de Defensa del Cliente
- Reglamento de Defensa del Partícipe de Planes de Pensiones
- Sistema de Gobierno
- Regl. Comisión Cumplimiento Normativo
- Regl. Comisión Auditoría Interna

SOLVENCIA II Y FUNCIONES CLAVE

- Política Gestión del Riesgo
- Suscripción y constitución de reservas
- Gestión de activos y pasivos
- Inversiones
- Anexo Derivados y Estructurados
- Impuestos diferidos
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de concentración
- Riesgo operacional
- Reaseguro
- Sistema Control Interno
- Cumplimiento Normativo
- Auditoría Interna
- Actuarial

SISTEMA DE GOBIERNO

- Remuneraciones
- Aptitud y Honorabilidad
- Honorabilidad Comercial y Profesional
- Recursos Humanos
- Anticorrupción y contra el Soborno
- Gestión de Capital - Fondos Propios
- Externalización de Servicios
- Tecnologías Información - TIC
- Seguridad de Usuario
- Evaluación interna prospectiva Riesgos (ORSA)
- Información y Divulgación
- Código de Conducta en Inv. Financ. Temporales
- Política Fiscal
- Política de Compras, Invers no Financieras y Pagos
- Política Plan Continuidad Negocio
- Política Prevención Blanqueo Capitales y Financiación Terrorismo
- Política de Control y Gobernanza de Producto
- Política de Responsable de la actividad de Distribución

FONDOS DE PENSIONES

- Reglamento de Conducta de Comercialización de Planes de Pensiones
- Política de principios de inversión (para cada Fondo de Pensiones)

Las principales actualizaciones de estas políticas con afectación directa a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza son las siguientes:

Código Ético y de Conducta

- Revisión integral del documento, modificación de la denominación por Código Ético y de Conducta, inclusión del compromiso de la organización con el respeto de los derechos humanos, ampliación del ámbito de aplicación, redefinición de los grupos de interés y de los compromisos para con ellos.
- El Código Ético Proveedor queda derogado e incorporado a este documento.

Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa Redefinición de los grupos de interés y de los compromisos para con ellos

- Ampliación del objeto de la política para incluir los aspectos de sostenibilidad que promulga el Código Ético y de Conducta.
- Inclusión de los principios de sostenibilidad desarrollados por Naciones Unidas para el sector seguros.

Política de Compras, Inversiones no Financieras y Pagos

- Modificación técnica en la redacción del artículo del código ético y de conducta.
- Inclusión de los factores ASG en el proceso de selección de colaboradores.
- Obligación de selección de proveedores finales respecto a terceros intermediarios.

Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

- Medidas reforzadas de diligencia debida.
- Comunicación por indicio.

Aprobación por parte del Consejo de Administración de la nueva Política Anticorrupción y contra el Soborno, que reafirma el compromiso del grupo en no tolerar prácticas que puedan suponer corrupción o soborno, siendo las mismas contrarias a los valores éticos y morales propugnados por el Código Ético y de Conducta.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN

Para el logro de los objetivos estratégicos y garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, en el organigrama general se encuentra el máximo ejecutivo o Director General, esto es, la persona encargada con mayor autoridad en la gestión y dirección y que es el Presidente del Consejo de Administración y Consejero Delegado. La estructura directiva y organizativa se compone de unas áreas funcionales según organigrama y se completa, además, con unos comités o grupos de trabajo formalizados para la coordinación de las funciones clave de la actividad aseguradora con las distintas áreas o responsables.

COMITÉS DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Comité de Dirección

Inversiones

Gestión de Activos y Pasivos (ALM)

Seguimiento de Cumplimiento Normativo

Coordinación Protección de Datos

Prevención de Blanqueo de Capitales

Control Interno

Gestión de Riesgos

Innovación

Gobernanza de Producto

Distribución de Seguros

Operaciones Inmobiliarias

En Clínica Diagonal se reúne anualmente la Junta Facultativa, órgano consultivo e informativo en que se encuentran los responsables o coordinadores de cada uno de los servicios centrales y se tratan, entre otros, los temas de asesoramiento de la Dirección Médica, el reporting de actividades asistenciales y la comunicación de novedades en el sector sanitario.

Durante el año 2021 se han reorganizado algunos comités y se han añadido otros nuevos. Clínica Diagonal dispone de comités de carácter laboral vinculados a convenio, comités de carácter asistencial y otros técnico asistenciales, según se detallan a continuación:

COMITÉS DE CLÍNICA DIAGONAL

Comité de Evaluación de Carrera Profesional

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Documentación

Comité de Compras

Comité de Farmacia

Comité de Ética e Investigación CEIC

Comité de Mama

Comité de Pulmón

Comité de Infecciones

Grupo de Seguridad de Pacientes

Comité de ética Asistencial CEA

Comité de Calidad

Comité de Soporte Vital

A su vez se han redefinido y /o creado grupos de trabajo dependientes de los distintos comités especialmente de los de Calidad, infecciones y Seguridad de pacientes como por ejemplo grupo Covid-19, Higiene de manos, Infección quirúrgica Cero, Resistencia Cero, entre otros.

Los centros residenciales se gestionan por una estructura directiva y organizativa que se apoya en comités o grupos de trabajo.

COMITÉS DE FIATC RESIDENCIAS

Comité de Dirección

Comité de Innovación, subcomité de Espacio, Reflexión y Ética asistencial

Comité de Calidad

Comité de Responsabilidad Social Corporativa

SISTEMA DE GOBIERNO Y FUNCIONES CLAVE DEL SECTOR ASEGURADOR

De conformidad con la normativa aseguradora de Solvencia II, el sistema de gobierno de la Entidad tiene definidas e implementadas las funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y Actuarial.

Estas funciones están representadas por personal con la suficiente experiencia y conocimientos, y sin influencias que puedan comprometer el desempeño de sus tareas de modo objetivo, imparcial e independiente, con líneas de reportings definidas hacia el órgano de administración para la toma de decisiones.

La **Función de Gestión de Riesgos** tiene como función principal el cumplimiento de toda la eficacia del sistema de Gestión de Riesgos, en seguimiento de lo establecido por el Consejo de Administración sobre la estrategia comercial, el perfil y los límites al riesgo, para garantizar las necesidades de capital en todo momento, comunicando al órgano de administración aquellos posibles riesgos detectados como potencialmente graves.

La **Función de Auditoría Interna** está formada por personal independiente del resto de áreas de actividad de la Entidad. Ejerce su función según política y plan establecidos, en los que se tiene en cuenta la revisión del cumplimiento de todas las actividades, estrategias internas, procesos y procedimientos de reporting. Verifica la bondad del Sistema de Control Interno y el cumplimiento de las decisiones tomadas por el Consejo de Administración, elevando informe a través de la Comisión de Auditoría del Consejo, en el que se incluyen los resultados y recomendaciones si procede.

La **Función Actuarial**, tiene como funciones la coordinación del cálculo de las provisiones técnicas, proponer medidas correctoras o recomendaciones en los procedimientos y la calidad de los datos si procede y elevar informe actuarial para el órgano de administración incluyendo opinión sobre las políticas de suscripción y reaseguro.

La **Función de Cumplimiento Normativo**, tiene como finalidad principal la de velar por el seguimiento de la normativa interna y externa y su exposición al riesgo de incumplimiento que se vea afectada toda la organización según su política y plan de verificación establecidos.

La Entidad tiene establecido un sistema de gobierno que abarca toda la organización de acuerdo con el Modelo de las Tres Líneas: la primera línea está formada por toda la organización, como unidades operativas encargadas del cumplimiento de la normativa interna y externa, de la identificación de los riesgos en su día a día y de la aplicación de los controles y planes de mejora; la segunda línea de defensa es la de seguimiento del Control Interno y de los Riesgos y es donde se ubican las Funciones Actuarial, de Gestión de Riesgos y de Cumplimiento Normativo; la tercera línea de defensa está en la Función de Auditoría Interna, como órgano independiente del resto de áreas y funciones, y que reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría interna del Consejo.



GESTIÓN DE LOS RIESGOS EN EL SECTOR ASEGURADOR

El Sistema de Gestión de Riesgos forma parte del Sistema de Gobierno de FIATC Seguros, y su objetivo es controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesta o podría verse expuesta debido a las actividades propias del negocio asegurador.

La Dirección FIATC Seguros se responsabiliza de revisar y validar el Sistema de Gestión de Riesgos, y su Consejo de Administración se encarga de aprobarlo. Los principales elementos que conforman la gestión del riesgo son:

1. Estrategia de Riesgos

Dentro del proceso de adaptación a los requerimientos del nuevo marco regulatorio de Solvencia II, se define una Estrategia de Riesgos a través del apetito y la tolerancia al riesgo, en línea con la estrategia y los objetivos de negocio, reforzando así, la vinculación e integración del proceso de gestión del riesgo en la propia gestión del negocio y en el proceso de toma de decisiones.

2. Proceso de Gestión de Riesgos

Se dispone de procesos propios para identificar, evaluar, monitorizar, mitigar e informar de los riesgos.

Los riesgos identificados dentro del mapa de riesgos de FIATC Seguros comprenden tanto los riesgos del Pilar I de la fórmula estándar de Solvencia II:

- Contraparte
- Mercado
- Operacional
- Suscripción

como los riesgos no incluidos en Pilar I pero a los que se está también expuestos:

- Liquidez
- Reputacional
- Incumplimiento Normativo
- Estratégico

Dada la naturaleza, tamaño relativo, y diversificación del negocio de FIATC, para cuantificar los riesgos de Pilar I, la Mutua utiliza la fórmula estándar, según las especificaciones técnicas que estén vigentes.

Para la cuantificación de los riesgos de no Pilar I, la Mutua considera tanto la severidad o impacto potencial de cada uno de ellos, su frecuencia y su probabilidad de ocurrencia.

El Riesgo Operacional dispone adicionalmente de un sistema propio de control, vigilancia y medición. 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.

Por otro lado, 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 de la entidad, 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 la Entidad 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 medio ambientales y de salud y seguridad de las personas.

3. Gobierno del Riesgo

Las medidas y planes de mitigación de los principales riesgos que pudieran materializarse tanto en la matriz como en las participadas en las cuestiones a las que se refiere la ley 11/2018, están desarrollados en los manuales de procedimientos y control según las respectivas políticas:

- Plan Estratégico
- Plan de Gestión de Capital a medio plazo
- Estrategia de Riesgo. Informes de seguimiento
- Manual Prevención Blanqueo Capitales
- Plan Continuidad de Negocio
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Normativas internas parciales desarrolladas para el seguimiento de estas Políticas

El Consejo de Administración es el encargado de definir y aprobar, además, la política de gestión de riesgos, y el Comité de Gestión de Riesgos es el responsable su seguimiento.

Una vez definida la Estrategia del Riesgo, ésta sólo tiene sentido si se encuentra incorporada en el Sistema de Gobierno, por lo que se ha procedido a definir un proceso de comunicación de la misma dentro de la organización de la Mutua.

La comunicación de la Estrategia de Riesgos se realizará en los diferentes niveles de la organización con el siguiente enfoque:

- Conocimiento de los riesgos actuales.
- Evaluación de los nuevos riesgos a los que podría estar expuesta la Mutua.
- Comprensión de las interrelaciones entre los distintos riesgos.
- Conocimiento del Apetito y la Tolerancia al Riesgo.
- Identificación del propietario del riesgo.

Entendimiento personal del rol y responsabilidad en la Administración del Riesgo:

- Seguimiento e información en el Perfil de Riesgos.

4. La Covid-19 y el Riesgo Pandémico

Durante el año 2020, ante la incipiente amenaza frente al riesgo de pandemia derivado de la Covid-19, el Comité de Gestión de Riesgos inició un proceso de análisis del alcance que dicho riesgo podía suponer en la compañía.

Inicialmente, se procedió a una evaluación de la posible afectación en cada uno de los riesgos de la entidad, prestándose especial atención a su incidencia en los riesgos suscripción, así como en el riesgo de Mercado.

En materia de suscripción, se revisaron todos los condicionados y garantías con el propósito de identificar aquellos productos en los que el riesgo de pandemia no quedaba excluido, estimando a su vez su coste máximo.

“ADICIONALMENTE, A RAÍZ DEL ESCENARIO ECONÓMICO GENERADO POR LA COVID-19, A LO LARGO DEL EJERCICIO 2021 SE HA REALIZADO UN SEGUIMIENTO DEL CAPITAL DE SOLVENCIA OBLIGATORIO.”

5. Cambio Climático

En cuanto a los riesgos de sostenibilidad, entendiéndose como tales a los riesgos medioambientales (entre ellos el cambio climático), riesgos sociales y riesgos de gobernanza, el Comité de Gestión de Riesgos ha continuado con el proceso de identificación de su impacto potencial en el negocio asegurador, su impacto financiero, así como operacional.

En materia de suscripción, se han adoptado medidas, tales como el incremento de prima en ciertos productos, para paliar el riesgo de pérdida como resultado de hipótesis inadecuadas de tarificación derivadas de la afectación de los riesgos de sostenibilidad.

“RESPECTO A LAS INVERSIONES, SE HA ADECUADO LA POLÍTICA AL REGLAMENTO UE 2019/2088 SOBRE LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SE HAN INCORPORADO LOS COMPROMISOS DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CON EL OBJETIVO DE DISPONER DE UNA POLÍTICA DE INVERSIONES SOCIALMENTE RESPONSABLE MEDIANTE PRINCIPIOS DE INVERSIÓN SOSTENIBLE.”

Adicionalmente, se está implementando un sistema de reporting interno en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo de las inversiones en cartera.



02

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Economía circular, prevención y gestión de residuos

Uso sostenible de los recursos

Medidas orientadas a la protección medio
ambiental y sostenibilidad

Cambio climático

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

El impacto medioambiental de las actividades de las empresas del Grupo FIATC continúa siendo bajo y limitado teniendo en cuenta que operan en el sector servicios.

En los aspectos más relevantes en los que la actividad de este grupo de empresas puede incidir de forma directa es en la gestión energética, consumo de agua y gestión de residuos.

Los centros o actividades que tienen posibilidades de dejar una huella apreciable en el medio ambiente son los edificios singulares, la actividad sanitaria y la actividad residencial. La actividad aseguradora, dada la dispersión geográfica de sus oficinas, ofrece en la mayoría de sus ubicaciones un impacto inferior o similar al de una vivienda privada.

La Entidad y sus empresas mantienen en sus valores el compromiso ético por el respeto al medioambiente organizando sus acciones para reducir el impacto ambiental originado por sus actividades, de manera directa o indirecta, en la prestación de los diferentes servicios ofrecidos a la sociedad en su ámbito territorial.

El alcance de la información reportada en este apartado incluye las siguientes sociedades: FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, Clínica Diagonal y FIATC Residencias (Centros Residenciales: Cugat Natura, Blau Almeda y Les Masies de Mollet).

