



2022

Informe de gestión consolidado



KPMG Asesores, S.L.
P.º de la Castellana, 259C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes del ejercicio 2022

A los Accionistas de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (adjunto) (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2022 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de gestión consolidado 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 "Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la ley 11/2018, de 28 de diciembre" incluida en el Informe de Gestión consolidado 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 Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la ley 11/2018, de 28 de diciembre" que figura en el citado Informe de Gestión consolidado.

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

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



Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1 (NIGC 1) que le requiere el diseño, la implantación y la operación de un sistema de gestión de calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante 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 2022 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante 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 2022.



- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 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.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. A tales efectos, cabe señalar que los administradores de Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la citada obligación y que están definidos en el apartado “A.1. Taxonomía” del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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 Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado Informe de Gestión consolidado.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

10 de abril de 2023



I. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

A. RESULTADO DEL EJERCICIO

El ejercicio 2022 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 100.424 miles de euros frente a 87.592 miles de euros del ejercicio anterior:

B. INGRESOS

	2022	2021
Primas devengadas Seguro Directo	1.039.108	1.040.140
Ingresos del Inmovilizado e Inversiones	104.094	96.492
Otros ingresos	24.852	24.322
Ingresos totales	1.168.054	1.160.954

(datos en miles de euros)

El ramo de vida ha registrado unas primas devengadas de 167.182 miles de euros (159.867 miles de euros en 2021), representando un 16,09% del negocio total. Los ramos de no vida, con un volumen de primas devengadas de 871.926 miles de euros (880.273 miles de euros en 2021), representa el 83,91% del negocio total.

C. SINIESTRALIDAD

La siniestralidad del ejercicio de los seguros no vida, neta de reaseguro, se ha situado en 387.369 miles de euros (412.742 miles de euros en 2021), incluidos 34.743 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (33.131 miles de euros en 2021).

La siniestralidad del ejercicio de los seguros de vida, neta de reaseguro, ha ascendido a 155.864 miles de euros (163.503 miles de euros en 2021), incluidos 971 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (920 miles de euros en 2021).

D. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Las comisiones y gastos de explotación netos han ascendido a 264.720 miles de euros (268.274 miles de euros en 2021), representando un 25,89% del total de primas imputadas del ejercicio, correspondiendo, aproximadamente, un 92,46% al total de ramos de no vida (244.756 miles de euros frente a 247.365 miles de euros en 2021), y un 7,54% al negocio de vida (19.964 miles de euros frente a 20.909 miles de euros en 2021), con unos ratios sobre primas imputadas en torno al 28,58% y 12,03%, respectivamente.

El gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidado del ejercicio ha ascendido a 30.788 miles de euros (22.740 miles de euros en 2021).

2. OTRA INFORMACIÓN

A. FONDOS PROPIOS

Los Fondos Propios consolidados se elevan a 1.244.305 miles de euros frente a 1.281.364 miles de euros en 2021.

B. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL NEGOCIO

La política del Grupo Ocaso estará orientada a que los objetivos de crecimiento, rentabilidad para los accionistas y servicio al asegurado sean desarrollados al máximo nivel.

C. RIESGOS E INCERTIDUMBRE

La Sociedad dominante fundamenta toda su gestión de los riesgos financieros en la Política de inversión y de gestión de los riesgos de mercado, aprobada por el Consejo de Administración, y en la que se recogen los principios, objetivos y requisitos generales que deben presidir el desempeño de la función de las inversiones, entre los que cabe destacar:

- El cumplimiento de la legislación vigente en el cierre de las cuentas anuales, en especial de las obligaciones establecidas en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el Real Decreto 2846/1998 de 20 de noviembre, el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero, la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero, y el Plan General de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, así como del marco normativo de Solvencia II.
- Garantizar, como objetivos prioritarios, la adecuación en duración y tipo de interés de los activos y pasivos, una correcta relación entre rentabilidad y riesgo de crédito, evitar grados de concentración excesiva en uno o pocos emisores, y no superar determinados límites en las inversiones en renta variable.
- La relación de los activos autorizados para las inversiones de la Sociedad dominante y el establecimiento del Rating mínimo exigido a los emisores, estableciendo, con carácter extraordinario, la posibilidad de inversión en productos estructurados e instrumentos derivados, y siempre con la autorización previa de la Presidente del Consejo de Administración.
- El proceso de autorización, compra y liquidación de inversiones, recogido en los Procedimientos de Inversiones y Tesorería.

