

**FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**Estado de Información
No Financiera (EINF)**

BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.....	2
1 MODELO DE NEGOCIO.....	5
1.1 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS	7
1.3 PRESENCIA GEOGRÁFICA	13
1.4 ESTRATEGIAS Y TENDENCIAS	13
1.4.1 <i>Gestión de los nuevos productos</i>	14
2 GOBIERNO CORPORATIVO	15
3 GESTIÓN DE RIESGOS	18
3.1 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	20
3.1.1 <i>Asociaciones o patrocinios sectoriales</i>	22
3.1.2 <i>Otras aportaciones</i>	22
4 CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	23
4.1 ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	23
4.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.....	25
4.3 CAMBIO CLIMÁTICO	26
5 RECURSOS HUMANOS	27
5.1 EMPLEO.....	27
5.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	32
5.3 SALUD Y SEGURIDAD	34
5.4 RELACIONES SOCIALES.....	36
5.5 FORMACIÓN	36
5.6 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	38
5.7 IGUALDAD	38
6 DERECHOS HUMANOS	39
7 SOCIEDAD.....	41
7.1 COMPROMISOS DEL GRUPO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	41
7.2 SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	45
7.3 CONSUMIDORES	46
7.4 INFORMACIÓN FISCAL	49
TABLA DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018	50

Estado de información no financiera del Grupo *FIATC*

Bases para la formulación del estado de información no financiera

De conformidad con la ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros emite el presente informe de Estado de Información No Financiera (EINF) para el ejercicio de 2018 como Entidad de interés público con formulación de cuentas consolidadas.

El EINF forma parte del Informe de Gestión consolidado de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sus Sociedades Dependientes, en adelante Grupo FIATC o la Entidad. Se emite por separado del Informe de Gestión y se somete a los mismos criterios de aprobación y depósito. Es de carácter público, de consulta en el sitio web de la Entidad www.fiatc.es. El proceso de elaboración ha seguido como referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI).

El responsable de la elaboración del presente informe es el Presidente Ejecutivo de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, D. Joan Castells Trius.

El alcance de la información reportada en este Informe es la totalidad del Grupo, que comprende FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sus sociedades dependientes descritas en el apartado relativo al Modelo de Negocio.

Se han analizado los asuntos materiales para la compañía atendiendo a los aspectos económicos, sociales y ambientales particularmente relevantes para el negocio. De tal forma, se ha realizado una valoración global teniendo en cuenta las diferencias existentes entre los principales servicios y productos ofrecidos por el Grupo FIATC (FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, FIATC Residencias y Clínica Diagonal). En esta evaluación se han tenido en cuenta las líneas estratégicas a medio plazo de la Entidad, considerado los temas relevantes sobre los que presentar la información que puedan influir en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

De tal forma, se han identificado 15 asuntos materiales detallados a continuación.

Asuntos materiales del Grupo FIATC

Cuestiones Medioambientales

Gestión de residuos en centros médicos y residencias

Eficiencia energética

Cambio climático

Cuestiones sociales y relativas al personal

Gestión del personal

Organización del trabajo

Seguridad y salud en el trabajo

Relaciones de la empresa con los trabajadores

Formación y profesionalización

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Igualdad

Lucha contra la corrupción y el soborno

Transparencia y cumplimiento normativo

Información sobre la sociedad

Desarrollo sostenible

Subcontratación y proveedores

Calidad del servicio y atención al cliente

Información fiscal

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 son las siguientes:

Aspectos sociales, medioambientales, de recursos humanos, para FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y empresas dependientes

- Estatutos Sociales
- Código Buen Gobierno
- Código Ético
- Código Ético del Proveedor
- Sistema de Gobierno
- Remuneraciones
- Aptitud y Honorabilidad
- Política de Recursos Humanos

Relaciones comerciales con empresas participadas y mercado financiero en general

- Código de Conducta en Inversiones Financieras Temporales
- Reglamento Conducta Comercialización Planes Pensiones
- Políticas de Principios de Inversión de los Fondos de Pensiones
- Reglamento de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Relaciones con los asegurados y terceros

- Reglamento de Defensa del Cliente
- Reglamento de Defensa del Partícipe

Otras

- Externalización de servicios
- Tecnologías de la información-TIC
- Seguridad del Usuario
- Evaluación interna prospectiva Riesgos
- Información y Divulgación
- Cumplimiento Normativo

1 Modelo de negocio

FIATC en su actividad aseguradora (FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros), es en concreto una Mutua de carácter mixto, lo que significa que está autorizada para operar en los ramos de Vida y de No Vida. Prácticamente, comercializa todas las modalidades de seguros existentes, lo cual le permite ofrecer una cobertura integral a todos sus mutualistas. Actúa además como entidad promotora y gestora de Fondos de Pensiones.

Su origen se remonta a 1.924, con la creación de La Federación de Industriales del Autotransporte de Catalunya (FIATC). Seis años después, en 1.930, se fundó la Mutualidad de Seguros de la FIATC, con la finalidad de poner en funcionamiento una mutualidad de seguros en el mundo del transporte por carretera.

En estos años, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros ha pasado de ser una mutua gremial a una Entidad de seguros generales y de actuar en un mercado basado en un colectivo a la libre concurrencia basada en la mediación.

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros es una aseguradora multirramo y está considerada, en cuanto al volumen de ingresos por primas, como la segunda del territorio español según la asociación de Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones a cierre de 2018.

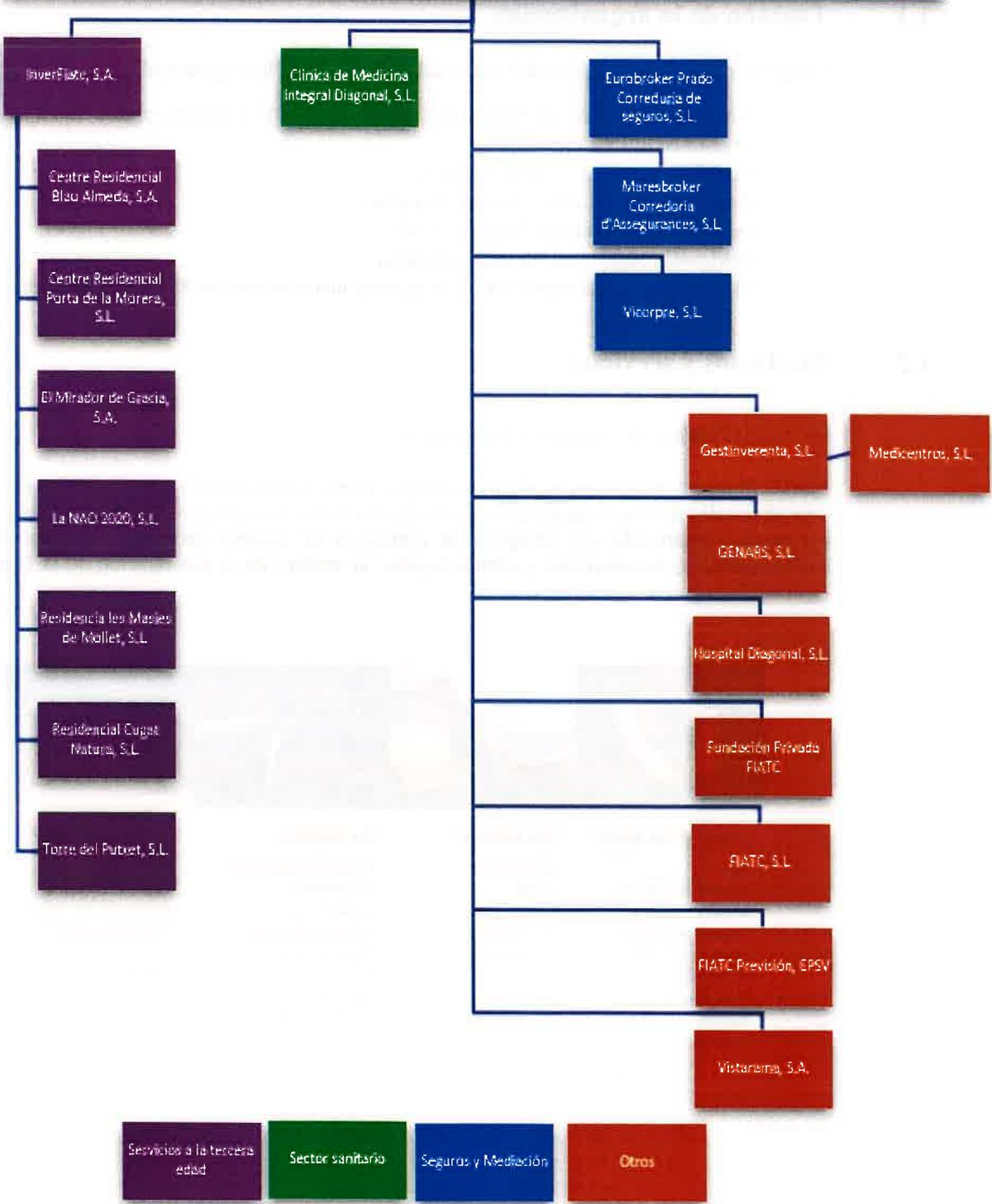
El hecho de que actúe en la mayoría de ramos del sector asegurador, le permite llevar a cabo su filosofía basada en la orientación al cliente, ofreciéndole un servicio integral.