“TAL Y COMO OCURRIÓ EN 2020, EN 2021 SE OBSERVA EL IMPACTO DE LA PANDEMIA EN ALGUNOS CONSUMOS DE ENERGÍA Y DE RECURSOS NATURALES. MIENTRAS LA ACTIVIDAD ASEGURADORA HA REDUCIDO SU CONSUMO ENERGÉTICO Y DE AGUA, AL IGUAL QUE CLÍNICA DIAGONAL, LOS CENTROS RESIDENCIALES HAN SIDO MÁS INTENSIVOS EN LA ACTIVIDAD INCREMENTANDO LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE AGUA.”

Esta situación ha vuelto a influir en la gestión de residuos tanto para FIATC como para Clínica Diagonal y los centros residenciales.

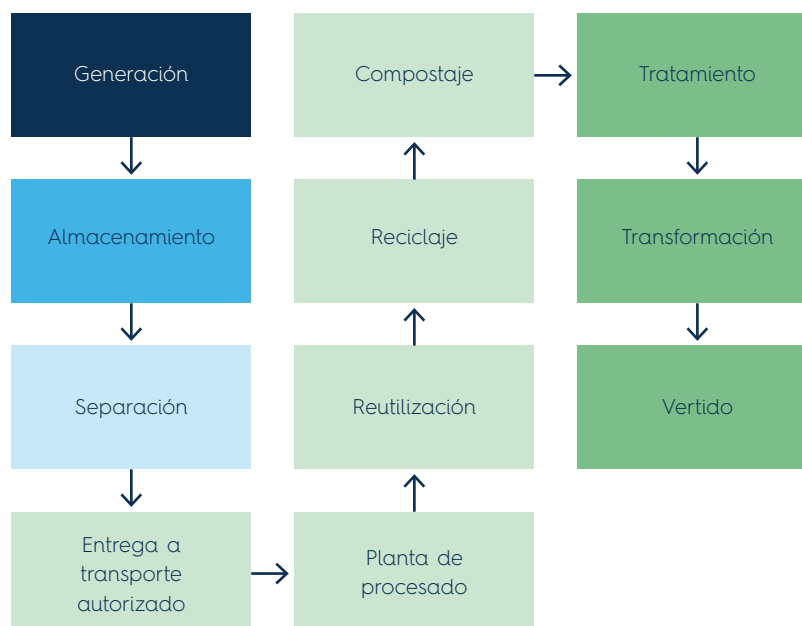
ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

“DE UN MODO GENERAL, LAS EMPRESAS DEL GRUPO REDUCEN SU VOLUMEN DE RESIDUOS A NIVELES QUE MEJORAN LOS PREVIOS A LA PANDEMIA EXCEPTO LOS CENTROS RESIDENCIALES POR SUS NECESIDADES DE MATERIALES PARA LA PREVENCIÓN DE CONTAGIOS.”

La gestión de los residuos generados por las empresas del Grupo FIATC la realizan empresas y personal especializado, respetando la cadena de generación, almacenamiento, separación, transporte, procesado, compostaje, tratamiento, transformación y vertido como destino final del residuo.

La generación, almacenamiento, separación y entrega a transporte autorizado se realiza con personal propio y el resto de la cadena de gestión se realiza mediante la contratación de empresas especialistas de prestigio y legalmente capacitadas para cada una de sus funciones y actividades. Estos residuos, generados como consecuencia de la actividad de FIATC y empresas del grupo, son transportados en vehículos especiales, para su posterior traslado a las distintas plantas de tratamiento en función de las características de los residuos. Estos vehículos, cumplen con todo lo dispuesto en la normativa vigente para el transporte de residuos.

El tratamiento de todos los residuos se realiza según las características y tipología de los mismos, cumpliendo la normativa vigente sobre gestión de residuos. El personal técnico, los vehículos, las plantas y empresas que se encargan de la gestión de los diversos vertidos, cumplen con todo lo dispuesto en la normativa vigente que afecta al transporte y tratamiento de la diversa tipología y clasificación de los residuos generados y están registrados y autorizados por la Agencia de Residuos.



A continuación, se detallan los volúmenes de residuos generados por tipologías durante el ejercicio 2021 para las actividades donde existe un contrato con un gestor autorizado. Quedan excluidos por falta de información disponible los residuos municipales gestionados directamente por los ayuntamientos.

POR EMPRESAS Y ACTIVIDADES

	INDICADORES (EN TONELADAS)	2019	2020	2021
FIATC SEGUROS	Residuos no peligrosos	73,60	14,53	47,77
	Residuos peligrosos	2,54	5,25	4,20
	Total residuos gestionados	76,14	19,79	51,97
CLÍNICA DIAGONAL	Residuos no peligrosos	22,78	171,73	253,88
	Residuos peligrosos	374,52	106,78	83,98
	Total residuos gestionados	397,30	278,51	337,86
CENTROS RESIDENCIALES	Residuos no peligrosos	23,21	102,38	148,23
	Residuos peligrosos	10,27	26,20	0,91
	Total residuos gestionados	33,48	128,58	149,13
TOTAL CONSOLIDADO	Residuos no peligrosos	119,59	288,64	449,88
	Residuos peligrosos	387,33	138,23	89,08
	Total residuos gestionados	506,92	426,88	538,96

Atendiendo al nuevo Estándar GRI 306, de efectivo cumplimiento en enero 2022, se procede a ofrecer el siguiente desglose de los ejercicios 2020 y 2021. Primero entre residuos destinados a valorización o recuperación y residuos destinados a su eliminación. Dentro de cada una de estas categorías se informa de los residuos peligrosos y no peligrosos.

INDICADORES POR EMPRESAS Y EN T M							AÑO 2020
INDICADORES EN T M	VALORIZACIÓN		TOTAL VALORIZACIÓN	ELIMINACIÓN		TOTAL TRATAMIENTO	TOTAL GENERAL
	NO PELIGROSO	PELIGROSO		NO PELIGROSO	PELIGROSO		
FIATC SEGUROS	14,53	5,25	19,79	0,00	0,00	0,00	19,79
CLÍNICA DIAGONAL	171,73	2,10	173,83	0,00	104,69	104,69	278,51
CENTROS RESIDENCIALES	102,38	2,57	104,95	0,00	23,63	23,63	128,57
TOTAL CONSOLIDADO	288,64	9,92	296,56	0,00	128,31	128,31	426,87






INDICADORES POR EMPRESAS Y EN T M							AÑO 2021
INDICADORES EN T M	VALORIZACIÓN		TOTAL VALORIZACIÓN	ELIMINACIÓN		TOTAL TRATAMIENTO	TOTAL GENERAL
	NO PELIGROSO	PELIGROSO		NO PELIGROSO	PELIGROSO		
FIATC SEGUROS	47,77	4,36	52,13	0,00	0,00	0,00	52,13
CLÍNICA DIAGONAL	271,37	3,53	274,90	0,00	63,70	63,70	338,60
CENTROS RESIDENCIALES	148,23	0,82	149,05	0,00	0,09	0,09	149,13
TOTAL CONSOLIDADO	467,36	8,71	476,07	0,00	63,79	63,79	539,86

Impacto ambiental positivo por recuperación de residuos






“TODAS LAS EMPRESAS DEL GRUPO PRESENTAN UNA MEJORA GLOBAL DEL 42% EN EL IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO POR RECUPERACIÓN DE RESIDUOS.”

En este apartado pasamos a valorizar los impactos ambientales positivos que se derivan de la recuperación de papel y cartón.

POR EMPRESAS Y CONSOLIDADO 2020

PAPEL Y CARTÓN					
	TONELADAS RECUPERADAS	ÁRBOLES NO TALADOS	AHORRO DE AGUA EN M3	KWH AHORRADOS POR RECUPERACIÓN	TM CO2 EVITADOS POR RECUPERACIÓN
FIATC SEGUROS	7,21	86,57	187,56	28.856	16,59
CLÍNICA DIAGONAL	22,12	265,44	575,12	88.480	50,88
CENTROS RESIDENCIALES	31,99	383,89	831,77	127.964	73,58
TOTAL CONSOLIDADO	61,33	735,90	1.594,45	245.300	141,05

POR EMPRESAS Y CONSOLIDADO 2021

PAPEL Y CARTÓN					
	TONELADAS RECUPERADAS	ÁRBOLES NO TALADOS	AHORRO AGUA EN M3	AHORRO KW H ENERGÍA POR RECUPERACIÓN	TM CO2 EVITADOS POR RECUPERACIÓN
FIATC SEGUROS	14,77	139,70	376,38	57.904	33,30
CLÍNICA DIAGONAL	21,94	262,90	570,44	87.760	42,46
CENTROS RESIDENCIALES	4,90	879,00	1.903,64	292.868	168,39
TOTAL CONSOLIDADO	81,61	1.281,60	2.850,46	438.532	244,15

FACTORES DE EMISIÓN

Fuentes:

Generalitat de Catalunya:

http://residus.gencat.cat/web/content/home/lagencia/publicacions/prevencio/guiapapercartro_web.pdf

<https://stopbasura.com/2016/09/21/beneficios-reciclar-papel/>

Respecto a las acciones para combatir el desperdicio alimentario, se incorporó en 2021 en el proceso de licitación para los servicios de restauración y catering para Clínica Diagonal este aspecto como condición adicional. La empresa adjudicataria del contrato presentó su memoria anual 2020 en la que acredita el cumplimiento de estos objetivos. En sucesivas contrataciones se incorporará esta condición en los pliegos de condiciones técnicas que se requiera.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El Grupo FIATC tiene el objetivo de reducir su consumo energético para minimizar su impacto ambiental. Para ello, se siguen implementando medidas que nos permiten reducir tanto consumo de gas natural como el de electricidad.

“LA ENTIDAD ESTÁ LLEVANDO A CABO MEDIDAS DE CONTROL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LOS PRINCIPALES CENTROS, INCORPORANDO TAREAS ESPECÍFICAS DENTRO DE SUS TAREAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, CONDUCTIVO Y NORMATIVO.”

Los siguientes inmuebles disponen de fuentes de energía alternativas:

- FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros - Diagonal 648: ACS Solar y Solar Fotovoltaica
- Centre Residencial Cugat Natura, SA: ACS Solar
- Centre Residencial Blau Almeda, SA: ACS Solar
- Centre Residencial Les Masies de Mollet, SA: ACS Solar y Solar Fotovoltaica
- Clínica Diagonal S.L.U: ACS Solar

Adicionalmente, los edificios de titularidad del Grupo FIATC, destinados a alquiler de oficinas ubicados en Barcelona, Hospitalet de Llobregat, Bilbao y Valencia disponen de calificación energética B los dos primeros y el tercero ofrece una calificación energética C y el cuarto obtiene una calificación energética D.

Grupo FIATC mantiene el acuerdo con su actual proveedor de energía eléctrica para garantizar que esta energía consumida haya sido generada a partir de las fuentes de energía renovables siguientes: solar (fotovoltaica), eólica, geotérmica, olamotriz o mareomotriz. El proveedor tiene el compromiso de que sus nuevas instalaciones de energía renovable no se localicen en ninguna reserva natural o estarán acogidas a la legislación que las regule.

Con la finalidad de cumplir este compromiso, el proveedor acreditará la cantidad total de energía generada a partir de fuentes de energía renovables y cogeneración de alta eficiencia para ser comercializada bajo la denominación "Energía Verde".

Otras medidas de ahorro energético implementadas en las sociedades del grupo son:

- El control de la temperatura y de la humedad.
- La existencia de protocolo de apagado del aire acondicionado.
- El empleo de sistemas de control horario de instalaciones.
- Sustitución gradual de luminarias incorporando tecnología LED.
- El empleo de sistemas de detección de presencia.

Respecto al consumo del agua, como se indica al inicio de este informe, tiene un impacto moderado en su entorno dado que su consumo responde a los servicios prestados a la actividad o consumo estrictamente humano. Por consiguiente, el consumo de agua no se incorpora a procesos industriales o de transformación.

Las actividades que desarrollan todas las sociedades y empresas vinculadas se ubican en zonas urbanas, todas ellas sujetas a niveles distintos de estrés hídrico.

El estrés hídrico de referencia mide la relación entre las extracciones totales de agua y los suministros renovables de agua superficial y subterránea disponibles. Las extracciones de agua incluyen los usos domésticos, industriales, de riego y ganaderos, tanto consuntivos como no consuntivos. Los suministros de agua renovable disponibles incluyen el impacto de los usuarios de agua corriente arriba y las grandes represas en la disponibilidad de agua corriente abajo. Los valores más altos indican más competencia entre los usuarios.

Fuente: Acueducto de la IRG 2019 <https://wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas>




Según la ponderación del Instituto de Recursos Mundiales WRI (World Resources Institute), se establece el consumo de agua por empresas teniendo en cuenta la calificación del estrés hídrico respecto a la población en la que desarrolla su actividad.

POR EMPRESAS Y CONSOLIDADO 2021

ZONA DE RIESGO DE ESTRÉS HÍDRICO						
INDICADORES EN M ³	EXTREMADAMENTE ALTO	ALTO	MEDIO ALTO	BAJO MEDIO	BAJO	TOTAL GENERAL
FIATC SEGUROS	680,00	6.391,00	639,00	174,00	552,65	8.436,65
CLÍNICA DIAGONAL	0,00	245,00	17.290,00	0,00	0,00	17.535,00
CENTROS RESIDENCIALES	0,00	22.189,00	0,00	0,00	0,00	22.189,00
TOTAL CONSOLIDADO	680,00	28.825,00	17.929,00	174,00	552,65	48.160,65

A continuación, se muestran los consumos de recursos energéticos para el Grupo FIATC durante el ejercicio correspondiente a 2021:

POR EMPRESAS Y ACTIVIDADES

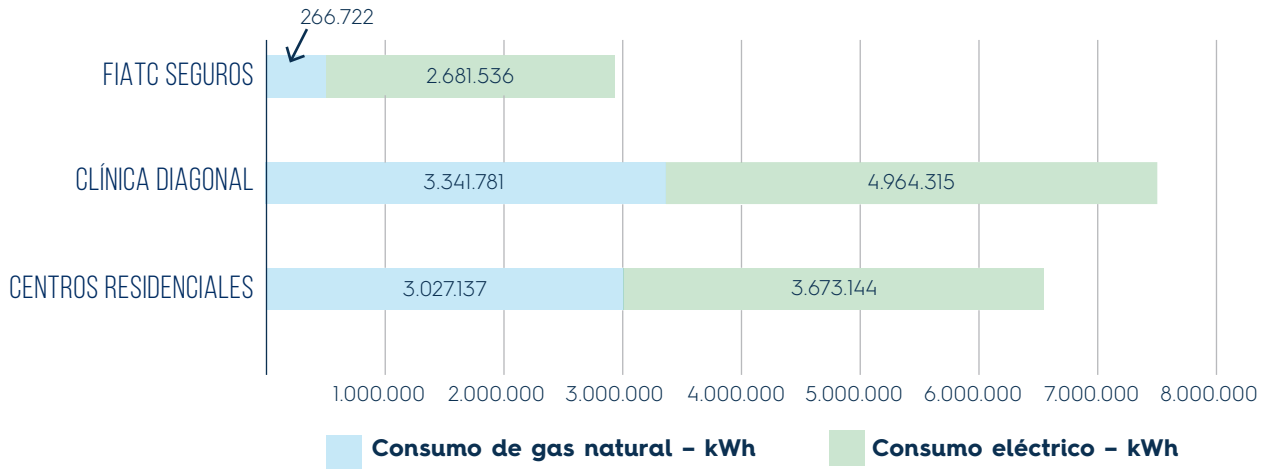
INDICADORES	FIATC SEGUROS	CLÍNICA DIAGONAL	CENTROS RESIDENCIALES
Consumo de gas natural - kWh 	266.722	3.341.781	3.027.137
Consumo eléctrico - kWh 	2.681.536	4.964.315	3.673.144
Consumo de agua - m ³ 	8.437	17.535	22.189

	INDICADORES	2020	2021	%VAR.
FIATC SEGUROS	Consumo de gas natural kWh	250.886	266.722	0,06 %
	Consumo eléctrico kWh	2.916.937	2.681.536	-0,09 %
	Consumo de agua - m3	8.674	8.437	-0,03 %
CLÍNICA DIAGONAL	Consumo de gas natural kWh	2.319.933	3.341.781	0,31 %
	Consumo eléctrico kWh	4.725.242	4.964.315	0,05 %
	Consumo de agua - m3	15.771	17.535	0,10 %
CENTROS RESIDENCIALES	Consumo de gas natural kWh	3.216.433	3.027.137	-0,06 %
	Consumo eléctrico kWh	3.800.057	3.673.144	-0,03 %
	Consumo de agua - m3	21.548	22.189	0,03 %
TOTAL CONSOLIDADO	Consumo de gas natural kWh	5.787.252	6.635.640	0,13 %
	Consumo eléctrico kWh	11.442.236	11.318.995	-0,01 %
	Consumo de agua - m3	45.993	48.161	0,05 %

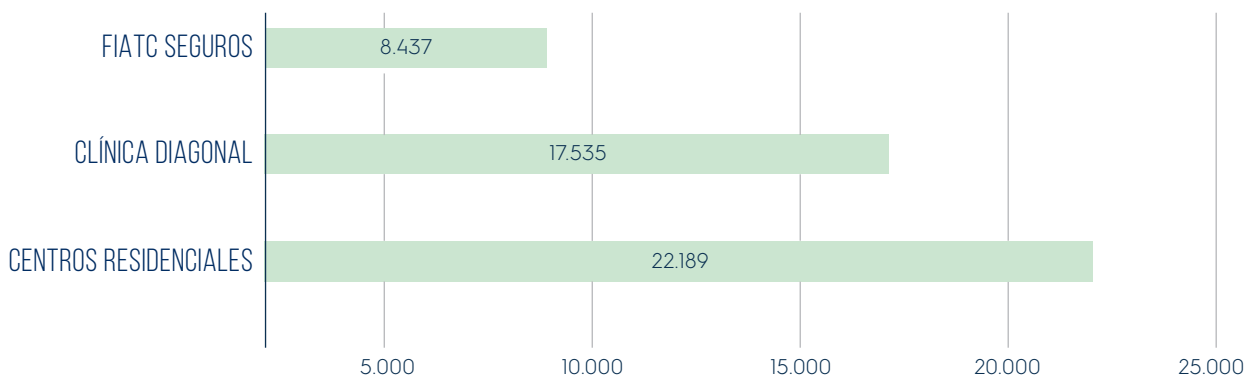
CONSUMO ENERGÉTICO CONSOLIDADO

“EL GRUPO MEJORA, DE FORMA GENERAL LOS NIVELES DE CONSUMO ENERGÉTICO PREVIOS A LA PANDEMIA.”

Consumo energético kWh por empresa

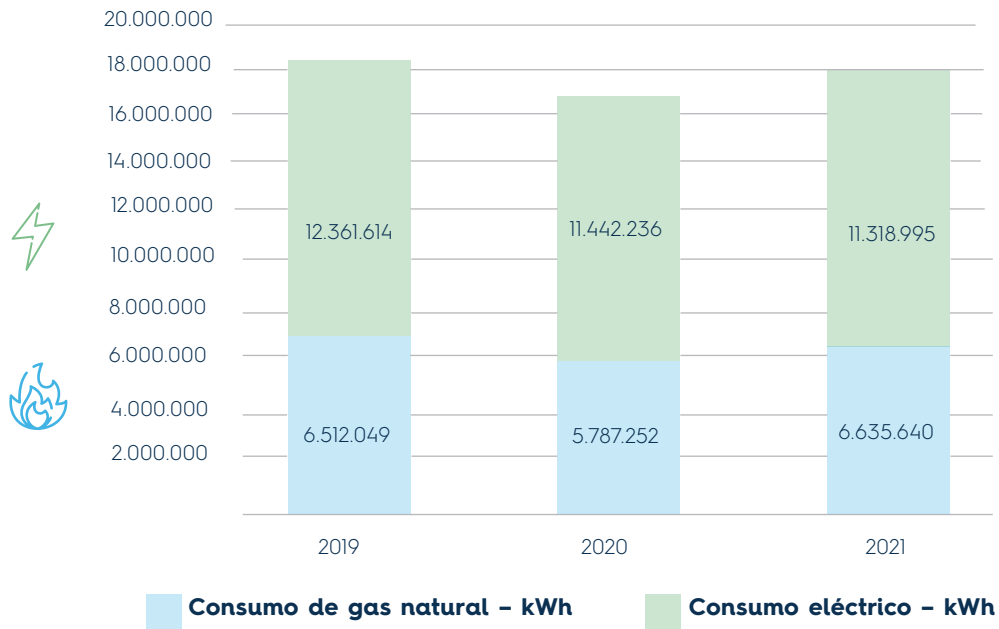


Consumo de agua - m3 por empresa

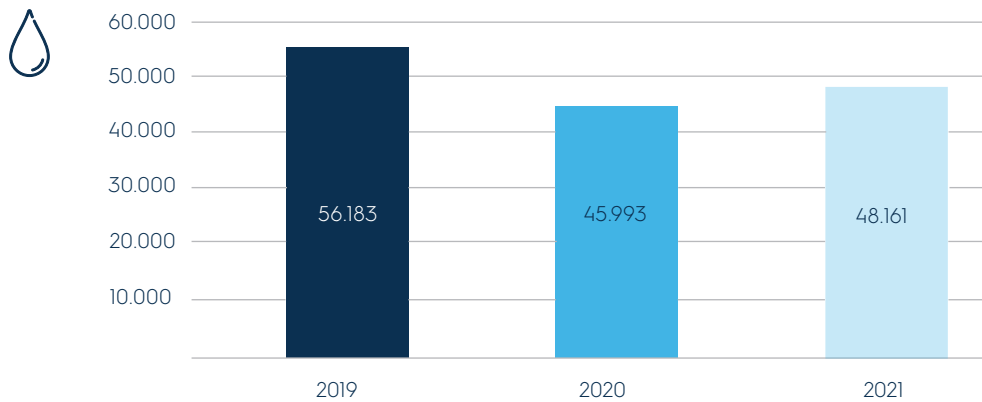


INDICADORES	2019	2020	2021
Consumo de gas natural - kWh	6.512.049	5.787.252	6.635.640
Consumo eléctrico - kWh	12.361.614	11.442.236	11.318.995
Consumo de agua - m3	56.183	45.993	48.161

CONSUMO ENERGÉTICO KWH CONSOLIDADO



CONSUMO DE AGUA - M3 CONSOLIDADO



MEDIDAS ORIENTADAS A LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD

El Grupo FIATC entiende la importancia del uso sostenible de los recursos en todas sus actividades de prestación de servicios. Alineado con uno de los objetivos estratégicos que es la transformación digital, se trabaja continuamente por la reducción del papel y de plásticos que serían los materiales principales de uso en las actividades de negocio asegurador.

Los plásticos adquiridos para la confección de la documentación que se entrega a nuestros clientes son de PVC reciclado y 100% reciclable.

Además de las acciones descritas anteriormente se ha tratado diversos aspectos que contribuyen al objetivo social de este apartado como son:



Uso de vasos biodegradables tanto en cafeterías como máquinas expendedoras de bebidas calientes y vending para FIATC y Clínica Diagonal. Continuamos en fase de implementación para nuestros centros residenciales.



Vigilancia en el consumo responsable de energía aplicando cambios en el control horario de iluminación y clima. Se adapta el uso de las instalaciones teniendo en cuenta los cambios estacionales y la reducción de personal como consecuencia del teletrabajo (COVID), evitando consumos improductivos o malbaratamiento de los recursos energéticos.



Sustitución de envoltorios de plástico para la ropa sucia y recepción de ropa limpia. Se incorpora a los procesos de licitación con empresas proveedoras de este tipo de servicios. Esta acción se inició en nuestro Centro Residencial Les Masies de Mollet como iniciativa para la reducción de consumo de plástico en el proceso de preparación de la ropa de lavandería y se vio interrumpida con motivo de la pandemia.

Para el próximo ejercicio se iniciará una formación específica sobre gestión medioambiental, sostenibilidad y economía circular al personal interno.

CAMBIO CLIMÁTICO

“EL GRUPO FIATC SIGUE REDUCIENDO SU EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y SE SITÚA EN NIVELES MEJORES A LOS PREVIOS A LA PANDEMIA.”

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas al Grupo FIATC son las que se detallan a continuación. En este caso, las emisiones de alcance 1 se han estimado a partir del kilometraje registrado en 2021 para la flota de vehículos propia de los Servicios Generales, es decir los compartidos para FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, Clínica Diagonal y FIATC Residencias.

INDICADORES (UNIDADES)	UNIDADES DE MEDIDA	2019	2020	2021
Emisiones de gases de efecto invernadero por consumo directo de energía (Alcance 1)	t CO2 eq	1.393,351	1.106,547	1.255,387
Emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la electricidad consumida (Alcance 2)	t CO2 eq	4.697,413	0,958	0,000
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	t CO2 eq/m2	0,605	0,011	0,011

FACTORES DE EMISIÓN

El factor de emisión para el consumo de la flota de vehículos (Alcance 1) se ha obtenido de

[https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021 / Table 15. CO2 Emission Factors for UK by Passenger Vehicles](https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021/15-co2-emission-factors-for-uk-by-passenger-vehicles)

Ministerio para la transición ecológica. Factores de emisión (ministerio para la transición ecológica. 2020 - Equipos de combustión fija):

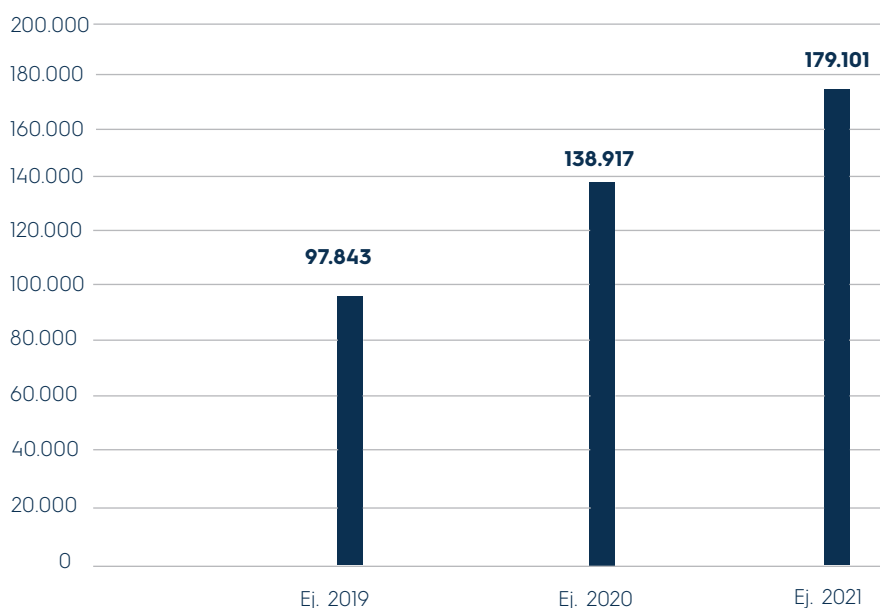
https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf

DIGITALIZACIÓN

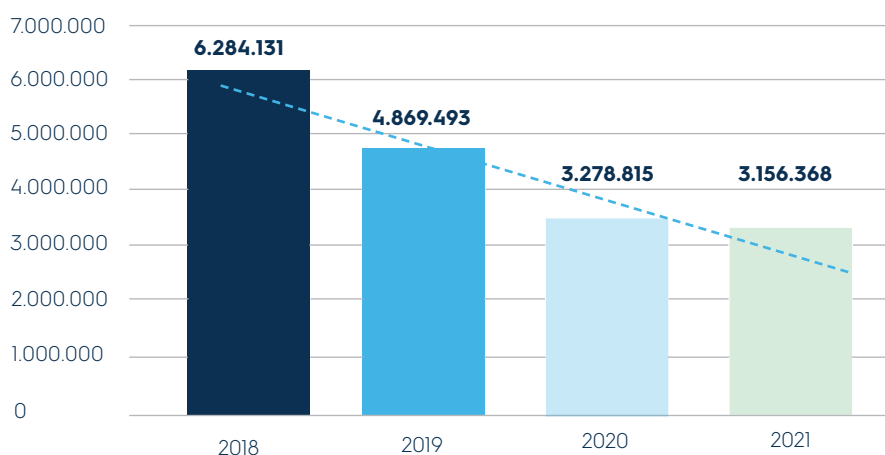
Con respecto a la firma digital en FIATC Seguros, se consolidan los avances llevados a cabo en los ejercicios anteriores, especialmente en la contratación de los productos con mayor presencia en la Entidad como son: autos, hogar, asistencia sanitaria y asistencia en viaje.

La firma digital se encuentra disponible además en los procesos de contratación de pólizas, contratación de mediadores, documento SEPA (mandato bancario) y proceso interno de reconocimiento médico de empleados.

En gráfico adjunto se puede ver la evolución de los tres últimos ejercicios del total de documentos de FIATC Seguros que se han enviado a firmar digitalmente. El ejercicio 2021 ha supuesto un incremento del 29% respecto al ejercicio 2020.



En general, para todos los procesos corporativos desarrollados se ha consolidado la digitalización de los documentos. Se observa en el descenso continuado del volumen de impresión corporativa, siendo en el año 2021 respecto al 2020 de 122.447 hojas de papel menos.



FIRMA DIGITAL EN LAS CONTRATACIONES DE SEGUROS

Ello ha contribuido al ahorro directo en el consumo de papel y plásticos utilizados en la distribución de las pólizas contratadas y modificaciones y a reducir el impacto de la distribución física de la documentación.