En su calidad de mutua, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros no ejerce su actividad aseguradora con objeto de industria o lucro, y se encuentra constituida con arreglo a la normativa de seguros privados, sus disposiciones complementarias de desarrollo y demás legales, al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y resto de normativa afecta para todos los productos y servicios que ofrece, con el número de registro M-134, y en régimen de consolidación con el número GRM-134.

A nivel consolidado, se dedica además a las siguientes actividades:

- En el ámbito sanitario posee una clínica propia (Clínica Diagonal) y 3 centros propios de atención a la salud de sus clientes.
- A través de Inverfiatc S.A. (en adelante, FIATC Residencias), sociedad totalmente participada por FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, desarrolla servicios a la tercera edad con 3 residencias en funcionamiento.
- El Grupo lo completan otras empresas de tenedora de inmuebles, corredurías de seguros, ingeniería técnica y agencia de viajes.

Fiatic Mutua de Seguros y Reaseguros



1.1 Tamaño de la organización

Los principales datos de la Entidad a diciembre de 2018 son los siguientes:

- Volumen de negocio en Primas de Seguros de 654.917 miles de euros
- Crecimiento: 13,46%
- Beneficio neto: 2.242 miles de euros
- Recursos Propios: 265.415 miles de euros
- Incremento de Recursos Propios: 4,00%
- Patrimonio Neto: 276.781 miles de euros
- El Patrimonio del Grupo FIATC se ha visto incrementado en 881 miles de euros.

1.2 Productos y servicios

— FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros tiene por objeto la cobertura a sus socios, personas físicas o jurídicas, de los riesgos asegurados, mediante una prima fija pagadera al comienzo del período del riesgo, constituida con arreglo a la normativa de seguros privados, sus disposiciones complementarias de desarrollo y demás legales, al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros.



Usted y los suyos

Salud
Ahorro Jubilación
Ahorro Inversión
Planes de pensiones
Seguros de vida,
accidentes
Enfermedad
Gestión y Seguro de
Sepelio

Sus bienes

Automóviles
Hogar
Multirriesgo
propietarios
de edificios

Su negocio

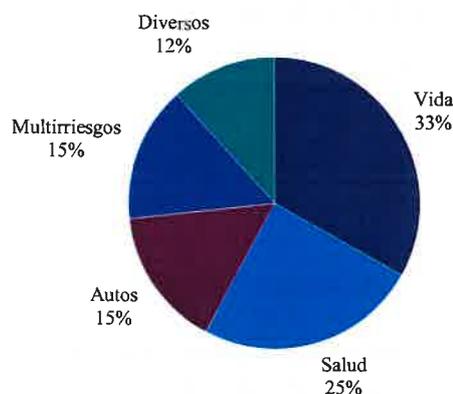
Seguros Industriales
Actividades
específicas
Seguros agrícolas
Transporte de
mercancías
Seguros para
profesionales

Su tiempo libre

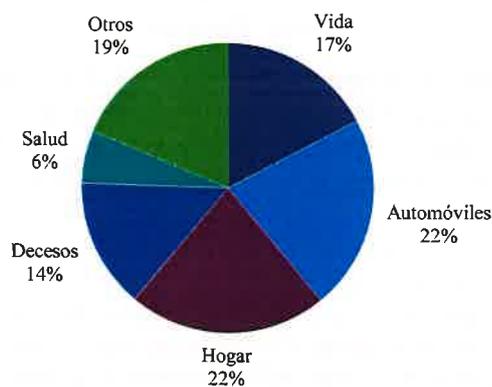
Caravanas
Esquí
Asistencia en viaje
Embarcaciones
Caza
Caballos

Los datos anuales referidos al ejercicio de 2018 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 seguros



Crecimientos destacados



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

- 563.733 asegurados
- 22.528 profesionales sanitarios
- 3.537 centros asociados en España
- 58.381 pruebas diagnósticas complejas
- 14.950 intervenciones con hospitalización
- 22.286 en fisioterapia y rehabilitación

Los servicios de asistencia e indemnizaciones prestados durante el ejercicio 2018 en otros seguros son 225.274, entre los que destacan:

- Servicios de Asistencia e Indemnizaciones en viajes a todo el mundo: 2.511
- Servicios de Asistencia e Indemnizaciones:
 - o Hogar: 41.274
 - o Comunidades: 27.634
 - o Comercio: 12.452
 - o Empresas: 8.478
 - o Automóviles: 119.288
 - o Embarcaciones: 1.089
 - o Accidentes: 3.794
- Servicios de Asistencia e Indemnizaciones en decesos, defunciones y otros servicios: 3.176

Durante el ejercicio 2018 se ha iniciado en algunos productos la consulta médica telefónica, dentro de la estrategia de mejora en la atención al cliente, apoyada en las nuevas tecnologías.

— *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 asociados:

- Fondfiatc Fondo de Pensiones, F.P.: Planfiatc-1, P.P., Planfiatc-2, P.P.
- Fondfiatc III Cartera, F.P.: Hermandad Nacional de Arquitectos, P.P.
- Fondfiatc Variable 70, F.P.: Planfiatc-5 Individual, P.P., Privat Bank Plusfondo, P.P.
- Fondfiatc Renta Fija Mixta, F.P.: Planfiatc 6 Solid, P.P., Privat Bank Global, P.P.

Derivado de la política de concentración de Fondos y la recomendación de traspaso a productos con garantía de tipo de interés (PPA FIATC), el volumen del patrimonio de Planes y Fondos de Pensiones y la EPSV gestionados a 31 de diciembre de 2018 alcanzaron el importe de 14.271 miles de euros, con un decremento de 8.117 miles de euros respecto al ejercicio anterior. El total de aportaciones y traspasos de entrada ingresados durante el ejercicio han sido de 1.208 miles de euros.

— *Centros de Salud*

Tras la apertura de la Clínica Diagonal, centro de referencia para los asegurados, en julio de 2011, la entidad realiza un salto cualitativo en este ámbito, de modo que amplía significativamente la oferta de servicios asistenciales en el área de Barcelona y con un equipamiento que cuenta con las instalaciones de primer nivel y medios tecnológicos de última generación.

Tiene 28.000 m² construidos, 91 habitaciones individuales, entre ellas 4 suites de 40 m², UCSI 12 camas y UCI 6 camas, 9 quirófanos, 3 salas de partos, Área de reanimación con 12 box, Urgencias 8 box, 24 h al día, 365 días al año.

Clínica Diagonal ha facturado 34.068 miles de euros durante el ejercicio de 2.018.

Como proyecto para el próximo ejercicio, está prevista la construcción de una ampliación de la clínica en un terreno adyacente.

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.
- Alta tecnología en diagnóstico por la imagen (2 TAC, 2 RMN, mamógrafo digital, ecografía radiológica convencional).
- Unidad específica de endoscopia digestiva y respiratoria con sedación.
- Todas las especialidades médicas y quirúrgicas excepto psiquiatría.
- Pruebas de esfuerzo.
- Rehabilitación.
- Laboratorio.
- Servicio de restaurante propio.
- Tarifas especiales. Club Salud.

La actividad de la Clínica Diagonal en 2018 ha sido la siguiente:

- Intervenciones quirúrgicas: 12.897
- Visitas a consultas externas: 140.292
- Estancias pacientes: 22.919
- Urgencias: 36.890
- Pruebas complementarias: 36.465
- Radiología: 60.639

Otros centros propios de FIATC para visitas y pruebas son:

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

— *Inverfiatc - Servicios a la tercera edad*

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros desarrolla una labor importante de servicios a las personas mayores a través de su participación en Inverfiatc, empresa que gestiona los centros residenciales para la tercera edad.

Actualmente, están en marcha varios proyectos para la construcción de nuevos centros residenciales en Alicante, Elche, Barcelona, Mollet del Vallès y Tarragona.

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 6 nuevos centros residenciales asistidos supondrá la creación de nuevos puestos de trabajo directos y un incremento importante en el número de plazas ofrecidas:

- 776 nuevas plazas residenciales asistidas. Suponen una oferta total de 1.236 plazas.
- 200 nuevas plazas de centro de día. Suponen una oferta total de 305 plazas.
- 24 nuevos apartamentos con servicios. Suponen una oferta total de 56 apartamentos.

Dedicados a los servicios especializados en atención a personas mayores los centros residenciales para la tercera edad Blau Almeda, Cugat Natura y Les Masies de Mollet ponen al servicio de sus clientes un equipo de profesionales altamente cualificados, garantizando una asistencia integral de calidad en un espacio rodeado de luz natural y con las mejores instalaciones.

El trato hacia las personas atendidas se inspira en los principios éticos fundamentados en los valores respeto a la intimidad y derecho de cada persona, respetando la dignidad, promocionando la independencia y respeto a la libre elección.

Fiatc Residencias ha facturado 11.030 miles de euros durante el ejercicio de 2.018.

BLAU ALMEDA

Situada en Cornellá de Llobregat (Barcelona), Carretera de l'Hospitalet 236, cuenta con 140 plazas residenciales, de ellas 28 plazas colaboradoras y 40 plazas de centro de día, ubicadas en una superficie total construida de 8.603 m².