INDICADORES (UNIDADES)	2019	2020	2021
Consumo papel Explotación informática	2.573.458	2.330.000	1.755.000
Condicinados preimpresos / Cartas	794.240	542.307	522.481
Plásticos (fundas, pólizas y gadgets)	273.648	262.921	221.115

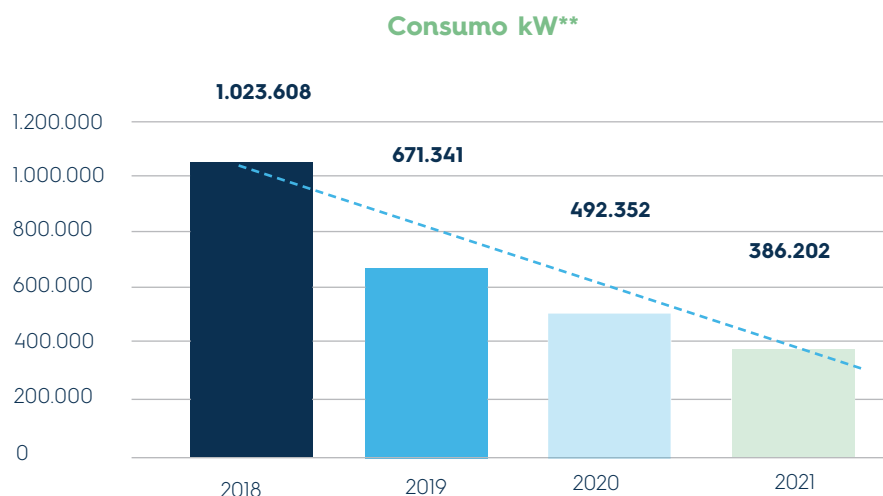
Estos ajustes provocan un cambio de tendencia en el consumo de productos que se incluyen en la preparación de la documentación que se entrega al cliente, creciendo el consumo de materiales reciclables y abandonando paulatinamente el plástico y el PVC.

INDICADORES EN TONELADAS	2020	2021
Papel	79,21	84,36
Fundas PVC	7,51	5,38
Tarjetas y gadgets	0,69	0,72

AHORRRO ENERGÉTICO Y LAS TIC

Desde el año 2017, se han llevado a cabo diferentes iniciativas que, aparte de reducir considerablemente el coste operativo, como beneficio colateral, pero no por eso menos importante, se ha conseguido un considerable ahorro energético.

Véase la evolución del consumo en kW de los últimos años de nuestros centros de proceso de datos (CPD's):



** Datos acumulados de los CPD's de FIATC

Estas iniciativas realizadas en los diferentes CPD's se basan principalmente en:

- Cambio de los principales sistemas e infraestructuras de proceso de datos -servidores, almacenamiento- y comunicaciones.
- Optimización de las infraestructuras de refrigeración de los CPD's.

Impresión desde el puesto de trabajo

Desde finales de 2014 y debido en gran parte a la digitalización y al cambio cultural de papel cero que esto supone, las impresoras de puesto de trabajo han pasado de ser individuales a ser compartidas dentro de un equipo de trabajo.

Además, estas inicialmente eran impresoras láser pero paulatinamente -una vez amortizadas- se han ido sustituyendo por impresoras de inyección de tinta. Estas producen un 94% menos de residuos y consumen un 96% menos de energía que las soluciones láser.

El Grupo FIATC está alineado con las medidas que establecen la UE y el Gobierno de España en el programa Horizonte 2050. FIATC y sus empresas, desde 2020 adquieren la totalidad de su energía eléctrica certificada como Energía Verde tipo A - 0 Emisiones CO₂.

An aerial photograph of a winding river flowing through a dense forest of evergreen trees covered in snow. The river is a dark, muddy brown color, contrasting with the white snow and dark green trees. The river curves in a large loop on the left side of the frame.

03

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Empleo

Organización del trabajo

Seguridad, salud y bienestar

Relaciones sociales

Accesibilidad universal de las personas con
discapacidad

Igualdad

Formación

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

"EL 88% DE TRABAJADORES DEL GRUPO FIATC CUENTAN CON UN CONTRATO INDEFINIDO."

Las principales políticas relativas al personal son:

- Política de Recursos Humanos.
- Política de Remuneraciones.
- Política de Información y Divulgación.

Estas políticas generales aplican a todo el Grupo FIATC si bien cada sociedad implementa procedimientos y medidas concretas conforme a sus necesidades para la gestión de los recursos humanos acorde a su actividad. Algunas acciones destacables en este aspecto son las siguientes:

- FIATC Seguros se ha adherido a la Red de Profesionales Empower Women In Insurance (**RedEWI**), cuyo objetivo es alcanzar en 2023 un 40% de mujeres directivas en el sector.
- Incorporación del software de gestión de personal, donde el empleado puede acceder ágilmente de forma online a toda su información e historial laboral.
- Protocolo de selección y contratación centralizado.
- Gestión del absentismo.
- Política de formación, que incluye un plan de formación centralizado y tiene en cuenta los objetivos a conseguir alineados con la estrategia empresarial.

El Grupo FIATC reporta en este apartado la información referente al ejercicio de 2021.

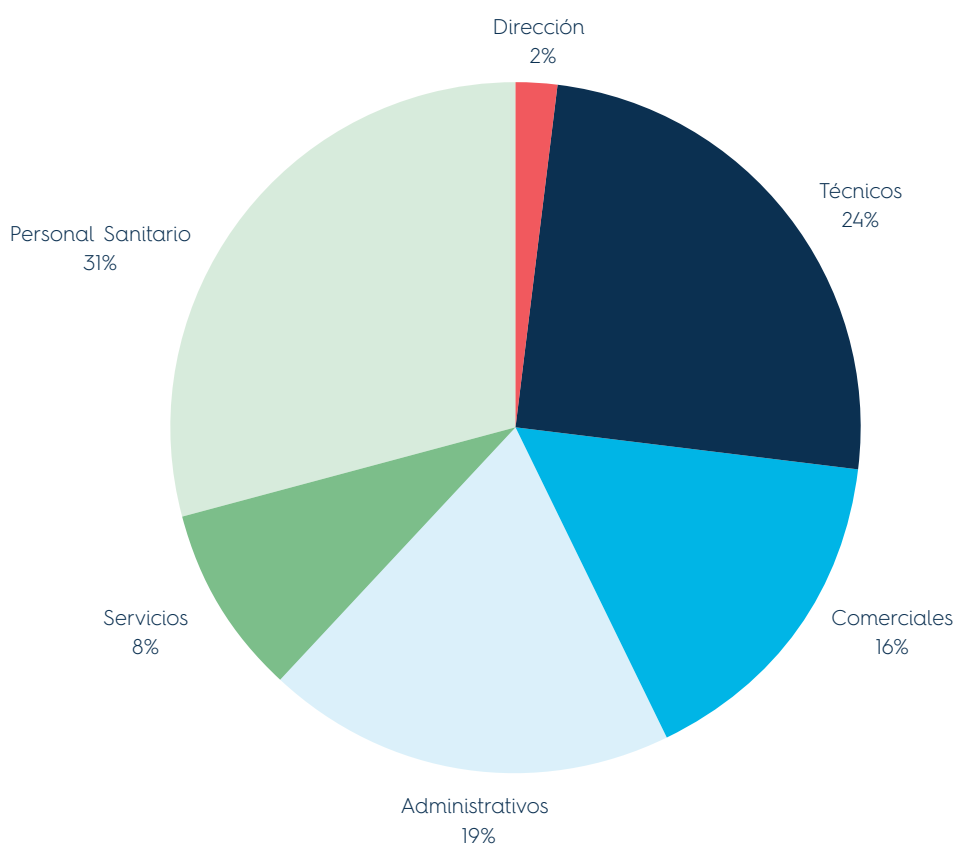
A continuación, se muestran los indicadores de empleo de las entidades que disponen de Recursos Humanos, que son: FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, Clínica Diagonal, FIATC Residencias, Inverfiatc, Genars, Eurobroker, Maresbroker, Vistarama. El resto de sociedades del grupo no disponen de personal propio.

EMPLEO

El grupo cuenta a 31 de diciembre de 2021 con 1.497 empleados versus 1.509 que había en el año 2020. Del total de trabajadores, 1317 tienen contrato indefinido y 180 tienen contrato temporal, lo que significa que el 88 % de la plantilla tiene contrato indefinido con la empresa.

En la distribución funcional de la plantilla de Grupo FIATC predominan los perfiles de personal sanitario, técnicos y comerciales.

DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL DE LA PLANTILLA



Distribución funcional de la plantilla

- Personal Sanitario, 31%
- Técnicos, 24%
- Administrativos, 19%
- Comerciales, 16%
- Servicios, 8%
- Dirección, 2%

El personal de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros tiene la posibilidad de realizar horario intensivo, así como una serie de medidas para la conciliación de la vida familiar con la profesional, como el horario flexible, la reducción de jornada y las ayudas económicas para personas con hijos. Estas medidas también se aplican a las empresas dependientes en función de la actividad que desarrollan.

Como consecuencia de la Covid-19, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros ha implementado el teletrabajo prácticamente en el 80% de sus empleados.

El área de Recursos Humanos está abierta a la comunicación directa con el personal que lo requiera. Las negociaciones con los comités de empleados son debidamente preparadas, en total colaboración con los representantes y teniendo en cuenta los intereses legítimos de la entidad y de sus empleados. En concreto Grupo FIATC cuenta con 4 Comités de Empresa y 27 centros de trabajo que cuentan con Delegados de Personal. También dispone de 4 Comités de Seguridad y Salud.

A continuación, se presentan los principales indicadores relativos a recursos humanos para todo el Grupo FIATC, teniendo en cuenta que los datos son referidos a 31 de diciembre de 2021, ya que existe escasa estacionalidad.

TOTAL GRUPO

EMPLEADOS, DISTRIBUCIÓN POR SEXO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Indefinido a jornada completa	726	412	1.138
Indefinido parcial	128	51	179
Temporal a jornada completa	95	30	125
Temporal parcial	41	14	55
Nº despidos	21	19	40
Total	990	507	1.497

TOTAL GRUPO

EMPLEADOS, DISTRIBUCIÓN POR EDAD	< 30	30 - 50	>50	TOTAL
Indefinido a jornada completa	77	640	421	1.138
Indefinido parcial	9	77	93	179
Temporal a jornada completa	49	57	19	125
Temporal parcial	31	18	6	55
Nº despidos	1	21	18	40
Total	166	792	539	1.497

TOTAL GRUPO

EMPLEADOS, DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL	DIRECCIÓN	TÉCNICOS	COMERCIALES	ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS	PERSONAL SANITARIO	TOTAL
Indefinido a jornada completa (I)	24	304	233	204	118	255	1.138
Indefinido parcial	1	36	8	35	6	93	179
Temporal a jornada completa	0	12	7	28	0	78	125
Temporal parcial	0	2	0	12	3	38	55
Nº despidos	2	13	9	2	7	7	40
Total	25	354	248	279	127	464	1.497

(I) El 97 % de la plantilla de FIATC Seguros tiene contrato indefinido, en Clínica Diagonal un 78 % es indefinido, mientras que en FIATC Residencias hay un 72 % de contratados indefinidamente.

REMUNERACIÓN MEDIA	FIATC		CLÍNICA		FIATC RESIDENCIAS	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Mujeres	31.487 €	31.682 €	29.497 €	28.813 €	18.460 €	17.915 €
Hombres	42.658 €	43.073 €	33.232 €	32.437 €	21.758 €	18.951 €

TOTAL GRUPO

REMUNERACIÓN MEDIA, POR EDAD	2020	2021
< 30	21.869 €	21.122 €
30 - 50	29.499 €	29.795 €
>50	38.488 €	37.798 €

Están incluidas todas las empresas del Grupo FIATC.

TOTAL GRUPO

REMUNERACIÓN MEDIA, POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2020	2021
Dirección + Consejeros	74.645 €	81.819 €
Técnicos	32.685 €	32.868 €
Comerciales	36.425 €	36.741 €
Administrativos	28.568 €	28.415 €
Servicios (Incluido IT)	34.104 €	35.054 €
Personal Sanitario	25.146 €	24.972 €

La brecha salarial se ha calculado a través de las medianas utilizando la fórmula:
(remuneración hombre - remuneración mujer) / remuneración hombre) x 100.

Brecha positiva indica que el % de la mediana salarial de las mujeres es inferior a la mediana salarial de los hombres y brecha negativa indica que el % de la mediana salarial de las mujeres es superior a la mediana salarial de los hombres.

Se ha excluido de dicho cálculo la información para Eurobroker, Maresbroker, InverFIATC, Vistarama y Genars siendo el total de empleados de todas estas sociedades inferior a 31 personas.

BRECHA 2020	FIATC	CLÍNICA	FIATC RESIDENCIAS
Dirección	9,12%	3,59%	NA (1)
Técnicos	18,63%	-4,52%	14,03
Comerciales	22,47%	NA (2)	NA (2)
Administrativos	15,40%	7,97%	-13,70%
Servicios (Incluido IT)	6,41%	NA (2)	NA (1)
Personal Sanitario	NA (2)	-1,25%	18,59%

BRECHA 2021	FIATC	CLÍNICA	FIATC RESIDENCIAS
Dirección	7,86%	NA (1)	NA (1)
Técnicos	16,04%	NA (2)	20,21%
Comerciales	23,73%	NA (2)	NA (2)
Administrativos	14,44%	-3,24%	-2,47%
Servicios (Incluido IT)	5,27%	NA (2)	NA (1)
Personal Sanitario	NA (2)	-5,94%	14,03%

Notas respecto a NA - No aplica:

(1) No comparativo. Los datos no son comparables al existir únicamente empleados para uno de los sexos, o bien un único empleado para uno de los sexos.

(2) No existen trabajadores en la categoría y sociedad informada en la tabla.

REMUNERACIÓN MEDIA, POR SEXO	MUJERES	HOMBRES	%
Consejeros	22.220 €	22.622 €	1,78%
Dirección	153.724 €	158.668 €	3,12%

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

El cargo de Consejero no está remunerado. 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.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La jornada laboral de los empleados de FIATC varía en función de la sociedad y el servicio. De forma particular para FIATC, las residencias geriátricas y la Clínica Diagonal la jornada laboral y el horario para los siguientes:

HORAS ANUALES	
FIATC	1.650 h de L-V de 7-20h
Residencias geriátricas	1.792 h distribuidas en 365 días, 24h
Clínica Diagonal	1.734 h en horario diurno o 1.714 h en horario nocturno distribuidas en 365 días, 24h

El Grupo FIATC procura la conciliación laboral-personal-familiar de sus empleados, en concreto a 31 de diciembre de 2021, 57 trabajadores tenían una reducción de jornada por cuidado de hijos y 42 empleados se han acogido al programa de jubilación parcial.

A continuación, se detallan las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio correspondiente de estos por parte de ambos progenitores en las distintas compañías del Grupo FIATC.