Dedicado a los servicios especializados en atención a personas mayores, dispone de un equipo de profesionales altamente cualificados, garantizando una asistencia integral de calidad en un espacio rodeado de luz natural y con las mejores instalaciones. Habitaciones totalmente equipadas con televisión, teléfono, conexión a internet, baño adaptado, terraza independiente y sistema de aviso de emergencias. Equipamiento para atender a personas autónomas o en situación de dependencia. Unidad especializada en personas con demencia.

CUGAT NATURA

Situada en Sant Cugat del Vallés (Barcelona), en la calle Chopin, con más de 17.000 m² de superficie el complejo ofrece 172 plazas residenciales de ellas 49 plazas concertadas, 25 plazas de centro de día y 32 apartamentos asistidos, todo con los mejores servicios asistenciales. Dispone

de 3.000 m² de espacios comunes y todos los servicios para garantizar una vida cotidiana confortable.

LES MASÍES DE MOLLET

Situada en Mollet del Vallés (Barcelona), con 148 plazas residenciales y 40 de centro de día, ofreciendo plazas de prestación económica vinculada 100%. La residencia cuenta con un diseño adaptado y dotado de la última tecnología, que se estructura en varias unidades de convivencia, todas las habitaciones son exteriores y disponen de televisión, baño, atención 24 horas y dispositivos de urgencias. El centro dispone de zonas comunes con conexión a Internet y de espacios para atender a personas autónomas o en situación de dependientes, así como unidad de demencias o Alzheimer.

1.3 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 delegación 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 52 oficinas, 4 centros de salud y 3 residencias para mayores y 1 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.

1.4 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.

En su estrategia a medio plazo existe un fuerte compromiso ético con los mutualistas basados en la lealtad, colaboración, y transparencia, buscando la excelencia en el ejercicio de sus actividades. También existe el compromiso con la sociedad, efectuando acciones y promoviendo la cultura, el deporte, la educación y los hábitos de salud.

La filosofía del sector asegurador es la de reducir los impactos negativos e influir positivamente en la estabilidad de la economía, mediante la protección de los bienes y la salud y seguridad de las personas. El Grupo FIATC se encuentra y actúa plenamente alineada con esta filosofía.

La generación de confianza de los clientes a partir de los compromisos adquiridos por parte de la Entidad es básica, ofreciendo previsión y soluciones en todo momento.

Los retos a los que se enfrenta la totalidad del Grupo FIATC evolucionan y cambian rápidamente, y deben ser transformados en oportunidades, para reinventarse y 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.
- 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. Por otro lado se mantiene el cliente “tradicional” y de mayor edad que se preocupa por el bienestar de su

futuro inmediato, especialmente en lo relativo a su salud y pensiones, y que unido al aumento de la esperanza de vida y los bajos tipos de interés, supone un reto para la estrategia de crecimiento sostenible pero a la vez permite ofrecer un amplio abanico de servicios a ofertar en las principales actividades aseguradora, de asistencia sanitaria y de servicios a la tercera edad.

- 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.

Conocer al cliente y la sociedad es hoy más fácil gracias a las tecnologías, esto permite elaborar productos a medida, coberturas y garantías según necesidades de forma casi particular. Los nuevos canales de comunicación con los clientes y terceros mediante redes sociales, la digitalización de contratos y documentos, todo ello conduce a una mayor rapidez y entendimiento entre las partes.

La contribución a la economía no es exclusivamente la que se genera directamente; participan también otros sectores como mediadores, proveedores, reparadores, personal sanitario, etc, sectores con los que se busca aportación de valor a la sociedad mediante la rigurosidad en las relaciones de colaboración.

1.4.1 Gestión de los nuevos productos

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros incluye el enfoque de precaución con la gestión de riesgos incluida en la planificación de operaciones y en la elaboración de nuevos productos.

Con el régimen de solvencia basado en el perfil de riesgo de la entidad, se ha podido acreditar y constatar la fortaleza y solidez de la Mutua. FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros cuenta con una solvencia de más de dos veces superior a la exigida por la normativa de Solvencia II, más exigente que el anterior modelo de solvencia en todos los aspectos.

2 Gobierno corporativo

La Mutua está regida y administrada por la Junta General y el Consejo de Administración.

La Junta General es el órgano superior de representación y gobierno de la Mutua 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 y Nombramientos y Retribuciones. La regulación de las Comisiones se halla en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, y las de Cumplimiento Normativo y Auditoría tienen su propio Reglamento Interno de Conducta, 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 Buen Gobierno, el Código Ético de Conducta y el Código Ético del Proveedor, cuyos textos se hallan a disposición pública a través de su página web www.fiatc.es.

Entre otros, el Consejo de Administración emite informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de Buen Gobierno. En concreto y para este ejercicio 2018, el Consejo de Administración de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros ha revisado las siguientes políticas:

Políticas específicas del Sector Asegurador

Reglamentos y Códigos de Gobierno Corporativo	Políticas del Sistema de Gobierno	Planes del Sistema de Gobierno
— Estatutos Sociales	— Remuneraciones	— Plan Estratégico
— Código Buen Gobierno	— Aptitud y Honorabilidad	— Plan de Gestión de Capital
— Código Ético	— Recursos Humanos	— Estrategia de Riesgo
— Código Ético del Proveedor	— Gestión de Capital – Fondos Propios	— Plan Continuidad de Negocio
— Reglamento de Defensa del Cliente	— Externalización de Servicios	
— Reglamento de Defensa del Partícipe (PP)	— Tecnologías Información – TIC	
— Sistema de Gobierno	— Seguridad de Usuario	
— Regl. Comisión Cumplimiento Normativo	— Evaluación interna prospectiva Riesgos (ORSA)	
— Regl. Comisión Auditoría Interna	— Información y Divulgación	
	— Código de Conducta en Inversiones Financieras Temporales	
	— Política Fiscal	
	— Política Plan Continuidad Negocio	

Otras Políticas	Políticas de los Fondos de Pensiones
— Política Gestión del Riesgo	— Reglamento de Conducta de Comercialización de Planes de Pensiones
— Suscripción y constitución de reservas	— Política de principios de inversión (para cada Fondo de Pensiones)
— Gestión de activos y pasivos	
— Inversiones	
— Anexo Derivados y Estructurados	
— Riesgo de liquidez	
— Riesgo de concentración	
— Riesgo operacional	
— Reaseguro	
— Sistema Control Interno	
— Cumplimiento Normativo	
— Auditoría Interna	
— Actuarial	
— Reglamento Prevención Blanqueo Capitales y Financiación Terrorismo	

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, 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 formalizados para la

coordinación de las funciones clave de la actividad aseguradora con las distintas áreas o responsables.

— *Comités*

Los grupos de trabajo de personal se establecen como Comités. Los existentes en FIATC son los siguientes:

- C. de Dirección
- C. de Inversiones
- C. ALM
- Seguimiento de Cumplimiento Normativo
- Coordinación LOPD
- Ant blanqueo de Capitales
- Control Interno
- Gestión de Riesgos
- C. de Innovación

3 **Gestión de riesgos**

De conformidad con la normativa de Solvencia II, el sistema de gobierno de la Entidad cuenta con 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 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.

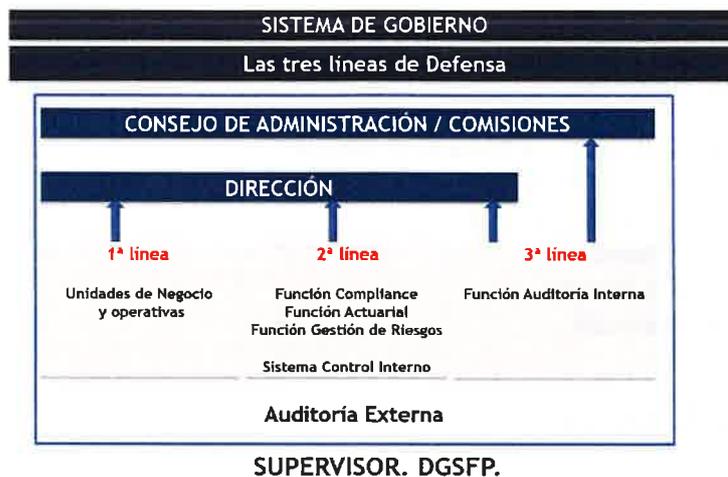
La Función de Auditoría Interna está formada por personal independiente del resto de áreas de actividad de la Entidad. Ejerce su función según política y plan establecidos, en los que se tienen en cuenta la revisión del cumplimiento de todas las actividades, estrategias internas, procesos y procedimientos 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 del Comité de Auditoría del Consejo, en el que se incluyen los resultados y recomendaciones si proceden.

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.

En seguimiento de las directrices y resto de normativa de Solvencia II, se establece en la Entidad un sistema de gobierno que abarca toda la organización de acuerdo con el Modelo de Tres Líneas de Defensa: 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 el 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.



Los riesgos son identificados y evaluados mediante sistemas de monitorización y registros propios.

La gestión de los riesgos según Solvencia II realiza la evaluación y control de los riesgos financieros, incluso de los no ocurridos, y simula situaciones de estrés mediante el ORSA, que es un ejercicio de autoevaluación de suficiencia de la solvencia en situaciones extremas.

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

3.1 **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 el del Proveedor, 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 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 vinculadas y, por tanto, sus administradores y empleados, en el desarrollo de sus actividades y funciones.

Se compromete a trabajar conjuntamente con sus colaboradores y proveedores a fin de que el desarrollo de sus relaciones comunes sea coherente, honesta y responsable, así como respetuosa respecto a las personas y al cliente.

Promoverá y tramitará acciones de resolución de sus contratos con proveedores y colaboradores por causa de alejamiento de los mismos en relación con lo dispuesto en su Código Ético del Proveedor, disponible en la web de la entidad (no pagar a sus empleados, no respetar el medioambiente, no cumplir con las normas o leyes obligatorias, utilización de mano de obra bajo técnicas de explotación violadoras de derechos humanos, etc.).

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 a, entre otras materias, 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 en el 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 empleados para poder llevar a cabo esta labor. Así pues, la entidad ha designado un Responsable de Cumplimiento Normativo y se ha constituido el Comité de Seguimiento de Cumplimiento normativo, órgano encargado de aplicar y revisar la Política de la Función de Cumplimiento Normativo.

En consecuencia, también se ha creado un canal interno de alerta, popularmente conocido como “whistleblowing”, el cual está a disposición de los empleados a través de la intranet corporativa.

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.

— *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 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.

Mención especial merece el apartado de Prevención de Blanqueo de Capitales, en el que FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros como aseguradora y gestora de planes de pensiones tiene unas responsabilidades directas en persecución del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Los procedimientos y medidas adoptadas vienen marcados por normativa específica al respecto; hay un responsable definido interlocutor con los organismos oficiales y el personal de la entidad, se ha definido y protocolizado un proceso específico, se realiza formación continua al personal afectado, se efectúa revisión interna y mediante las auditorías periódicas preceptivas, finalmente se emiten los informes correspondientes para los organismos supervisores.

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 los valores de la entidad.

3.1.1 Asociaciones o patrocinios sectoriales

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, UCEAC, ICEA, Colegio de Agentes de Seguros, Instituto Español de Analistas, Foment del Treball Nacional, Col·legi d'Actuaris de Catalunya, UCEAC, Aseguradores Andaluces, Colegio de Mediadores de Seguros, AMAE, Asociación Española de Correduría. Y además contribuye al pago de cuotas en los colegios de mediadores y corredores provinciales, así como a otras asociaciones de empresarios. Asimismo, y a nivel internacional colabora con AMICE.

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 multirriesgos
- De protección de pagos
- De vida riesgo
- Uso terminológico información productos no vida

3.1.2 Otras aportaciones

Todas aquellas aportaciones relacionadas con el desarrollo sostenible se referencian en el punto 7 de este informe.

4 Cuestiones medioambientales

Dado el ámbito de la actividad del Grupo FIATC, el impacto sobre el medioambiente es limitado. Los principales impactos ambientales se generan en los edificios singulares, actividad sanitaria y residencial. No obstante, la Entidad asume como compromiso ético el respeto por el medioambiente y por lo tanto tiene como principio la disminución del impacto ambiental originado, de manera directa o indirecta, en la prestación del Servicio.

El alcance de la información reportada en este capítulo 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).

4.1 Economía circular, prevención y gestión de residuos

Los residuos generados por FIATC y empresas del grupo, son gestionados por personal especializado y transportado 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 desglosan los residuos generados por tipologías durante el año 2018 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.

CLÍNICA DIAGONAL S.L.U		
Tipología	Descripción	Cantidad 2018 (kg)
Peligrosos	FLUORESCENTES (GRUPO IV)	44,00
	TONER (GRUPO IV)	168,70
	BIOCONTAMINADO (GRUPO II)	194.382,15
	BIOLÓGICO (GRUPO III)	36.717,48
	CITOSTÁTICOS (GRUPO IV)	3.186,70
No peligrosos	PAPEL Y CARTON (GRUPO I)	23.920,00
	VIDRIO (GRUPO I)	533,35

FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS		
Tipología	Descripción	Cantidad 2018 (kg)
Peligrosos	FLUORESCENTES (GRUPO IV)	114,80
	PILAS (GRUPO IV)	17,55
	TONER (GRUPO IV)	162,20
	RAEES (GRUPO IV)	1.325,50
No peligrosos	PAPEL Y CARTON (GRUPO I)	53.608,10
	MEZCLA RESIDUOS VALORIZABLES (GRUPO I)	1.650,00
	BANALES (GRUPO I)	3.121,00
	RESIDUOS VOLUMINOSOS (GRUPO I)	5.420,00

FIATC RESIDENCIAS		
CER	Descripción	Cantidad 2018 (kg)
Peligrosos	BIOLÓGICO (GRUPO III)	37,00
	FLUORESCENTES (GRUPO IV)	87,50
	ENVASES CONTAMINADOS (GRUPO IV)	36,60
	RAEES (GRUPO IV)	363,90
No peligrosos	ABSORBENTES (GRUPO II)	13,20
	PAPEL I CARTON (GRUPO II)	3,55
	RESIDUOS ASIMILABLES A MUNICIPAL (GRUPO I)	190,00

FIATC y sus empresas dependientes asumen como compromiso ético el respeto por el medioambiente y por lo tanto tienen como principio la disminución del impacto ambiental originado, de manera directa o indirecta, en el desarrollo de sus actividades y en la prestación del servicio.

4.2 Uso sostenible de los recursos

El Grupo FIATC tiene el objetivo de reducir su consumo energético para minimizar su impacto ambiental. Para ello, ha implementado una serie de medidas que le permite reducir tanto consumo de gas natural como el de electricidad.

La Entidad está llevando a cabo medidas control de eficiencia energética en los principales centros, incorporando tareas específicas dentro de sus tareas de mantenimiento preventivo, correctivo, conductivo y normativo. Se realizan las auditorías preceptivas según el RD 56/2016. A tal efecto se volverán a realizar nuevas auditorías en el ejercicio 2020.

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 y en Hospitalet, disponen de calificación energética B.

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 y el empleo de sistemas de detección de presencia.

A continuación, se muestran los consumos de recursos energéticos para el Grupo FIATC durante el ejercicio correspondiente a 2018:

Indicadores	Dato 2018 (a 31 de Diciembre)
Consumo de gas natural	6.095.390 kWh
Consumo eléctrico	15.274.770 kWh
Consumo de agua	61.967 m ³

4.3 Cambio climático

El Grupo FIATC no tiene descritas medidas específicas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático. No obstante, ha desarrollado algunas medidas para mitigar su contribución al cambio climático.

FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros comenzó a usar la firma electrónica de pólizas en el año 2015. Desde entonces, el volumen de documentos firmados electrónicamente ha crecido. FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros ha ido incorporando la firma electrónica a otros procesos internos de la compañía, tales como la gestión de mediadores y profesionales.

En el camino por conseguir reducir el uso del papel, se ha incorporado la firma electrónica como único canal de firma en pólizas directas y red de agentes exclusivos. Además, en pólizas de Salud, se ha implantado para todas las emisiones el cuestionario online y su firma electrónica, por parte del cliente.

A continuación se detallan las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas al Grupo FIATC. En este caso, las emisiones de alcance 1 se han estimado a partir del kilometraje registrado en 2018 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	Dato 2018 (a 31 de Diciembre)
Emisiones de gases de efecto invernadero por consumo directo de energía (Alcance 1) ¹	1.353.849,02 t CO ₂ eq
Emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la electricidad consumida (Alcance 2) ²	5.957.160,34 t CO ₂ eq
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	69,91 t CO ₂ eq/m ²

¹ El factor de emisión para el consumo de la flota de vehículos se ha obtenido de *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (DEFRA, 2017)* y el factor de emisión debido al consumo directo de gas natural del MAPAMA (*Factores de emisión, Abril 2018*).

² El factor de emisión de las emisiones asociadas a la electricidad consumida se ha obtenido a partir del Mix energético (*Endesa Energía S.A., 2017*).

5 Recursos Humanos

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:

- 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 2018. La Entidad está trabajando para mejorar el sistema de gestión de personal, con el objeto de publicar la evolución de los indicadores de recursos humanos a partir del presente ejercicio.

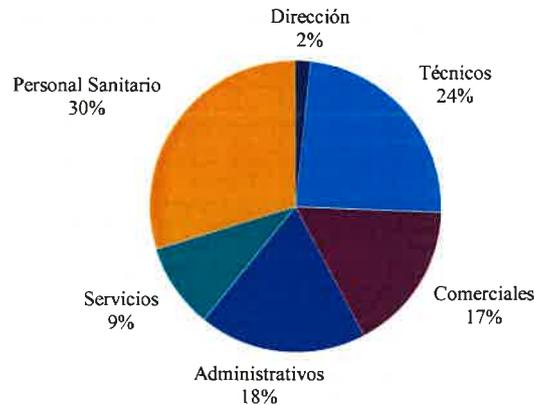
A continuación se muestran los indicadores de empleo de las entidades que disponen de Recursos Humanos, que son: FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, Clínica Diagonal, FIATC Residencias, Inverfiatc, Genars, Eurobroker, Maresbroker, Vistarama. El resto de sociedades del grupo no disponen de personal propio.