- **FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros: Aboga por la flexibilidad horaria, reducción de jornada por cuidado de hijos, horario intensivo para un importante número de personas que trabajan en FIATC, ayudas económicas para personas con hijos, etc.** En concreto a 31 de diciembre de 2021, 25 trabajadores de FIATC Seguros tenían una reducción de jornada por cuidado de hijos y 40 trabajadores se han acogido al programa de jubilación parcial en el 2021.
- **Clínica Diagonal: Según convenio colectivo del sector se establecen reducciones de jornada, concreción horaria, disfrutar del permiso de lactancia acumulado.** Hay 13 trabajadoras que se han acogido a reducción de jornadas por cuidado de hijos o familiares y 2 trabajadoras que se han acogido al programa de jubilación parcial.
- **FIATC Residencias: Según convenio colectivo del sector, suspensión del contrato por maternidad y paternidad, excedencia especial por maternidad y cuidado de familiares, reducción de jornada por cuidado de familiares.** Hay 16 trabajadores que se han acogido a la reducción de jornada por cuidado de hijos o familiares.

“EN LA ACTUALIDAD ESTAMOS REALIZANDO UNA POLÍTICA INTERNA EN EL QUE SE RECOGE EL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL Y LAS ACCIONES DE FORMACIÓN Y DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL USO RAZONABLE DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE EVITE EL RIESGO DE FATIGA INFORMÁTICA.”

SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

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.

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. Todo ello se ha estructurado mediante un conjunto de documentos que conforman la Documentación del Sistema.

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 Psicología.

“EL EJERCICIO 2021 HA SEGUIDO MARCADO POR LA COVID-19 EN TODAS LAS EMPRESAS DEL GRUPO FIATC, Y HAN CONTINUADO VIGENTES LAS MEDIDAS PARA LOS EMPLEADOS DE SEGURIDAD Y DISTANCIA, ENTRE OTRAS.”

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

- Se realizaron un total de **35 informes** en los que se incluyeron evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo, evaluaciones de riesgos generales 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.
- En cuanto a formación se han impartido **1.422 horas en cursos de prevención de riesgos laborales, incluyendo tanto formación presencial como online**. 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, así como formación sobre medidas preventivas para afrontar la COVID-19.
- En Vigilancia de la Salud se han realizado **campañas de revisiones médicas en cada una de las empresas del grupo, en total se han realizado 597 revisiones** médicas periódicas. Se realizaron también campañas de vacunación contra la gripe especialmente en los centros de trabajo de ámbito sanitario.
- Se realizaron **72 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 20 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 151 empresas 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.
- **Se está llevando a cabo el proyecto de digitalización de los registros de documentación de prevención** con el objetivo de optimizar y agilizar procedimientos, así como evitar el consumo de papel. Asimismo, se ha comenzado un proceso de tratamiento de los datos relativos a la siniestralidad y absentismo con el fin de poder disponer de la información de una forma más ágil.

Además de los centros sanitarios y residenciales, Grupo FIATC dispone de 5 edificios cardio protegidos. Estos centros disponen de desfibriladores y de un equipo de personas convenientemente formado.

Grupo FIATC ha realizado las siguientes campañas de salud en 2021:

- Campaña de la gripe. Se hizo una campaña de vacunación en las empresas del grupo vacunándose un total de 201 empleados.

En relación con la seguridad y salud en el trabajo, todos los accidentes que han causado baja (lesiones músculo esqueléticos, caídas, accidentes con riesgo biológico, etc.) durante el año 2021 se detallan a continuación.

ACCIDENTES CON BAJA (INCLUYENDO IN ITINERE)	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros	2	0	2
Residencia - Blau Almeda	0	8	8
Residencia - Cugat Natura	0	5	5
Residencia - Les Masies de Mollet	0	10	10
Clínica Diagonal	4	9	13
Total	6	32	38

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ¹	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Enfermedades profesionales	0	0	0
Nº de accidentes (sin in itinere)	4	28	32
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) ²	4,49	15,91	12,07
Índice de gravedad de accidentabilidad (IG) ³	2,05	5,70	4,48

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.

¹ No se ha calculado el índice de enfermedades profesionales ni la tasa de días perdidos porque no ha habido enfermedades profesionales en el ejercicio y todos los accidentes de trabajo con baja que ha habido han sido leves.

² TFA = (Nº de bajas / Número de horas contratadas) x 1.000.000.

³ IG = Nº de Jornadas no trabajadas por AT con bajas x 103 / Nº Total de horas efectivamente trabajadas.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FIATC MUTUA DE SEGUROS			CLÍNICA DIAGONAL	RESIDENCIA BLAU ALMEDA	RESIDENCIA CUGAT NATURA	LES MASIES DE MOLLET	GRUPO FIATC
	M	H	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Jornadas de absentismo	5.131	2.285	7.416	3.434	1.398	1.441	1.450	15.139
Horas de absentismo	38.483	17.138	55.620	27.472	11.183	11.527	11.601	117.403
Tasa de absentismo ⁴	4,10%	2,39%	3,36%	5,39%	9,32%	8,26%	9,38%	4,28%
Muertes por accidente o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0

El absentismo se calcula teniendo en cuenta las horas estimadas. En concreto las horas de trabajo en FIATC Seguros son de 1.650 h/año por empleado, mientras que en las demás empresas del grupo se han estimado 1.800 h/año por empleado.

El absentismo se redujo del 6,85% en 2020 a 4,28% en 2021, en gran medida como consecuencia de la reducción en la incidencia del COVID-19 en nuestros centros sanitarios, especialmente en los centros de las empresas del grupo FIATC Residencias y Clínica Diagonal.

En todas las empresas del grupo, excepto en FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, se calcula el absentismo de forma automatizada mediante aplicación informática, disponiendo para todas ellas de un control de absentismo y rotación. Además, mensualmente FIATC Residencias y Clínica Diagonal reportan los índices de Incapacidad Temporal (IT) y Accidentes de Trabajo (AT).

⁴ La tasa de absentismo incluye IT, AT, Enfermedades Profesionales, huelga e IT COVID-19.

RELACIONES SOCIALES

De la totalidad del Grupo FIATC, el 99% de los trabajadores se encuentran cubiertos por un acuerdo de negociación colectiva, quedando fuera de convenio los equipos directivos. En concreto, el personal del Grupo FIATC, se regula por los siguientes convenios:

- Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Convenio Colectivo de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Asistencia, Consulta y Laboratorios de Análisis Clínicos.
- VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.
- Convenio de Mediación de Seguros Privados.
- Convenio Colectivo Laboral para el sector de Agencias de Viajes.
- Convenio de empresas de Ingeniería y Oficinas de Estudios Técnicos.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En el Grupo FIATC cuenta con un total de 27 trabajadores con discapacidad, que corresponde con un 1,8 % destacando su inclusión en todas las categorías profesionales citadas con anterioridad.

Complementariamente Grupo FIATC contrata centros especiales de trabajo como medidas alternativas para dar cumplimiento a la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI).

Paralelamente, y atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), la Entidad cumple con la normativa municipal y/o local que le es de aplicación.

IGUALDAD

“LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, ADEMÁS DE UN DERECHO FUNDAMENTAL, ES UNO DE LOS PILARES DE NUESTRA RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS. NUESTRO COMPROMISO SE REFUERZA A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS PLANES DE IGUALDAD DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO. ESTOS PLANES RECOGEN LOS PROGRAMAS ESPECÍFICOS ADAPTADOS A LAS PARTICULARIDADES DE CADA NEGOCIO.”

Es objetivo de Grupo FIATC evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres. Para ello se ha implantado un Plan de Igualdad en FIATC Seguros y en Clínica Diagonal y próximamente se implantarán Planes de Igualdad en cada una de las Residencias geriátricas.

En los planes de igualdad integramos una serie de medidas de acción positiva dirigidas a eliminar y corregir las desigualdades que puedan existir entre las diferentes personas que componen la plantilla de la empresa.

Todos los planes de igualdad contienen un Protocolo para la Prevención y tratamiento del Acoso Sexual, por razón de sexo, y el acoso moral.

Durante el periodo objeto del informe no se han reportado casos de discriminación a través de los canales internos de alerta, comunicación con los responsables, los enlaces sindicales y los buzones de comunicaciones o buzones de alerta, que son genéricos para cualquier incidencia o incumplimiento normativo.

FORMACIÓN

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 entrevistas con los responsables de las diferentes áreas, los resultados de las encuestas de las formaciones del año anterior y, recientemente, con las entrevistas de on-boarding que se llevan a cabo con los incorporados al grupo FIATC de menos de 3 años.

Debido a nuestras actividades tan reguladas, otro aspecto a considerar son todas las formaciones obligatorias para cumplir con la normativa vigente. En este sentido se han implantado cursos para la Prevención del blanqueo de capitales, Protección de Datos, Ley de mediación de seguros, Ley de Distribución, Manipulación de alimentos.

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 año.

En el ejercicio 2021 y siguiendo con las restricciones por COVID, las acciones formativas se han venido realizando en formato on-line (a través del Campus de formación FIATC) y a través de webinars con la herramienta corporativa de Microsoft TEAMS, si bien, en algunos programas muy específicos se han realizado en formato presencial con todas las medidas sanitarias incluyendo un test de antígenos antes de las sesiones.

La propuesta de formación para 2021 ha mantenido la línea de años anteriores en base a formaciones transversales para cualquier persona del Grupo FIATC (inglés, como redactar un email profesional, comunicarse con éxito, asertividad y gestión de conflictos, etc.) como también formaciones dirigidas a la mejora en el puesto de trabajo (FIATC un equipo único, PowerBI, defensa de cartera storytelling, productos aseguradores, mejora de la comunicación en equipos de trabajo, gestión del estrés, liderazgo e inteligencia emocional y gestión del duelo, formación técnica como curas auxiliares de enfermería, soporte vital básico, capacitación internacional como terapeuta Snoezelen, etc.).

Las formaciones llevadas a cabo en el Grupo FIATC han sido impartidas tanto por personal interno como, en función de la temática del curso, por especialistas externos.

Para 2021 se ha desarrollado un programa con el objetivo de formar y concienciar a la plantilla en temas de ciberseguridad para poder detectar y actuar en consecuencia ante cualquier tipo de ciberataque. **Se han realizado 2 cursos on-line y una charla por un hacker ético** (a través de un webinar de TEAMS). Es un programa que va a tener continuidad en 2022.

— Planes iniciales de formación para los nuevos candidatos a agentes

En el ejercicio 2021 se ha implementado **la nueva ley de distribución**, por lo que durante la primera parte del año se ha realizado la formación necesaria para obtener la titulación de “agente de seguros”.

“SE HAN INCORPORADO AL PLAN INICIAL DE FORMACIÓN 366 NUEVOS CANDIDATOS, CON UN TOTAL DE 69.543 HORAS DE FORMACIÓN.”

Como cada año, se ha realizado la **actualización de los contenidos** tanto a nivel tecnológico como para adaptarlo a la normativa y mercado actual.

Este plan inicial de formación es para todas aquellas personas que quieran iniciar su carrera como mediadores en FIATC.

— Formación Continua para los mediadores

Se ha ampliado el catálogo de formación tanto en formato on-line (gestión de cartera de clientes, gestión de la continuidad de negocio) como en formato presencial/webinar (neuroventas, matemáticas emocionales) para cubrir las necesidades de nuestra red de mediadores.

Como cada año, para el colectivo de los agentes PREMIUM se ha desarrollado el programa a medida ADVANCE:

- **ADVANCE**
El programa partió de una sesión de 3 horas (formato webinar) de los 150 agentes PREMIUM en donde se trabajaron temas de proactividad. A partir de esta sesión, trabajaron en un caso real que nos sirvió para ver su grado de “madurez” y de “proactividad”. Esto nos permitió separarlos en 5 grupos para realizar una formación más adecuada a su nivel. **Para cada grupo se realizaron 2 sesiones de 2 horas cada una.**

— Formación Continua para empleados

La formación continua impartida en 2021 ha sido enfocada en varios programas:

- **Formación Continua on-line**
Se ha incrementado el catálogo de formación continua con nuevos títulos que contribuyan a la mejora de las habilidades y conocimientos de los diferentes puestos de trabajo de la compañía.

- **Formación Presencial**

La formación presencial, se ha desarrollado en contados programas, muy específicos y justificada la asistencia presencial. Destacar el programa "FIATC equipo único" para las personas de atención al cliente en donde la presencialidad era condición indispensable para tener éxito tanto en la formación como en el cambio del equipo.

- **Formación en inglés**

Hemos seguido con la formación en inglés a través de un programa on-line impartido en el campus de formación de FIATC.

- **Formación específica residencias**

Las formaciones realizadas en residencias han sido mayoritariamente de habilidades, entre ellas destacamos: Mejora de la comunicación en equipos de trabajo, gestión del estrés, liderazgo e inteligencia emocional y gestión del duelo. También hemos realizado formación técnica como curas auxiliares de enfermería, soporte vital básico, capacitación internacional como terapeuta Snoezelen.

- **Formación para profesionales clínica**

En Clínica Diagonal se ha formado a todo el personal en el plan de autoprotección o PAU, también se ha realizado formación psicológica para todo el personal de atención al cliente y una formación sobre liderazgo y sesiones de coaching individualizado a todos los responsables de enfermería para ayudarles a liderar adecuadamente sus equipos de trabajo.

- **Formación Externa**

Para temáticas muy concretas y específicas, parte del personal ha podido asistir a formaciones impartidas por entidades/organizaciones externas a FIATC. Algunos ejemplos de estas formaciones pueden ser Calidad del dato, desarrollo de herramientas office 365, Lucha contra el fraude en seguros, Como el dato ayuda a innovar, Lego serious play, uso de la firma electrónica, etc.

Cabe destacar que también se han impartido formaciones específicas para el conjunto de personal TIC para reforzar su conocimiento en todas aquellas áreas que lo requerían.

- **Formación reglada oficial**

En el 2021 ha habido un total de 7 personas de la plantilla de FIATC que han realizado estudios reglados en diferentes universidades o centros oficiales. Algunos de estos títulos son: grado en derecho, postgrado en dirección de entidades aseguradoras, grado en arquitectura, grado de economía, Máster en ciencia de datos. Estos estudios se han realizado en centros como la Universitat Oberta de Catalunya, Universitat de Barcelona, Universitat Politècnica de Catalunya, etc.

— **Formación comercial**

- **Programa DNC – Desarrollo del Negocio de Corredores**
Esta ha sido la cuarta edición de este programa que ha llegado al 100% de los gerentes de canal corredores o multicanal. El objetivo del programa es el de profesionalizar la gestión de los corredores. A este programa han asistido un total de 15 gerentes y, las 54 horas de formación, se han realizado íntegramente en formato webinar.

— **Innovación**

Para el programa de concienciación en Ciber seguridad, a finales de 2021 se empezó a utilizar el sistema Snackson que permite disponer del mismo contenido tanto a través del Campus FIATC en Pc como a través de la APP de Snackson con cualquier dispositivo móvil.

A finales de 2021 se ha iniciado la migración del campus, que se culminará a principios de 2022 coincidiendo con el inicio del primer semestre de formación en FIATC.

Por lo que respecta al cómputo global de formación para personal interno perteneciente a FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, Clínica Diagonal, FIATC Residencias, MaresBroker, EuroBroker, InverFIATC, Genars y Vistarama durante el ejercicio de 2021 el registro de horas de formación por categoría profesional ha sido el siguiente:

HORAS TOTALES			
CATEGORIAS	2019	2020	2021
Dirección	616	820	882
Técnicos	4.384	4.740	5.113,50
Comerciales	7.398	8.591	7.466
Administración	5.215	3.907	5.467
Servicios	3.642	1.467	1.335
Personal Sanitario	1.655,50	1.610	3.365
TOTAL	22.910,50	21.135	23.628,50



04

**DERECHOS
HUMANOS**

DERECHOS HUMANOS

Considerando la actividad que el Grupo FIATC lleva a cabo y el ámbito geográfico de actuación (España y Andorra –aunque sin personal propio–), no se identifican riesgos significativos en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable, Grupo FIATC está firmemente comprometido con su cumplimiento.

El compromiso de Grupo FIATC con el cumplimiento de los Derechos Humanos se plasma en el Código Ético y de Conducta aprobado en diciembre de 2021 en última versión y se exponen los valores, principios, responsabilidades en los que se inspira la cultura de FIATC y sus empresas vinculadas y, por tanto, sus administradores y empleados, en el desarrollo de sus actividades y funciones.

Se ha añadido en el canal de denuncias una nueva categoría relativa a la vulneración de los derechos humanos en línea con el compromiso respecto al humanismo recogido en el Código Ético y de Conducta de Grupo FIATC, estando operativo para todos los empleados y público en general en la web corporativa de FIATC a través de este enlace:

https://web.FIATC.es/webapps/js/view#ticketing/new_ticket_cumplimiento.

Así mismo, el canal de denuncias se encuentra incorporado tanto en las webs de las principales empresas del grupo como en las intranets corporativas.

El Código Ético y de Conducta establece un conjunto de principios y pautas de conducta (de aplicación a todos los administradores, a los profesionales y a los colaboradores de las sociedades del grupo, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o dependencia funcional y de la sociedad del Grupo a la que presten sus servicios), dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los administradores, profesionales y proveedores del grupo.

Por otro lado, la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FIATC recoge el compromiso de la organización con los derechos humanos al establecer el artículo lo siguiente: "La Responsabilidad Social Corporativa del Grupo FIATC supone la aportación de valor del conjunto de empresas que conforman la organización hacia la sociedad, como herramienta para contribuir en los derechos laborales, el medio ambiente y, en general, sobre los derechos humanos."

No se han recibido durante 2021 en el Grupo FIATC denuncias en materia de Derechos Humanos.



05

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Prevención de la corrupción y el soborno

Ética y cumplimiento

Cumplimiento normativo

Lucha contra el blanqueo de capitales y
financiación del terrorismo

Aportaciones a fundaciones y entidades sin
ánimo de lucro

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

En su relación con empresas y actividades del grupo y con terceros, la Entidad toma de forma continuada las medidas necesarias para el cumplimiento de su Código Ético y de Conducta, tanto en los requisitos para el inicio de la colaboración entre el proveedor y la Entidad como en el transcurso de la relación comercial.

El Código Ético y de Conducta expone los valores, principios, responsabilidades y reglas éticas y socialmente responsables en los que se inspira la cultura de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sus empresas dependientes y, por tanto, sus administradores y empleados, en el desarrollo de sus actividades y funciones.

Durante el ejercicio 2021 no se han recibido en Grupo FIATC denuncias en materia de corrupción y soborno en ninguno de los canales establecidos a tal efecto.

Tiene establecidas sus políticas de forma alineada con la estrategia y continuidad de negocio que emanan del Consejo de Administración, con unos valores éticos definidos como son, un fuerte compromiso ético con los mutualistas basados en la Lealtad, Colaboración y Transparencia, buscando la excelencia en la actividad aseguradora. El Grupo FIATC se apoya en la diversidad de un amplio abanico de productos para satisfacer las necesidades de cada cliente. También está comprometida con la sociedad, efectuando acciones y promoviendo la cultura, el deporte, la educación y los hábitos de salud.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Desde la modificación del Código Penal en 2010 por el que se establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, desde el Grupo FIATC se han creado diversos protocolos y mecanismos a fin de velar por el cumplimiento de la normativa, no solo de carácter penal, sino todo lo que afecta, entre otras materias, a prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos de carácter personal, ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y prevención de riesgos laborales.

Para ello, el Grupo FIATC dispone de la Política de la Función de Cumplimiento Normativo redactada sobre la base de las recomendaciones de la UNE 19601 y del Libro Blanco sobre la función de Compliance de la Asociación Española de Compliance, en la que, por un lado, se recoge el compromiso de la dirección con el cumplimiento normativo y, por otro lado, se dota de mecanismos a los miembros de la organización para poder llevar a cabo esta labor.

La vigilancia de la observancia de las normas y la verificación del cumplimiento le corresponde Consejo de Administración de FIATC, a través de la Comisión de Cumplimiento Normativo, organismo que, además, debe informar y asesorar al Consejo sobre la determinación, evaluación, medición y cuantificación del riesgo de sanción o pérdidas financieras y de reputación en caso de incumplimiento de las principales normativas aplicables.

El Responsable de la Función de Cumplimiento Normativo, constituye la persona designada por el Consejo de Administración y supervisada por la Comisión de Cumplimiento Normativo, que debe velar por el desarrollo y la efectiva implementación de la Política de la Función de Cumplimiento Normativo. Dicho responsable desarrolla estas funciones en coordinación con el Comité de Seguimiento de Cumplimiento Normativo, el cual preside y se configura como el órgano de control interno y responsable de la aplicación de la Política de la Función de Cumplimiento Normativo. Anualmente, el Comité elabora un plan con los objetivos marcados para ese ejercicio y una memoria de su cumplimiento el cual se somete a valoración y, en su caso, aprobación de la Comisión de Cumplimiento Normativo.

Una de las principales herramientas que establece la política aquí mencionada es el canal interno de alerta, popularmente conocido como “whistleblowing”, el cual está a disposición tanto de los miembros de la organización a través de la intranet corporativa como de terceros en el sitio web de FIATC. El funcionamiento de este canal se basa en los principios de: indemnidad del denunciante de buena fe y protección a este, confidencialidad y garantizar el derecho de defensa del denunciado. Finalmente, FIATC establece como una garantía adicional con la finalidad de promover la cultura de cumplimiento en la entidad y empresas del grupo la posibilidad de realizar denuncias anónimas. En el momento de llevar a cabo una denuncia se debe escoger una categoría, constando en 2021 las siguientes: derechos de los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, prevención de delitos, vulneración de los derechos humanos, infracciones en materia de distribución de seguros y otros.

La Comisión de Cumplimiento Normativo aprobó en 2021 el Manual del Proceso de Investigación del Canal de denuncias, donde se recoge el funcionamiento operativo del canal y el proceso a seguir desde la recepción de una denuncia, su investigación y conclusión, en línea con lo establecido en la Política de la Función de Cumplimiento Normativo.

Promover la cultura de cumplimiento en Grupo FIATC es un pilar fundamental el cual se pone en práctica diariamente a través de los diferentes medios que pone a disposición de empleados y terceros el Grupo FIATC, los cuales son revisados periódicamente. Entre estos medios, se pueden destacar los siguientes: 1) emisión de circulares de cumplimiento normativo por parte del Responsable de la Función de Cumplimiento Normativo; y 2) coordinación con el Departamento de Formación para promover la cultura de cumplimiento a través de cursos de formación tanto de empleados como de agentes.

Derivado de la Función de Cumplimiento Normativo, el Consejo de Administración de FIATC aprobó en 2021 la Política Anticorrupción y contra el Soborno, donde se abordan los riesgos en materia de corrupción en los negocios, soborno, extorsión y pagos de facilitación. Esta política también recoge una serie de obligaciones internas en materia de compromisos y conductas prohibidas, deber de colaboración, obligaciones en la selección de proveedores y colaboradores y de trazabilidad de operaciones.

En línea con lo anterior, también se procedió en 2021 a actualizar la Política de Compras, inversiones no financieras y pagos, que regula, entre otros aspectos, los requisitos fijados para establecer contrataciones con proveedores y compras.

En relación con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en la que se considera a FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros como sujeto obligado, se dispone un Manual interno de funcionamiento, en el que se ha designado Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, encargado de velar por el cumplimiento de dicha normativa, así como la creación de procedimiento de prevención. Entre estos procedimientos, cabe destacar una política de admisión de clientes, así como identificación de los mismos que implica el cruce de la base de datos con ficheros públicos, el sometimiento a examen por parte de un experto externo, formación de los empleados y políticas de conservación de documentos.

Así mismo, se debe poner de manifiesto la actualización de la normativa interna de prevención del blanqueo de capitales llevada a cabo durante 2021 a raíz de, por un lado, las modificaciones legislativas aprobadas y, por otro lado, las recomendaciones del experto externo emitidas en su informe.

Finalmente, se hace necesario hacer especial mención la normativa de privacidad y protección de datos de carácter personal. La implementación de normativa de protección de datos y en especial del Reglamento General Protección de datos es supervisada por la Función de Cumplimiento Normativo, del cual depende el Comité de Coordinación de Protección de Datos. Asimismo, y en harás de garantizar su cumplimiento se ha nombrado un Delegado de Protección de Datos externo a la entidad y que realiza sus funciones con autonomía y confidencialidad, tal y como establece el Protocolo de funciones del Delegado de Protección de Datos.

Sistema de Control interno

El objetivo del Sistema de Control Interno es el de supervisar la eficiencia y eficacia de las actividades de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y empresas dependientes, así como garantizar el cumplimiento de la normativa tanto interna como externa, con aplicación del Principio de Proporcionalidad en las actividades y controles. Asimismo, se encarga también de analizar los diferentes informes emitidos y exigir su cumplimiento.

En seguimiento del Código Ético y de Conducta de la entidad se realiza la revisión periódica de la distribución de tareas y de que los conocimientos del personal sean compartidos, para evitar la concentración de conocimientos en una sola persona y la dependencia de personal clave. Se verifica también que exista desde la primera línea de defensa de un sistema apropiado de Autorizaciones y Límites.

El objetivo de estas acciones es la prevención del fraude interno, la corrupción y sobornos, pero también fomentar la formación y desarrollo profesional y definir la estructura de responsabilidades del personal.

Los resultados de estas políticas internas y la extensa normativa desarrollada en los últimos años han supuesto un cambio en la cultura, de la Administración y del resto del personal, que ha permitido ser más conscientes de la relación de las empresas con su entorno.

En el Grupo FIATC se ha traducido en el ejercicio de protocolizar y documentar no sólo las actividades de negocio sino también los temas sociales para garantizar el cumplimiento del Código Ético y de Conducta y los valores de la entidad.

LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Grupo FIATC, en todas aquellas empresas del grupo que por su objeto social tienen la consideración de sujeto obligado, tiene establecidas políticas, circuitos, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para prevenir y evitar operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

En este sentido se establecen controles específicos sobre la totalidad de las contrataciones de operaciones de seguros de vida, siendo especialmente rigurosos en aquellas operaciones complejas, de naturaleza o importe inusual, o que no tengan un propósito económico o lícito aparente, o que presenten indicios de simulación o fraude. Todo ello de acuerdo con los criterios establecidos por Unespa en su "lista de operaciones susceptibles de aplicación para la prevención de blanqueo de capitales" adoptada por la Entidad.

La aplicación de medidas de control interno, se centran en dos aspectos:

- **El análisis de clientes (tomadores y beneficiarios)**, mediante su identificación formal, la conservación digital de la documentación correspondiente de acuerdo con la normativa vigente y su contraste en los registros oficiales (listas negras de la UE, Factiva-Dow Jones, Registro del Consejo General del Notariado).
- **El análisis de las propias operaciones** donde se asigna una evaluación específica a la operación para su aceptación.

Los empleados y agentes, de las entidades del Grupo FIATC obligadas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, reciben formación específica en la materia (estableciendo grados diferenciados de nivel, según el grado de acceso a las operaciones y a su formación previa). También disponen de los correspondientes circuitos de reporting de operaciones sospechosas para su evaluación así como de toda la información de los procedimientos a seguir en la intranet de FIATC.

APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros forma parte de las siguientes asociaciones a nivel sectorial a través de cuotas consideradas inmateriales al objeto del presente informe: UNESPA, ICEA, COJEBRO, Colegio de Agentes y Corredores de Seguros, Foment del Treball Nacional, Col·legi d'Actuaris de Catalunya, Colegio de Mediadores de Seguros y Asociación Española de Corredurías. Y además contribuye con los colegios de mediadores y corredores provinciales a través del pago de cuotas, así como a otras asociaciones de empresarios. Asimismo, a nivel internacional colabora con AMICE.

A través de la Fundación Privada FIATC, se realizan donaciones a diversas entidades sin ánimo de lucro para el fomento y promoción de sus actividades fundacionales. Teniendo en cuenta estas aportaciones a asociaciones sectoriales de FIATC Mutua y también las de sus sociedades dependientes, incluyendo donaciones y participaciones en iniciativas a entidades sin ánimo de lucro que se mencionan en el presente Estado de Información no Financiera, la cantidad total asumida por el Grupo FIATC, durante el ejercicio de 2021 ha sido de 236.371,69€.