5.1 Empleo

El grupo cuenta con 1.515 trabajadores, de los cuales, 1.304 tienen contrato indefinido y 211 tienen contrato temporal, lo que significa que el 86,07% 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



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.

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.

A continuación se presentan los principales indicadores relativos a recursos humanos para todo el Grupo FIATC:

Nº empleados por sexo	Hombres	Mujeres	Total
	537	978	1.515

Nº empleados por edad y clasificación profesional	< 30 años	Entre 30 y 50 años	>50	Total
Dirección	0	7	19	26
Técnicos	13	214	135	362
Comerciales	1	145	106	252
Administrativos	18	175	88	281
Servicios	9	83	41	133
Personal Sanitario	90	276	95	461
Total	131	900	484	1.515

Nº empleados con contrato indefinido									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Mujeres	475	194	130	4	1	3	4	1	811
Hombres	391	76	17	4	1	3	1	1	493
Total	866	270	147	8	2	6	5	2	1.304
%	99,20%	75,42%	57,42%	88,89%	33,33%	100,00%	100,00%	100,00%	86,07%

Nº empleados con contrato temporal									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Mujeres	5	70	87	1	3	-	-	-	167
Hombres	2	18	22	-	1	-	-	-	44
Total	7	88	109	1	4	-	-	-	211
%	0,80%	24,58%	42,58%	11,11%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	13,93%

Nº de empleados con jornada completa									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Mujeres	465	154	166	5	4	2	4	1	801
Hombres	378	58	28	4	1	3	1	1	474
Total	843	212	194	9	5	5	5	2	1275
%	96,56%	59,22%	75,78%	100,00%	83,33%	83,33%	100,00%	100,00%	84,16%

Nº de empleados con jornada a tiempo parcial									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Mujeres	15	110	51	-	-	1	-	-	177
Hombres	15	36	11	-	1	-	-	-	63
Total	30	146	62	-	1	1	-	-	240
%	3,44%	40,78%	24,22%	0,00%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	15,84%

Nº de mujeres por clasificación profesional									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Dirección	3	1	4	-	-	-	-	-	8
Técnicos	218	14	19	2	-	1	2	-	256
Comerciales	104	-	-	-	-	-	-	-	104
Administrativos	120	77	8	2	4	2	1	1	215
Servicios	35	-	10	1	-	-	1	-	47
Personal Sanitario	-	172	176	-	-	-	-	-	348
Total	480	264	217	5	4	3	4	1	978

Nº de hombres por clasificación profesional									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Dirección	12	3	-	1	-	1	1	-	18
Técnicos	95	8	2	-	-	1	-	-	106
Comerciales	147	-	-	-	-	-	-	-	147
Administrativos	47	11	3	3	2	-	-	1	67
Servicios	92	-	3	-	-	1	-	-	96
Personal Sanitario	-	72	31	-	-	-	-	-	103
Total	393	94	39	4	2	3	1	1	537

Nº de empleados con discapacidad									
	FIATC	Clínica	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Dirección	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Técnicos	8	-	-	-	-	-	-	-	8
Comerciales	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Administrativos	1	5	-	-	-	-	-	-	6
Servicios	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Personal Sanitario	-	3	3	-	-	-	-	-	6
Total	16	8	3	0	0	0	0	0	27

Modalidades de contrato y número de despidos por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Nº total de empleados / contratos de trabajo	978	537	1515
% contratos indefinidos	53,53%	32,54%	86,07%
% contratos temporales	11,02%	2,90%	13,92%
% contratos con jornada a tiempo parcial	11,68%	4,16%	15,84%
Nº de despidos	17	12	29

	Modalidades de contrato por clasificación profesional por sociedad								
	FIATC	Clinica Diagonal	FIATC Residencias	Inverfiatc	Genars	Eurobroker	Maresbroker	Vistarama	Total
Nº total de contratos de trabajo	873	358	256	9	6	6	5	2	1515
% contratos indefinidos	99,20%	75,42%	57,42%	88,89%	33,33%	100,00%	100,00%	0,00%	86,07%
% contratos temporales	0,80%	24,58%	42,58%	11,11%	66,67%	0,00%	0,00%	100,00%	13,93%
% contratos a tiempo parcial	3,44%	40,78%	24,22%	0,00%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	15,84%

Modalidades de contrato por edad ³	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Nº total de contratos de trabajo (Datos a 31/12/2018)	19	531	323
% contratos indefinidos	1,83%	59,68%	34,25%
% contratos temporales	0,34%	0,34%	0,11%
% contratos a tiempo parcial	0,00%	0,80%	2,63%

Modalidades de contrato por edad y sexo ³	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de contratos	10	9	214	317	169	154
Nº de despidos	-	-	4	6	4	-
Remuneraciones medias de contratos indefinidos (€)	26.347	25.785	35.702	29.059	56.315	34.753
Remuneraciones medias de contratos temporales (€)	24.000	18.348	-	15.509	30.000	-
Remuneraciones medias de contratos con jornada a tiempo parcial (€)	-	-	22.459	26.648	47.368	32.768

La entidad tiene definida una política de remuneraciones de aplicación a todas las sociedades del grupo. Adicionalmente, cada sociedad dispone de una política y medidas concretas conforme a su tipología de actividad.

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo		Hombres	Mujeres
Dirección	Consejeros + Comité dirección	119.926	92.059
Técnicos	Mandos int.	48.784	40.893
	Resto	30.962	28.139
Comerciales	Direct. Territor.	77.689	N/A
	Direct. Suc.	52.951	45.801
	Gerentes com.	35.131	28.570

³ Los datos reportados hacen referencia exclusivamente a la actividad aseguradora, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros.

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo		Hombres	Mujeres
Adm./com.	Mandos int.	40.691	37.673
	Resto	30.035	26.820
Administ.	Mandos int.	50.148	44.344
	Resto	29.541	27.496
Servicios	Mandos int.	47.032	40.383
	Resto	30.213	28.616

La Política y Prácticas de remuneraciones del grupo se establecen, aplican y mantienen consonancia con la gestión de riesgos, los objetivos e intereses a largo plazo.

La retribución de los miembros del Consejo de Administración se realiza mediante una asignación fija para cada una de las sesiones del Consejo, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y ratificada por la Junta General.

Los consejeros que realicen o hayan realizado funciones directivas o ejecutivas para la Entidad, distintas de las propias de la administración establecidas en el párrafo anterior, serán asimismo remunerados según la naturaleza de la relación. Esta remuneración es ratificada anualmente por la Junta General.

Brecha salarial ⁴	FIATC + EUROBROKER+ MARESBROKER	Clínica Diagonal	FIATC Residencias + InverFiatc	Otros: Genars + Vistarama	TOTAL
Consejeros + Directivos	16,00%	34,56%	60,72%	-	33,60%
Técnicos	21,91%	0,00%	- 58,06%	-	22,01%
Comerciales	30,95%	-	-	-	30,95%
Administrativos	12,12%	0,00%	38,39%	27,84%	17,53%
Servicios	15,27%	-	13,92%	-	15,06%
Personal Sanitario	-	3,32%	11,12%	-	16,30%

5.2 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:

⁴ La brecha salarial se calcula como la diferencia del salario anual medio entre hombres y mujeres, expresado como porcentaje sobre la media del salario anual de hombres.

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

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 2018, 24 trabajadores de FIATC tenían una reducción de jornada por cuidado de hijos (23 mujeres y 1 hombre) y 12 trabajadores se han acogido al programa de jubilación parcial.
- Clínica Diagonal: Según convenio colectivo del sector se establecen reducciones de jornada, concreción horaria, disfrutar del permiso de lactancia acumulado. Hay 8 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 13 trabajadores que se han acogido a la reducción de jornada por cuidado de hijos o familiares.

5.3 Salud y seguridad

Grupo FIATC, consciente de la importancia de garantizar la Seguridad y Salud 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.

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

En cuanto a actuaciones desarrolladas por el departamento de Prevención en las diferentes empresas del grupo destacan las siguientes:

- Se realizaron un total de 146 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, simulacros de evacuación, inspecciones de seguridad, mediciones higiénicas de temperatura, humedad e iluminación, estudios ergonómicos, etc.
- En cuanto a formación se han impartido 241 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 que medidas preventivas puede adoptar para evitarlos. Se ha desarrollado también formación a los diferentes equipos de intervención para la implantación de diferentes Manuales de Autoprotección.
- 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 383 revisiones médicas periódicas y 26 revisiones iniciales del personal que acaba de entrar en la plantilla del Grupo FIATC. Se realizaron también campañas de vacunación contra la gripe especialmente en los centros de trabajo de ámbito sanitario.
- Se realizaron 83 investigaciones de accidentes, incluyendo en este apartado accidentes de trabajo con baja, accidentes de trabajo sin baja, incidentes y enfermedades profesionales. Se han realizado un total de 12 estadísticas de siniestralidad en las que se analiza las causas de los accidentes, los índices de siniestralidad, la evolución de siniestralidad en comparación con años anteriores y la comparación de la siniestralidad con otras empresas del mismo sector.
- También se realizaron coordinación de actividades en Prevención de Riesgos Laborales con las empresas subcontratadas que trabajan en nuestras instalaciones, con algunas de ellas se hacen reuniones periódicas para tratar temas de coordinación y control de los riesgos que las empresas subcontratadas tienen en nuestras instalaciones.