Como entidad aseguradora FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros está adherida a una relación de guías de Buenas Prácticas de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), que buscan la transparencia en la comunicación e información al cliente y terceros:

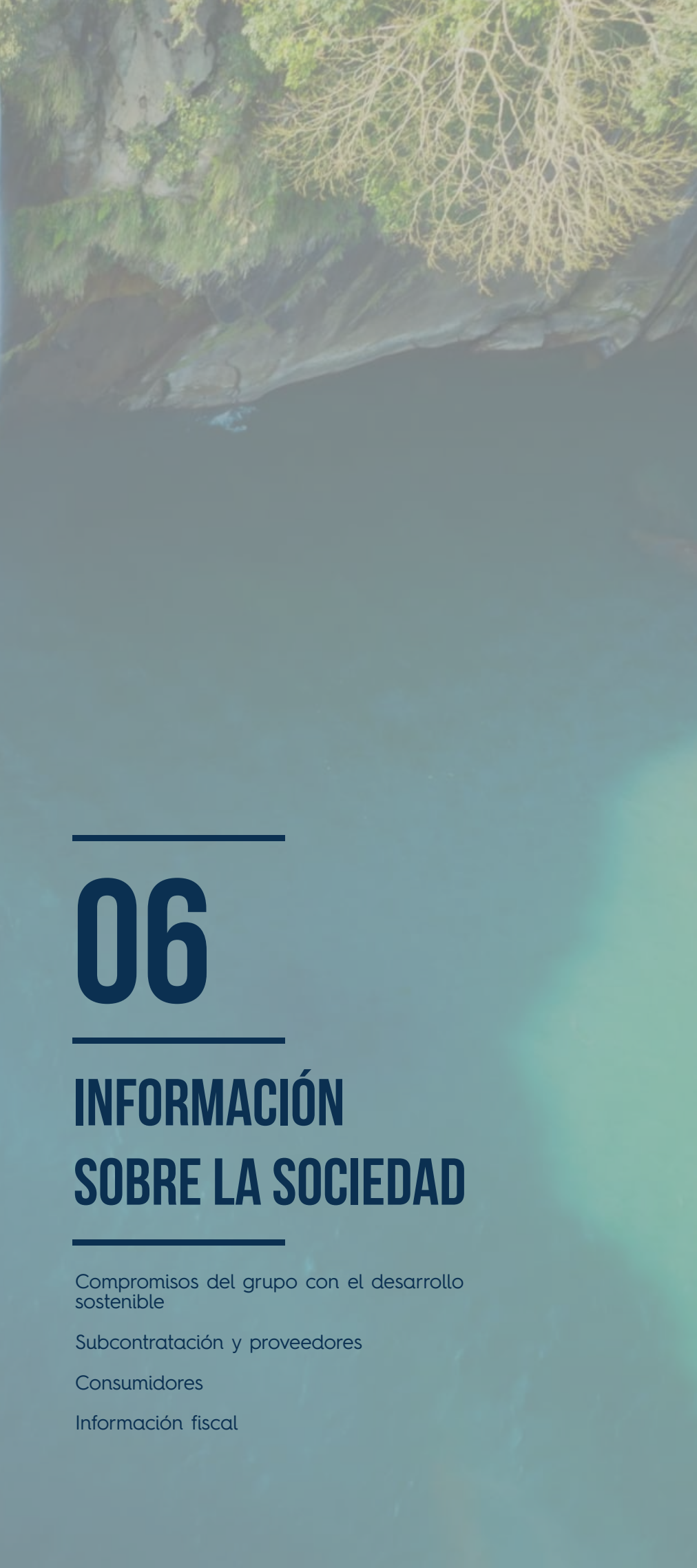
- De resolución de reclamaciones
- De Gobierno Corporativo
- De control interno
- En Internet
- De comercialización
- De automóviles

- De salud
- De multirriesgo
- De decesos
- De vida riesgo
- De protección de pagos
- Uso terminológico información productos no vida
- De tratamiento de datos

FIATC Residencias realiza aportaciones económicas a las siguientes asociaciones o entidades:

- AERTE (Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana).
- ACRA (Associació Catalana de Recursos Assistencials).
- Associació + Responsables.
- Fundació CECOT Formació.

Clínica Diagonal colabora y realiza aportaciones económicas a la Unió Catalana d'Hospitals.



06

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Compromisos del grupo con el desarrollo sostenible

Subcontratación y proveedores

Consumidores

Información fiscal

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

COMPROMISOS DEL GRUPO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

“LA ACTIVIDAD Y DECISIONES EMPRESARIALES DEL GRUPO FIATC TIENEN SIEMPRE EL OBJETIVO DE ALCANZAR UNA REPERCUSIÓN POSITIVA EN LA SOCIEDAD, Y EN ESPECIAL, FAVORECER A LAS PERSONAS VINCULADAS CON LA ENTIDAD: CLIENTES, EMPLEADOS Y COLABORADORES EXTERNOS, MANTENIENDO SIEMPRE UNA ACTITUD DE RESPETO Y CONSERVACIÓN DEL MEDIOAMBIENTE. TAMBIÉN SE ENCUENTRAN COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD, EFECTUANDO ACCIONES Y PROMOVIENDO LA CULTURA, EL DEPORTE, LA EDUCACIÓN Y LOS HÁBITOS DE SALUD.”

Colaboración y apoyo a entidades en distintos ámbitos de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros:

- **Organismos profesionales de Mediadores** de seguros (colegios, consejos, asociaciones) y Col·legi d'Actuaris de Catalunya.
- **Entidades vinculadas a la salud, la investigación y divulgación:** The Ricky Rubio Foundation, Hospital Sant Joan de Déu (Torneo XAP), Fundación Tutelar FECLÉM y APACE.

- **Colaboración con la iniciativa solidaria de UNESPA** para la creación de un seguro de vida para profesionales sanitarios durante la COVID-19. La Entidad participó con 497.607 euros en el fondo extraordinario solidario para la lucha contra la COVID-19, que se constituyó por el sector asegurador español a propuesta del Comité Ejecutivo de UNESPA con una aportación total de 38 millones de euros.

El fondo, creado en 2020, siguió ofreciendo cobertura hasta marzo de 2021 a un millón de profesionales médicos. Gracias a este seguro las familias de 143 profesionales sanitarios fallecidos a causa del virus recibieron 4,3 millones de euros mientras que 4.487 trabajadores en centros sanitarios y residencias fueron indemnizados con un total de 4,1 millones de euros como subsidio por hospitalización.

- **Entidades sociales:** Mensajeros de la Paz, Fundaicyl, Fundació HM Obra Social Nens, Fundació Las Claves de la Felicitat, Fundació La Marató de TV3, CÀRITAS Diocesana de Barcelona, Bosques Sostenibles y Plastic Collectors.
- **Entidades culturales y educativas:** Universitat de Barcelona (Workshop on Pensions and Insurance), Fundació Privada Catalana per l'Arqueologia Ibèrica, Fundació Abadia de Montserrat y Associació Amics Misses Polifòniques.





LOS RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA:

Se hacen destacar los resultados de la Edición 2021 del **Barómetro Adecose**, herramienta muy orientativa sobre la relación entre compañías y corredores. La asociación está formada por más de 150 corredurías que representan un 70% de las primas del canal corredores, y el índice de participación en el estudio por parte de los miembros ha sido del 93,4%. Los reconocimientos han sido:

- Mejora en la valoración global. FIATC Seguros es la 4ª entidad mejor valorada por los corredores, la 2ª entidad en términos de aseguradoras generalistas.
- Es la 3ª entidad en fidelidad, que es la predisposición de las corredurías a seguir trabajando compañías aseguradoras y la 4ª entidad más recomendada.
- FIATC Seguros mejora su posición en la mayoría de los ramos.
- Valoraciones muy positivas del servicio en cuanto a producto, gestión técnica y comercial, administrativa y de siniestros.

Otros reconocimientos a la actividad aseguradora han sido los siguientes:

- Premio a la Mejor Campaña de Branding '5 Letras' en el marco de los XI Premios de Marketing y Comunicación del Sector Asegurador.
- En el XXVII Concurso Sectorial de **detección de fraudes** en seguros se han conseguido las distinciones que detallamos a continuación:
 - 2º mejor caso de ramos diversos (embarcaciones).
 - Premios mérito profesional grupo B mejor Técnico de Investigación otorgado a dos de nuestros colaboradores en investigaciones.

- Premios de reconocimiento de participación.
- 1ª Entidad grupo B, más participativa en la detección de fraudes de ramos diversos.
- 1ª Entidad grupo B, más participativa en la detección de fraudes de ramos personales.
- 1ª Entidad grupo B, más participativa en la detección de fraudes de ramos autos.

ACCIONES Y COLABORACIONES DE CLÍNICA DIAGONAL:

- **Semana Mundial del Glaucoma** (9-13 de marzo) y **Día Mundial de la Visión (14 de octubre)**: en colaboración con Admiravisión, se realizan revisiones oftalmológicas gratuitas.
- **9ª Jornada EndosMedicina de Actualización en Patología Digestiva**: se participa en dicha organización.
- Organización de un **concurso de decoración navideña** para todos los empleados de Clínica Diagonal, en el que participan las diferentes unidades, servicios y departamentos.
- Comunicación del sorteo **“Velo por mi salud”** a través de redes sociales, obsequiando una revisión médica preventiva.
- Acogida del stand informativo contra la obesidad con motivo del **Día Mundial de la Salud**.
- Organización de **vacunación masiva** conjuntamente con personal asistencial del Hospital San Joan Despí Moisès Broggi a todos los empleados y médicos externos de Clínica Diagonal.
- Gestión la **visita del paje real para pacientes ingresados**, obsequiando a niños de parte de los Reyes Magos.

ACCIONES Y COLABORACIONES DE FIATC RESIDENCIAS:

A continuación, se presentan las diferentes acciones y colaboraciones entorno a la responsabilidad social que el equipo de FIATC Residencias ha realizado durante el año 2021.

- Incorporación de la aplicación **Famileo** en todas las residencias con el objetivo de mejorar la comunicación familia-residente. Se trata de una aplicación a través de la que todos aquellos miembros de la familia que lo deseen pueden enviar fotos y mensajes a la persona residente. Esta los recibirá en forma de revista física cada lunes. Es una muy buena herramienta de reminiscencia que también se está utilizando como actividad intergeneracional de intercambio de experiencias entre jóvenes y mayores.
- Colaboración con la **Fundación Salut i Envel·liment** dentro del marco de nuestro Comité de Innovación Asistencial.
- Colaboración con la **Escuela Superior de Comunicación y RRPP de Barcelona (UB)** en relación a la propuesta de un trabajo basado en una campaña de lanzamiento de un nuevo centro residencial.
- Firma de convenio con Alzheimer Catalunya Fundació con el objetivo de ofrecer herramientas y asesoramiento a los profesionales gerocultores en materia de demencias, y colaborar en la difusión y pedagogía del Alzheimer y otras demencias.
- Firma de convenio con el Campus de enfermería docente Sant Joan de Déu con el objetivo de ofrecer prácticas laborales a aquellos estudiantes interesados en el ámbito residencial.
- Propuesta de grupo de comunicación para ACRA (Asociación Catalana de Recursos Asistenciales) con el objetivo de mejorar el conocimiento sobre la vejez y recursos disponibles.
- Promoción de la creación del Consell de la Gent Gran del Ayuntamiento de Sant Cugat por el bien de las personas mayores habitantes en el municipio.
- Patrocinio de la Marcha Nórdica contra el Alzheimer organizado por AFA Vallès (Associació de Malalts d'Alzheimer del Vallès Occidental).
- Organización de un debate coloquio bajo la temática de espacios amigables para personas mayores.
- Grabación de podcast de casos (dilemas éticos) utilizados a nivel formativo interno para la asimilación de conceptos de bioética en el marco del ERES (Espacio de Reflexión Ética) propio.

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

En su relación con terceros, administradores y personal del Grupo FIATC toman de forma continuada las medidas necesarias para el cumplimiento del Código de Buen Gobierno y el Código Ético y de Conducta, tanto en los requisitos para el inicio de la colaboración entre el proveedor y la entidad como en el transcurso de la relación comercial, exigiendo a sus proveedores y colaboradores que cumplan con los valores, principios, responsabilidades y reglas de la Entidad, normas internas desarrolladas teniendo en cuenta factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En la Política de Compras e Inversiones no Financieras, de aplicación a todo el Grupo FIATC, se han incluido criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo a considerar en el proceso de análisis de los colaboradores, con la finalidad de establecer los mecanismos necesarios que mantengan la salvaguarda del grupo empresarial, de forma que los diferentes departamentos de todo el grupo cuenten con unas pautas de actuaciones uniformes.

Así, el proceso de compras se encuentra intrínsecamente ligado a la homologación de proveedores y colaboradores, de forma que la vinculación del grupo con estos se realice con las cautelas necesarias según indica el Código Ético y de Conducta.

En los contratos con los proveedores incluye una cláusula que especifica el compromiso del proveedor con los valores éticos y morales establecidos por el Grupo, y se valorarán entre otros los siguientes aspectos:

- Compromiso ambiental: colateral, no se exige, pero se valora.
- Seguridad y salud en el trabajo, trabajo infantil: cumplimiento normativo.
- Transparencia y honestidad, no aceptación de regalos ni sobornos.

Grupo FIATC promoverá y tramitará acciones de resolución de sus contratos con colaboradores por causa de incumplimiento de lo anterior, y establece normativas internas estrictas a sus administradores y empleados con respecto a la aceptación de regalos, entre otras.

En el caso de los mediadores de seguros, todos firman un contrato con FIATC Seguros y Reaseguros en el cual se comprometen a actuar conforme a los principios definidos en el Código Ético del Grupo. Adicionalmente, la entidad imparte cursos de formación específicos para agentes y mediadores.

A lo largo del año 2021 el Grupo FIATC no ha llevado a cabo ninguna auditoría a sus proveedores en temas de sostenibilidad.

CONSUMIDORES

ESCUCHAR Y DAR RESPUESTA

El Grupo FIATC tiene distintos canales de diálogo con clientes, proveedores y terceros. Las comunicaciones se pueden realizar de forma directa presencial, por teléfono, correo electrónico o por redes sociales, también a través de nuestra mediación de seguros o proveedores.

Tiene además creados canales internos de alerta a disposición de los empleados a través de la intranet corporativa para la comunicación de incidencias de distintos ámbitos como son la prevención de blanqueo de capitales, protección de datos y otros aspectos de cumplimiento normativo, así como de fallos o errores en la actividad o procesos. Las comunicaciones que llegan a estos buzones son gestionadas por personal especializado elaborando análisis y solucionando o derivando al área afectada para su solución.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS EN FIATC SEGUROS

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros dispone de un Reglamento de Defensa del Cliente y un Reglamento de Defensa del Partícipe, se pueden consultar públicamente en su página web www.fiatc.es

Para realizar una reclamación sobre seguros y planes de pensiones, es preciso dirigir reclamación formal (por correo postal, correo electrónico o fax) al Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC) a través de escrito en el que se exponga la reclamación.

Avenida Diagonal 648, 08017 de Barcelona
Fax 936 027 374
scac@fiatc.es

El Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC) está comprometido a responder en un plazo máximo de 1 mes con una resolución definitiva, en seguimiento de la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA.

Si transcurrido este mes no se recibe respuesta o ésta no es conforme, se puede presentar una reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 de Madrid.
Teléfonos: 902 19 11 11 / 952 24 99 82.
Correo electrónico: oficinavirtual@mineco.es

Para reclamaciones sobre planes de pensiones, una vez se haya presentado reclamación al Servicio de Calidad y Atención al Cliente, y no se esté de acuerdo con su resolución, o bien haya transcurrido el mes sin que este departamento la haya emitido, se puede dirigir al Defensor del Partícipe:

Jose Manuel Alburquerque
Travesera de Gracia nº 62, Atc. 2ª, 08006 BARCELONA.
Tel. 93 201 96 46.
Correo electrónico: defensordelparticipe@fiatc.es

El Defensor del Partícipe debe responder en el plazo de 1 mes con una resolución definitiva. Si transcurrido este mes no se recibe respuesta o no se está conforme, se puede presentar una reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 de Madrid.
Teléfonos: 902 19 11 11 / 952 24 99 82.
Correo electrónico: oficinavirtual@mineco.es

INFORME DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE A 31/12/2021 DE FIATC SEGUROS

El Servicio de Calidad y Atención al Cliente, (S.C.A.C.), ha recibido 535 reclamaciones formales de asegurados y terceros.

Esta cifra es un 3,73% superior a la del ejercicio anterior.

El aumento de dicha cifra se ha producido en parte por el efecto de la crisis sanitaria motivada por la COVID-19 y también al mayor conocimiento de la existencia del S.C.A.C. como a una mayor accesibilidad y cultura de reclamación por parte del consumidor.