Además de los centros sanitarios y residenciales, el Grupo FIATC dispone de 3 edificios cardio protegidos. Estos centros disponen de desfibriladores y de un equipo de personas convenientemente formado.

En relación a la seguridad y salud en el trabajo, todos los accidentes que han causado baja (lesiones musculo esqueléticos, caídas, accidentes con riesgo biológico, etc.) durante el año 2018 se detallan a continuación.

Accidentes con baja	Hombres	Mujeres	Total
FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros	2	8	10
Residencia - Blau Almeda	2	7	9
Residencia - Cugat Natura	2	5	7
Residencia - Les Masies de Mollet	2	9	11
Clínica Diagonal	4	12	16
Total	12	41	53

Seguridad y salud en el trabajo	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedades profesionales	2	3	5
Nº de accidentes (sin in itinere)	8	22	30
Nº de accidentes	12	41	53
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) ⁵	9,62	11,73	11,08
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP) ⁶	432,90	287,91	332,45
Tasa de días perdidos (TDP) ⁷	0,73	0,59	0,65

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

Seguridad y salud en el trabajo	FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros	Clínica Diagonal	Residencia Blau Almeda	Residencia Cugat Natura	Residencia Les Masles de Mollet	Total
Horas de jornada laboral	7,5	8	8	8	8	-
Horas de absentismo	104.430	65.256	12.808	16.240	14.528	213.262
Tasa de absentismo laboral (TAL) ⁸	3,69%	5,44%	6,82%	5,13%	6,09%	4,50 %
Muertes por accidente o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0

⁵ TFA = (Número de bajas / Número de horas trabajadas) x 1.000.000

⁶ TIEP = (Número de bajas por EF / Número de trabajadores) x 100.000

⁷ TDP = (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) x 1.000

⁸ TAL = (Días de baja / Nº de empleados por días laborales al mes) x 100

5.4 Relaciones sociales

De la totalidad del Grupo FIATC, el 98% 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.

5.5 Formación

El Departamento de Formación establece programas o acciones centradas en cada una de las empresas del Grupo FIATC, partiendo de una detección de necesidades en base a entrevistas con los responsables de cada área y departamento y tomando en consideración los resultados de las encuestas de satisfacción de cursos anteriores.

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.

Este plan de formación tiene en cuenta aspectos concretos del puesto de trabajo; Atención al cliente de clínica, los distintos perfiles de clientes de seguros, manipulación de alimentos en residencias, etc., o aspectos más transversales en donde participan empleados de las diferentes empresas del grupo como por ejemplo; inglés, trabajo en equipo o gestión de conflictos.

Durante el año 2018 se han llevado a cabo acciones formativas, impartidas o gestionadas por el Departamento de Formación de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, enmarcadas dentro de los objetivos estratégicos.

— Planes iniciales de formación para los nuevos candidatos a agentes

Tal y como marca la Resolución de 18 de febrero de 2011, en desarrollo a lo establecido en la ley 26/2006 de mediación de seguros y reaseguros privados, que regula los principios y características que deberían reunir tanto los planes de formación continua indicados dirigidos a mediadores como los programas de formación previos que tenían que seguir todas las personas que quisieran formar parte de la red de agentes exclusivos de una entidad aseguradora, se han incorporado al plan inicial de formación 255 nuevos candidatos, lo que ha significado un total de 28.329 horas de formación.

Se ha continuado con la línea de nuevos productos on-line adaptados a la normativa vigente, accesibles desde cualquier dispositivo, como plan inicial de formación para todas aquellas personas que quieran iniciar su carrera como agentes en FIATC.

— *Formación Continua para los mediadores*

Se ha ampliado el catálogo de formación tanto en formato on-line como en formato presencial para cubrir las necesidades de la red.

Continuando con el desarrollo del plan de formación para los Agentes PREMIUM, en el cual han participado 100 de los mejores agentes PREMIUM, realizando un programa distribuido a lo largo del 2018 con la realización de 3 talleres presenciales en 8 de las sucursales de FIATC. El objetivo del proyecto para este 2018 era trabajar el plan de desarrollo de la agencia a 2 años vista. Este programa está previsto seguir desarrollándose a lo largo de los próximos 3 años trabajando en cada uno de los diferentes tipos de cliente: particular, autónomo y empresa.

— *Formación Continua para empleados*

La ampliación del catálogo de formación ha permitido disponer de más de 50 cursos on-line para la formación del personal interno.

En cuanto a la formación presencial, se han impartido cursos de más de 40 temáticas diferentes, vinculadas tanto a la cartera de productos FIATC, como a habilidades vinculadas tanto a la comunicación como a la venta de dichos productos.

En cuanto a los idiomas, se ha mantenido la formación presencial en inglés incorporando este año la formación on-line que ha permitido llegar a todas las oficinas.

Se ha desarrollado un programa a medida para los Gerentes que les permitirá trabajar con su panel de agentes, así como formaciones para el personal en “Gestión de equipos” y “Contabilidad y finanzas”.

— *Innovación*

Este año 2018 se ha seguido actualizando el campus corporativo de formación para adaptarlo a las nuevas tendencias. También se ha estado migrando parte del contenido on-line bajo la tecnología responsive, lo que permite que todos estos contenidos sean tanto accesibles como visibles a través de dispositivos móviles, tanto smartphone como tablet.

Por lo que respecta al cómputo global de formación para personal interno perteneciente a FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, Clínica Diagonal y FIATC Residencias durante el ejercicio de 2018, el registro de horas de formación por persona, género y categoría profesional es el siguiente:

Categoría profesional	FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros			Clínica Diagonal			FIATC Residencias		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Dirección	32	205	237	16	42	58	495	0	495
Técnicos	2.232	854	3.086	15	15	30	150	20	170
Comerciales	2.424	3.294	5.718	0	0	0	0	0	0
Administración	1.692	984	2.676	32	0	32	0	4	4
Servicios	300	696	996	0	0	0	12	0	12
Personal Sanitario	0	0	0	243	53	296	789	130	919
TOTAL	6.680	6.033	12.713	306	110	416	1.446	154	1.600

5.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

En el Grupo FIATC cuenta con un total de 27 trabajadores con discapacidad, que corresponde con un 1,78 % destacando su inclusión en todas las categorías profesionales citadas con anterioridad.

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.

5.7 Igualdad

El Grupo FIATC procura la conciliación laboral-personal-familiar de sus empleados, en concreto a 31 de diciembre de 2018, 45 trabajadores de FIATC Residencias tenían una reducción de jornada por cuidado de hijos y 20 empleados se han acogido al programa de jubilación parcial.

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.

6 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, el Grupo FIATC está firmemente comprometido con su cumplimiento.

El Grupo FIATC 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. Apoyándose en la diversidad de un amplio abanico de productos para satisfacer las necesidades de cada cliente.

El compromiso del Grupo FIATC con el cumplimiento de los Derechos Humanos se plasma de la siguiente forma:

GRUPO	ETICAS
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Trato digno, respeto y justicia para los empleados. • No discriminación • Plan de Igualdad • No permitir ninguna violencia, acoso o abuso en el trabajo. • Fomento del desarrollo, formación y promoción profesional. • Retribución y promoción de los empleados por méritos y capacidad. • Seguridad e higiene en el trabajo • Prevención de riesgos laborales • Procurar la conciliación laboral-personal-familiar • Integración de personas con discapacidad o minusvalías
CLIENTES Y MUTUALISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Trato ético y no discriminatorio • Perseguir la excelencia • Transparencia • Ofrecer información clara y veraz • Atención al cliente rápida y eficaz • Recursos humanos, técnicos y comunicativos suficientes y apropiados para atender al cliente • Competir lealmente • Escuchar y dar respuestas • Atención personalizada • Empresa de futuro, evitando acciones que comprometan la continuidad
ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nombramiento y elección de administradores y directivos capaces y preparados • Ejercicio profesional, ético y responsable del cargo • Subordinar los intereses propios a los de la empresa • Cumplir y hacer cumplir las normas • Control y gestión de los riesgos • Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad

GRUPO	ÉTICAS
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar únicamente proveedores o colaboradores capaces y preparados • Actuar únicamente con proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa • Resolución de contratos con proveedores por incumplir con el Código Ético o no cumplir las normas que les afectan (no pagar a sus empleados, no respetar el medioambiente, no cumplir con las normas o leyes obligatorias, etc.) • Control y verificación de la honorabilidad del proveedor durante la relación • Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos y servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad
SOCIEDAD CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto de los Derechos Humanos • Respeto por el medio ambiente • Respeto instituciones democráticas • Relacionarse con autoridades e instituciones públicas de manera lícita • No aceptar ni ofrecer regalos, sobornos o privilegios • Colaborar con las Administraciones Públicas y entidades de beneficencia • Patrocinio a actividades culturales, deportivas, médicas, sociales etc., directamente o mediante la Fundación. • Ser parte activa emprendiendo las acciones de responsabilidad social corporativas más adecuadas a la sociedad de cada momento. • Convicción plena en el cumplimiento de los deberes tributarios propios.

7 Sociedad

7.1 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.

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. A lo largo de 2018, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros ha contribuido con un total de 144.190 € a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

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

Campaña Alimentos

Un año más, se ha puesto en marcha una nueva campaña en favor de los bancos de alimentos a los que acuden de forma habitual más de 1,5 millones de personas, de los cuales aproximadamente 220.000 son menores, para cubrir sus necesidades básicas de alimentación.

Toda la plantilla, mediadores, clientes, profesionales y público en general ha contribuido durante una semana en octubre de 2018 aportando alimentos. Entre las seis campañas anteriores se han logrado superar las 30 toneladas de ayuda.

Formación “El Riesgo y yo” a alumnos de ESO y Bachiller.

En el año 2018, la patronal UNESPA a través de Junior Achievement, lanzó el programa “El riesgo y yo” con el objetivo de concienciar a los alumnos de 15-17 años (4º ESO y 1º Bachillerato) de la importancia de saber gestionar sus actitudes y emociones hacia el riesgo y descubrir herramientas y recursos para su prevención, como por ejemplo, el ahorro o mutualización.

Esta iniciativa del sector asegurador viene de la preocupación por promover el valor que tiene el seguro en el desarrollo de la sociedad como herramienta de protección ante eventos fortuitos y como elemento necesario para promover la previsión y ahorro.

El programa se desarrolla en base a la colaboración de las empresas del sector aportando los voluntarios (empleados) que van a ser los que impartan las sesiones en los centros de formación.

Este programa se desarrolla en diferentes institutos en sesiones de 1 hora de duración y por un periodo de 4 clases.

El programa consta de las 4 siguientes sesiones:

- ¿Qué es el riesgo? – Concienciar a los jóvenes que toda persona está expuesta a diferentes grados de riesgo en su día a día.
- El riesgo y yo – A través de diferentes actividades, los alumnos descubrirán diferentes actitudes y emociones hacia el riesgo.
- Prevención del riesgo – Educar a los alumnos en la prevención de los riesgos, dándoles herramientas para poder evitarlos o reducirlos.
- La mutualización – Aproximar a los alumnos a una herramienta con la que sobrellevar los riesgos a través de la unión de un grupo de personas, contemplando el concepto de mutualización.

En 2018 FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros participó en 5 ciudades (Barcelona, Madrid, Málaga, Sevilla y Valencia), aportando un total de 10 voluntarios para la impartición de dichas sesiones.

El éxito del programa en el 2018 y la satisfacción por parte de los voluntarios de FIATC va a permitir seguir colaborado en el mismo.

Entre otras iniciativas llevadas a cabo por FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros cabe destacar las siguientes:

- Organismos profesionales de Mediadores (colegios, consejos)
- Entidades vinculadas a la salud, la investigación y divulgación: Sant Joan de Deu, Tarraco Salud, Fundació la Marató de TV3.
- Entidades sociales: Femarec, Fundació Pere Tarrés, Fundació Hospital de nens Barcelona, ONG KM Solidarity, FANUCAS,
- Entidades culturales y deportivas: Associació Cultural Colla Rei Barbut, Associació Amics Associació Malalts Alzheimer i Família, Fundació Abadia de Montserrat 2025, Fundació Catalana per l'esport, Gran Teatre del Liceu, IL3, Festival Jardines de Pedralbes.
- Eventos y entidades deportivas, especialmente de deporte base: Maratest 2018 – Carrera Deportiva, XXX Día del Pedal – Nerja, Unirun - Carrera Deportiva. Regata Nocturna Metromar FIATC – Benicarló-L'Ampolla – Vela, Run4Ela – Ela Baleares - Carrera Deportiva, Torneo Femenino Hispano Frances Trofeo Internacional Ciudad de Barcelona- Tenis, Semana de Vela Catalana - Metromar FIATC, II Carrera Solidaria "Encuentro entre Generaciones" Cantabria, Federació Catalana de Patinatge – Competición Catalunya Stars, FES-SALUT – SABADELL, San Silvestre Burgos - Carrera Deportiva, Correbarri – Carrera Deportiva.
- FIATC Mutua de seguros y Reaseguros ofrece la Sala Auditori para hacer conferencias y cursos relacionados con el sector sanitario, asegurador, etc.

— Acciones y colaboraciones de Clínica Diagonal

Colaboración directa con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), Aldeas Infantiles y la Asociación Almohada del Corazón Barcelona.

Por otra parte, de forma mensual se ha habilitado un espacio para el desayuno, con colaboración con Arcasa, destinado a los pacientes oncológicos de Clínica Diagonal para que puedan compartir experiencias, sensaciones y dudas derivadas del cáncer.

— Acciones y colaboraciones de FIATC Residencias

- Colaboración con la *Marató de TV3*.
- Convenio con *Masia Solidària* (FCB).
- Participación en la *Taula de la Gent Gran* en Sant Cugat del Vallès.
- Proyectos Grans Padrins (Ganador del Premio a la Innovación de ACRA 2017)

— Otras acciones de FIATC Residencias

Se ha desarrollado un plan estratégico relacionado con los compromisos sociales. Las acciones más destacables y que se han marcado como prioritarias durante el año 2018 han sido:

- Proyecto *Espai Salut*, destinado a promover la vida saludable de todos los profesionales que contarán, dentro del horario laboral, de un acompañamiento con fisioterapeutas profesionales para mejorar su condición física. El proyecto contempla también, orientaciones en nutrición y estilo de vida saludable.
- Creación de un espacio de reflexión ética acreditado para servicios sociales.

Otras acciones de colaboración que se han llevado a cabo desde FIATC Residencias son:

- El Comité de Innovación es un proyecto destinado a alcanzar nuevas y mejores formas de conducir los diversos procesos que tienen lugar en los centros del grupo mediante la colaboración de la *Fundació Salut i Envel·liment* de la UAB (Universitat Autònoma de Barcelona). Es una iniciativa que fomenta la realización de actividades y acciones dentro de las ciencias de la salud, envejecimiento y atención sociosanitaria. Este acuerdo permite seguir trabajando en la mejora de terapias y tratamientos que incrementan la calidad de vida de las personas mayores, así como el desarrollo y especialización de los profesionales del sector.
- El Comité de Ética se compone de un equipo multidisciplinar de carácter independiente y que en ningún caso sustituye la decisión clínica de los profesionales. El objetivo principal es la mejora de la calidad asistencial mediante un asesoramiento ético en decisiones puntuales, clínicas, sanitarias y sociales. Para ello se utiliza una metodología propia que formula orientaciones y protocolos comunes de actuación en situaciones clínicas, sanitarias y sociales habituales que planteen problemas éticos.
- El Comité de Comedor consiste en reunir a residentes del centro y debatir temas relacionados con las comidas.

- Las Reuniones de evaluación PIAI con familiares y profesionales se realizan con el objetivo de informar a familiares de la situación del residente en profundidad. Es un canal de comunicación bidireccional en un entorno ameno y familiar.
- La Comisión de Actividades se organiza con el objetivo de organizar y crear proyectos que despierten a nivel de innovación respecto la realidad del mercado.
- Colaboración con Pensium, una empresa que permite obtener financiación para pagar la residencia de ancianos o los cuidados asistenciales a domicilio cediendo temporalmente la propiedad de la persona mayor para su alquiler.
- Colaboración con QIDA quien proporciona soluciones domiciliarias a la dependencia de forma personalizada y previas al ingreso en uno de nuestros centros asistenciales.
- Las Entrevistas de Desarrollo Personal Bidireccionales es un proyecto iniciado a finales de 2018 que permite al trabajador evaluarse a sí mismo y ser evaluado por dirección y a la inversa, a través de un pequeño formulario y en un entorno ameno y destenso.
- El Espacio Salud es un proyecto creado para profesionales que pretende prevenir y educar en temas de salud en el trabajo.
- De forma periódica se realizan encuestas de calidad a residentes y familiares con el objetivo de detectar áreas de mejora y analizar nuestro servicio y la percepción del cliente.
- Los Apartamentos Cugat Natura hospedan los Premios RSC de Sant Cugat Empresarial y Fundación La Caixa. Las dos entidades quisieron reconocer públicamente a todas aquellas pequeñas y medianas empresas de Sant Cugat del Vallès que han entendido que son mejores cuando, a parte de alcanzar unos objetivos empresariales, son capaces de aportar beneficios a sus colaboradores, proveedores, familias de sus trabajadores, su entorno o medio ambiente.
- Debate-Coloquio dirigido a profesionales propios y abierto al público sobre la Innovación en el Sector de la gente mayor. Este año estamos debatiendo la temática y ponencias.
- Participación en la grabación de la campaña de publicidad promovida por el Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès sobre el derecho a elegir de las personas mayores. La directora de apartamentos participaba como modelo en uno de los cuatro carteles visuales que se distribuía por todo Sant Cugat en octubre 2018, coincidiendo con la semana de la gente mayor.

7.2 Subcontratación y proveedores

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

En el Código Ético del Proveedor del Grupo FIATC exige a sus proveedores que cumplan con los valores, principios, responsabilidades y reglas de la Entidad.

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

FIATC se compromete a trabajar conjuntamente con sus proveedores a fin de que el desarrollo de sus relaciones comunes sea coherente, honesta y responsable, así como respetuosa respecto a las personas y al cliente.