De las 512 reclamaciones recibidas y finalizadas en el 31/12/2021, 236 (46,10%) fueron resueltas a favor del reclamante y 276 (53,90 %) fueron desestimadas.

A 31/12/2021 hay 23 reclamaciones en tramitación y pendientes de Resolución.

De las 512 reclamaciones recibidas y finalizadas a 31/12/2021 se puede desglosar en:

- 471 (92%) de tipo económico. De ellas, 199, se resolvieron a favor del reclamante, suponiendo un importe de 132 miles de euros y 272, se desestimaron por un montante de 539 miles de euros.
- El resto, 41 (8%) corresponde a quejas sobre los servicios sin solicitar indemnización económica.

De las 535 reclamaciones, se han recibido 46 que están relacionadas con Quejas o Reclamaciones sobre la COVID-19, lo que supone un 8,60%.

Por grupos de ramos, la variación más destacable respecto al ejercicio anterior es un aumento muy importante respecto a las reclamaciones recibidas en las Áreas de Salud y Patrimoniales, entre otras causas por la situación excepcional de la pandemia.

Los principales motivos de las reclamaciones responden a los siguientes conceptos:

- Coberturas y garantías.
- Indemnización en las prestaciones.
- Incrementos de Primas.
- Emisión o anulación de contratos.
- Gastos ocasionados.
- Falta de información o atención recibida.

Por otro lado, confirmamos que, durante el 2021, en el SCAC, no se han recibido reclamaciones relacionadas con Planes o Fondos de Pensiones.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CLÍNICA DIAGONAL

Clínica Diagonal dispone de los siguientes canales de comunicación con los usuarios:

- Presencial, departamento de Atención al Cliente.
- Hojas de sugerencias.
- Correo electrónico.
- Web corporativa.
- Call Center.
- Hoja oficial de la Generalitat de Catalunya.
- Encuestas de Satisfacción (restauración).

En Clínica Diagonal y sus centros médicos se dispone de Buzones y hojas de Sugerencias para que los usuarios puedan expresar su opinión.

Desde Clínica Diagonal se realiza un control sobre los comentarios realizados por los pacientes al personal de Atención al cliente, para hacer un seguimiento y establecer medidas correctoras ante situaciones que pueda plantear el usuario.

El centro dispone de un área específica, el Departamento de Atención al Cliente (DAC) y protocolo de actuación ante quejas y reclamaciones de pacientes y terceros.

Los comentarios orales son registrados y analizados, especificando los siguientes datos:

- Vía de entrada del comentario: E-mail / Presencial / Telefónica.
- Fecha de realización del comentario.
- Centro Afectado: Clínica Diagonal, C.M. Tarradellas, C.M. Córcega, C.M. Vilanova.
- Área de afectación: Urgencias, Recepciones, Médico de CCEE, Call Center, etc.
- Resumen del contenido: Demoras, atención, desacuerdo en diagnóstico, precios, etc.
- Solución ofrecida.

Las reclamaciones escritas son registradas especificando los mismos datos que los comentarios orales, con registro de resolución adoptada añadiendo fecha de respuesta oficial escrita.

Se elabora memoria anual de las reclamaciones formales recibidas según los criterios del Departamento de Sanidad.

Durante el ejercicio 2021, las quejas atendidas por el departamento de Atención al Cliente de forma presencial y telefónica han sido 159, mientras que las reclamaciones escritas han ascendido a 148. En total, 307 reclamaciones atendidas por el DAC.

Tabla de valores cuantitativos y porcentaje de comentarios orales y quejas escritas recibidos clasificados por área:

ÁREA	NÚMERO	%
Demoras en Consultas Externas	40	13%
Otras incidencias de Consultas Externas	57	19%
Urgencias	32	10%
Recepción	30	10%
Enfermería	26	8%
Radiología	23	7%
Call Center	15	5%
Endoscopias	12	4%
Laboratorio	9	3%
Informática	8	3%
Oncología	7	2%
Ecografías	5	2%
Otros	43	14%
Total quejas y reclamaciones gestionadas en 2021	307	100%

A partir de los datos registrados, se puede extrapolar la información que permite verificar cuáles son los puntos fuertes y débiles de Clínica y de sus Centros Médicos y así ofrecer siempre la mejor atención a los clientes / pacientes.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS EN FIATC RESIDENCIAS

FIATC Residencias dispone de los siguientes canales de comunicación con los usuarios:

- Presencial, departamento de Atención al Cliente y Calidad en cada centro residencial y de día.
- Presencial, horario de atención Dirección Residencias y Apartamentos.
- Encuesta de satisfacción a residentes y familiares (trato, atención, organización, confort, calidad asistencial, relación con la familia).

- Espacios de participación: Comisiones en la residencia, Comités y/o Asambleas de participación (temas a tratar como comedor, fiestas, eventos).
- Hojas de sugerencias y reclamaciones.
- Buzón de sugerencias y quejas.
- Panel informativo del centro.
- Comunicación telefónica.
- Correo electrónico corporativo de cada residencia.
- Gerapp (aplicación móvil unidireccional).
- Call Center (central atención cliente de Grupo FIATC).
- Reuniones PIAI equipo técnico de cada residencia.
- Página web.
- Referente profesional.
- Correo electrónico general (info@fiatcresidencias.com).
- Correo electrónico (comunicacion@fiatcresidencias.com) como bandeja de entrada para mensajes de familiares a residentes durante un periodo de la pandemia.
- Famileo (aplicación móvil para familiares y generadora de revistas físicas para los usuarios).

Todas las personas que lo deseen tienen a su disposición en la recepción una hoja de sugerencias y quejas que pueden dejar en el buzón creado "ad hoc". Posteriormente, la responsable de atención al cliente y calidad recoge las sugerencias y quejas y las trata de forma personalizada según el caso.

FIATC Residencias facilita un correo electrónico general al que pueden llegar sugerencias y quejas. La persona responsable las evalúa también de forma personalizada.

Además, se dispone de un call center que recoge todas las llamadas y correos electrónicos provenientes de la página web y las redirige según la necesidad de la persona interesada.

El ejercicio 2021 ha sido un año muy peculiar por causa de las diferentes olas pandémicas y sus consecuencias. (cierres de accesos exteriores, aislamientos preventivos, olas de contagios exteriores, etc.).

NÚMERO DE QUEJAS/RECLAMACIONES RECIBIDAS 2021

	RESIDENCIA BLAU ALMEDA	RESIDENCIA CUGAT NATURA	RESIDENCIA MASIES DE MOLLET	TOTAL
SUGERENCIA	15	64	10	89
INCIDENCIA	1	3	2	6
QUEJA	26	55	73	154
AGRADECIMIENTO	8	77	11	26
TOTAL	50	129	96	275

Se ha adaptado el seguimiento de incidencias a la actividad de emergencia sanitaria de 2021 dando prioridad a facilitar la gestión y resolución inmediata de las reclamaciones, reforzando los siguientes aspectos:

- Aumento del flujo de comunicación remota (telefónica, videoconferencias y correo electrónico): con el objetivo de evitar el colapso de la centralita y el correo electrónico, el equipo directivo y técnico han estado en constante comunicación con las familias vía telefónica realizando llamadas informativas diarias.
- La actuación preventiva y de información recurrente a los familiares y residentes ha propiciado una relación de confianza y seguridad.
- Atención continuada del equipo de atención directa de residencias y la dirección para dar respuestas a las familias en los casos de contagios, aislamientos o retornos a domicilio/hospital a causa de la pandemia u otras derivaciones de salud.

INFORMACIÓN FISCAL

Impuestos pagados y ayudas recibidas de la Administración Pública.

El Grupo FIATC no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2021.

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 integra en los estados financieros de la sociedad cabecera del grupo, FIATC MUTUA.

El total del beneficio consolidado antes de impuestos del ejercicio 2021 es de 21,31 millones de euros, 19,57 millones de euros en el ejercicio 2020. El negocio internacional, que proviene de Andorra a través de la sucursal que el Grupo ostenta en dicho país, aporta 0,68 millones de euros, 0.63 millones de euros en el ejercicio 2020.

Respecto a los impuestos sobre beneficios pagados, durante el ejercicio 2021 el grupo realizó pagos netos totales por Impuesto sobre Sociedades por un importe total conjunto que ascendió a 2,07 millones de euros (en 2020 esta cifra fue de 4,86 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 2021 por importe total de 3,13 millones de euros, como las devoluciones recibidas en 2021 correspondientes al ejercicio 2020 1,06 millones de euros (en 2020 los pagos fraccionados ascendieron a 6,00 millones de euros y las devoluciones recibidas correspondientes al ejercicio anterior fueron de 0,24 millones de euros).



07

OTROS

Índice de los contenidos

Informe KPMG

OTROS

ÍNDICE DE LOS CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	MATERIALIDAD	PÁGINA DEL INFORME DONDE SE DA RESPUESTA	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	Pág. 18 - 21	GRI 102-2 (2016) GRI 102-7 (2016)
Mercados en los que opera	Material	Pág. 21	GRI 102-3 (2016) GRI 102-4 (2016) GRI 102-6 (2016)
Objetivos y estrategias de la organización	Material	Pág. 44 - 46	GRI 102-3 (2016)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	Pág. 44 - 46	GRI 102-15 (2016)
Marco de reporting utilizado	Material	Pág. 14	GRI 102-54 (2016)
Principio de materialidad	Material	Pág. 12 - 15	GRI 102-46 (2016) GRI 102-47 (2016)
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Pág. 63	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
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	Material	Pág. 63	GRI 102-15 (2016)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	Pág. 45	GRI 103-2 (2016)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	Ver nota 15 ⁵ de las cuentas anuales	GRI 103-2 (2016)
Aplicación del principio de precaución	Material	Pág. 62	GRI 102-11 (2016)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	Ver nota 15 de las cuentas anuales	GRI 103-2 (2016)

CONTAMINACIÓN			
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	Pág. 12 - 15	GRI 103-2 (2016)
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	Pág. 65 - 70	GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Material	Pág. 70	GRI 103-2 (2016)
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	Pág. 73 - 76	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	Pág. 73 - 76 y 80 - 81	GRI 103-2 (2016) GRI 301-1 en lo que respecta al peso total por material
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	Pág. 73 - 76	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	Pág. 70 y 77 - 81	GRI 103-2 (2016)
Uso de energías renovables	Material	Pág. 71	GRI 302-1
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	Material	Pág. 78	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	Pág. 78 - 81	GRI 103-2 (2016)
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	Material	Pág. 81	GRI 103-2 (2016)
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No Material	Pág. 12 - 15	GRI 103-2 (2016)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No Material	Pág. 12 - 15	GRI 103-2 (2016)

⁵ Nota 15 CCAA: La Entidad no tiene activos ni ha incurrido en gastos destinados a la minimización del impacto medioambiental y a la protección y mejora del medio ambiente. Asimismo, no existen provisiones para riesgos y gastos ni contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Pág. 84	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	---------	---------------------------------------

EMPLEO

Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	Pág. 86 - 87	GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría, sexo y edad
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	Pág. 86 - 87	GRI 102-8 (2016) en lo que respecta a empleados por contrato laboral y tipo, por sexo.
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	Pág. 86 - 87	GRI 103-2 (2016)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	Pág. 87 - 89	GRI 103-2 (2016)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	Pág. 88 - 89	GRI 103-2 (2016) GRI 405-2
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	Pág. 89	GRI 103-2 (2016)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	Pág. 90	GRI 103-2 (2016)
Número de empleados con discapacidad	Material	Pág. 95	GRI 103-2 (2016) GRI 405-1 en lo que respecta a empleados por categoría y otros indicadores de diversidad

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo	Material	Pág. 90	GRI 103-2 (2016)
Número de horas de absentismo	Material	Pág. 94	GRI 103-2 (2016)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	Pág. 90	GRI 103-2 (2016)

SALUD Y SEGURIDAD			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	Pág. 91 - 94	GRI 103-2 (2016)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	Pág. 92 - 94	GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes 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	Pág. 95	GRI 103-2 (2016)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	Pág. 95	GRI 102-41 (2016)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	Pág. 95	GRI 103-2 (2016) GRI 403-4 en relación a la existencia de un comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad
FORMACIÓN			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	Pág. 96 - 101	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	Pág. 101	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	Pág. 95	GRI 103-2 (2016)
IGUALDAD			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	Pág. 96	GRI 103-2 (2016)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	Pág. 96	GRI 103-2 (2016)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	Pág. 96	GRI 103-2 (2016)

RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Pág. 104 - 105	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA			
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	Pág. 104 - 105	GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	Pág. 104	GRI 103-2 (2016) GRI 406-1
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	Pág. 104 - 105	GRI 103-2 (2016)
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Pág. 12 - 15 y 108 - 112	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	Pág. 109 - 111	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	Pág. 111 - 112	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	Pág. 112 - 113	GRI 102-13 (2016) GRI 201-1 en lo que respecta a inversiones en la comunidad

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	Pág. 115	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	Pág. 65 - 67	GRI 103-2 (2016)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	Pág. 63 - 65	GRI 103-2 (2016)
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	Pág. 63 - 65	GRI 102-43 (2016)
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	Pág. 65	GRI 103-2 (2016)
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	Pág. 121	GRI 103-2 (2016)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	Pág. 121	GRI 102-9 (2016)
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	Material	Pág. 121	GRI 102-9 (2016)
CONSUMIDORES			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	Pág. 26, 35 y 41	GRI 103-2 (2016)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	Pág. 123 - 128	GRI 103-2 (2016)
INFORMACIÓN FISCAL			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	Pág. 129	GRI 103-2 (2016)
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	Pág. 129	GRI 103-2 (2016)
Las subvenciones públicas recibidas	Material	Pág. 129	GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones



KPMG Asesores, S.L.
Torre Realía
Plaça d'Europa, 41-43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes del ejercicio 2021

A los Mutualistas de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Mutua) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2021 adjunto del Grupo.

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

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Mutua. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018" que figura en el citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

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

- Reuniones con el personal de la Mutua 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 2021 en función del análisis de materialidad realizado por la Mutua y descrito en el apartado "Materialidad", 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 2021.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión consolidado.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

7 de abril de 2022

Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya

KPMG

2022 Núm. 20/22/00580
IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions

ESTADO DE LA INFORMACIÓN
NO FINANCIERA Y RSC

2021

FIATC Seguros

Avenida Diagonal, 648

08017 Barcelona

fiatc@fiatc.es

933 270 945

www.fiatc.es

Diseño y maquetación:

MUT Agency

www.mutagency.com

Impresión:

Martín Arts Gràfiques, S.L.



*Impreso en
papel reciclado*

An aerial photograph showing a coastline. The top half of the image is dominated by clear, turquoise water. Below the water is a sandy beach. In the foreground, a dense forest of trees covers a hillside, with many trees showing yellow and orange autumn foliage. The overall scene is bright and scenic.

FIATC
S E G U R O S

Avenida Diagonal, 648
08017 Barcelona
fiatc@fiatc.es
933 270 945

www.fiatc.es