FIATC promoverá y tramitará acciones de resolución de sus contratos con proveedores por causa de alejamiento de los mismos en relación con lo dispuesto en su Código Ético del Proveedor, disponible en la web de la entidad (no pagar a sus empleados, no respetar el medioambiente, no cumplir con las normas o leyes obligatorias, utilización de mano de obra bajo técnicas de explotación violadoras de derechos humanos, etc.)

Todos los proveedores de servicios generales deben firmar el Código Ético del Proveedor.

Los proveedores de productos y servicios particulares para las residencias y la Clínica Diagonal son seleccionados considerando esencialmente la calidad y precio.

En el caso de los mediadores, 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.

7.3 Consumidores

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

A modo de resumen, indicar que en FIATC Mutua de Seguros se han recibido 410 reclamaciones durante el ejercicio 2018 de las cuales ninguna ha sido motivada por incumplimientos ambientales ni sociales, siendo de tipo económico (88,53 %) o bien por quejas sobre el servicio ofrecido.

FIATC Seguros dispone de unos buzones de comunicaciones de incidencias en la intranet para la comunicación eventos negativos:

- Incidencias TIC (incidencias o fallos informáticos).
- Incidencias de Riesgo Operacional (comunicaciones de fallos en los procesos, errores humanos, etc. que produzcan un evento negativo en el negocio).
- Cumplimiento Normativo (cualquier tipo de incidencia localizada relativa a normativa interna o externa, protección de datos, derechos del trabajador, etc.).

Las comunicaciones que llegan a estos buzones son gestionadas por personal especializado elaborando análisis y solucionando o derivando al área afectada para su solución.

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

- Encuesta a pacientes ingresados (restauración, limpieza y otros temas)
- Hojas de sugerencias
- Libro de reclamaciones
- Correo electrónico
- Web corporativa
- Call Center

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

Existe además un protocolo de actuación ante quejas y reclamaciones de pacientes y terceros. El centro dispone de un área específica, el Departamento de Atención al Cliente (DAC). Las reclamaciones son registradas y sus investigaciones y resoluciones quedan reflejadas por escrito. Se elabora memoria anual de las reclamaciones formales recibidas según los criterios del *Departament de Sanitat*.

— *Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC)*

Referente al Servicio de Calidad y atención al Cliente (SCAC), se ha recibido 410 reclamaciones formales de asegurados y terceros. Esta cifra es un 10,49% superior a la del ejercicio anterior. El mantenimiento de una cifra importante de Reclamaciones se viene observando desde hace varios ejercicios debido al mayor conocimiento de la existencia del SCAC con una mayor accesibilidad y cultura de reclamación por parte del consumidor.

Estas 410 reclamaciones, referenciadas sobre el volumen de negocio representan 0,63 reclamaciones por cada millón de primas emitidas.

De ellas, 222 (54,14%) fueron resueltas a favor del reclamante y 188, (45,85 %) fueron desestimadas.

El total de las reclamaciones recibidas se puede desglosar en:

- 363 (88,53%) de tipo económico. De ellas, 189, se resolvieron a favor del reclamante, suponiendo un importe de 83 miles de euros y 174, se desestimaron por un montante de 141 miles de euros.
- El resto, 47 (11,46%) corresponde a quejas sobre los servicios sin solicitar indemnización económica.

A continuación se detalla por grupos de ramos, la variación más destacable respecto al ejercicio anterior, es un aumento del 6 % respecto a las reclamaciones recibidas en la Área de Multirriesgos y Patrimoniales.

Ramo	Reclamaciones	Porcentaje
Multirriesgos Patrimoniales	164	40,00 %
Salud	155	37,80%
Automóviles	42	10,24%
Gestisep	24	5,86%
Ramos Vida y Personales	15	3,66%
Ramos de Asistencia	10	2,44%
Total	410	100%

Por origen geográfico del reclamante, se han recibido de las comunidades de Cataluña (191), Madrid (45), Andalucía (43), Cdad. Valenciana (31), Castilla-León (30), Galicia (16), Aragón (9), Baleares (9), País Vasco (8) , Murcia (7), Asturias (6), Castilla-La Mancha (4), Canarias (3), Extremadura (3) ,Cantabria (2), Navarra (2) y la Rioja (1).

En esta clasificación geográfica y, atendiendo al volumen de negocio, las Comunidades con mayor número de incidencias relativas serían Aragón, Andalucía, Canarias, Madrid y Galicia.

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

- Falta de coberturas o exclusión de garantías, 133 (32,43%)
- Siniestros. Disconformidad indemnización, 88 (21,46%)
- Queja Pruebas o derivaciones de Médicos, 37 (9,02%)
- Emisión o anulación de pólizas, 33 (8,05%)
- Falta de información hacia el asegurado, 22 (5,36%)
- Queja Centros Médicos Propios o Concertados, 20 (4,87%)
- Incrementos de Primas injustificados, 19 (4,63%)
- Reclamación Gastos ocasionados, 17 (4,15%)
- Producción Incidencia Recibo o Anulación, 14 (3,41%)
- Queja Servicios Asistencia, 10 (2,43%)
- Queja Servicio Clínica Diagonal, 7 (1,70%)
- Atención telefónica o servicio recibido, 7 (1,70%)
- Reclamación de Primas a tomadores, 3 (0,73%)

Además de estas reclamaciones formales, el SCAC, ha atendido 700 incidencias o consultas que no llegaron a formalizarse y que fueron solventadas con las precisas instrucciones internas o aclaraciones al mutualista.

7.4 Información fiscal

A continuación se indican los datos de contribución fiscal correspondientes al ejercicio de 2018.

<i>en miles de euros</i>	Total Consolidado	España	Andorra
Beneficios obtenidos país por país	2.283	2.083	200
Impuestos sobre beneficios pagado ⁹	41	34	7
Subvenciones públicas recibidas	No	No	No

⁹ Se incluyen los impuestos devengados/provisionados para el ejercicio 2018.

Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada la Ley de Información No Financiera y Diversidad (LINF)	Apartado EINF	Asunto material	Criterio de reporting GRI*	Verificación
Información general				
Descripción del modelo de negocio	Modelo de negocio	-	GRI 102-2	✓
Presencia geográfica	Presencia geográfica	-	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	✓
Objetivos y estrategias de la organización	Estrategias y tendencias	-	GRI 103	✓
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Estrategias y tendencias	-	GRI 102-15	✓
Marco de reporting	Bases para la formulación del estado de información no financiera	-	-	✓
Cuestiones Medioambientales				
Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Material	GRI 103 GRI 102-11	✓
Contaminación	No aplica	No material	-	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Economía circular, prevención y gestión de residuos	Material	GRI 306-2	✓
Uso sostenible de los recursos	Uso sostenible de los recursos	Material	GRI 302-1 GRI 305-1/2	✓
Cambio climático	Cambio climático	Material	GRI 201-2 GRI 305-5	✓
Protección de la biodiversidad	No aplica	No material	-	-
Cuestiones sociales y relativas al personal				
Enfoque de gestión	Recursos humanos	Material	GRI 103	✓
Empleo	Empleo	Material	GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 405-1 GRI 405-2	✓
Organización del trabajo	Organización del trabajo	Material	GRI 103	✓
Salud y seguridad	Salud y seguridad	Material	GRI 103 GRI 403-2	✓
Relaciones sociales	Relaciones sociales	Material	GRI 103	✓
Formación	Formación	Material	GRI 103 GRI 404-1	✓
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	GRI 103	✓
Igualdad	Igualdad	Material	GRI 103	✓

Información solicitada la Ley de Información No Financiera y Diversidad (LINF)	Apartado EINF	Asunto material	Criterio de reporting GRI*	Verificación
Respeto a los derechos humanos				
Enfoque de gestión	Derechos humanos	No material	-	-
Derechos humanos	Derechos humanos	No material	-	-
Lucha contra la corrupción y el soborno				
Enfoque de gestión	Ética y cumplimiento	Material	GRI 103	✓
Corrupción y soborno	Ética y cumplimiento	Material	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 GRI 205-2	✓
Información sobre la sociedad				
Enfoque de gestión	Sociedad	Material	GRI 103	✓
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Material	GRI 103 GRI 102-13	✓
Subcontratación y proveedores	Subcontratación y proveedores	Material	GRI 103 GRI 308-2 GRI 414-2	✓
Consumidores	Consumidores	Material	GRI 416-1/2 GRI 418-1	✓
Información fiscal	Información fiscal	Material	GRI 201-4	✓

* En los casos en los que el estándar GRI o contenido específico GRI no cubre la totalidad del requerimiento de la Ley 11/2018, se ha seguido el criterio de reporting seleccionado por el Grupo FIATC para dar cumplimiento a lo establecido en la citada Ley.



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 2018

A los Mutualistas de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante la Mutua) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2018 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 de 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 contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado EINF.

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

Los administradores de la 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 de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia 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 aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

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 2018 en función del análisis de materialidad realizado por la Mutua y descrito en el apartado Bases para la formulación del estado de información no financiera, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 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 2018, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado EINF.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patricia Reverter Guillot'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Patricia Reverter Guillot

11 de abril de 2019