RIESGO DE MERCADO

Incluye el riesgo de pérdida por movimientos adversos en los tipos de interés, y por tanto en las carteras de bonos y otros instrumentos de renta fija, y por un comportamiento desfavorable en los mercados de renta variable y de divisas.

En cuanto al primero de los riesgos, la Sociedad dominante realiza periódicamente un seguimiento de las duraciones de sus inversiones en renta fija, así como, junto con los pasivos de seguros, un análisis de sensibilidad por variaciones en los tipos de interés.

La inversión en renta variable se encuentra limitada a un máximo del 20% del total de las inversiones financieras realizadas, aunque a finales de 2022 este porcentaje es bastante inferior (9,46%). Periódicamente, se realizan análisis de sensibilidad ante variaciones en los precios de las acciones y, en su caso, de las participaciones en fondos de inversión.

Finalmente, en lo que respecta al riesgo de divisa, la inversión en moneda distinta al euro está fundamentalmente concentrada en dólares USA y en menor medida libras esterlinas, representando el saldo de dicha inversión (neta de coberturas y de las provisiones técnicas en libras que cubren) un 11,87% del total de las inversiones financieras existentes a 31 de diciembre de 2022. También en este caso, se realiza un seguimiento continuo de la evolución y exposición en divisas, y periódicamente pruebas de tensión para valorar los posibles impactos negativos en los activos no congruentes.

RIESGO DE CRÉDITO

Incluye el riesgo de impago de un emisor de instrumentos financieros de deuda.

Existen dos elementos básicos de control: la exigencia de que el emisor tenga asignado en el momento de la adquisición del activo un rating mínimo de BB (a finales de 2022 el porcentaje de inversiones en emisores con rating BBB o superior, tanto directa como a través de fondos de inversión, es del 95,70%), y la diversificación, y por tanto la limitación a concentraciones excesivas por emisor, realizando en ambos casos un seguimiento mensual de la situación de las carteras.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Incluye la posibilidad de no poder hacer frente a las obligaciones por pasivos al no poder liquidar activos a tal fin.

En este sentido, hay dos aspectos que ayudan a minimizar el posible impacto: el mantenimiento de saldos de tesorería en todo momento suficientes para hacer frente a eventualidades derivadas de las obligaciones contraídas, y el hecho de que prácticamente la totalidad de las inversiones financieras estén localizadas en mercados organizados, lo que facilitaría su liquidación en caso de necesidad.

D. ACCIONES PROPIAS

La Sociedad dominante no ha efectuado adquisiciones de acciones propias ni en el ejercicio 2022 ni en el 2021.

E. MEDIO AMBIENTE Y PERSONAL

El Grupo consolidado no ha incurrido durante el presente ejercicio en gastos relacionados con la protección del medio ambiente.

A 31 de diciembre de 2022, el Grupo no tiene registrados activos de naturaleza medioambiental ni provisiones por posibles riesgos medioambientales dado que estima que no existen contingencias significativas relacionadas con posibles litigios, indemnizaciones u otros conceptos relacionados con la protección y mejora del medio ambiente. Asimismo, no se han recibido durante el ejercicio subvenciones o ingresos de naturaleza medioambiental.

Número medio de personas empleadas en el curso del ejercicio:

Plantilla Media

Funciones	2022			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos	189	31	220	196	25	221
Comerciales	263	63	326	277	64	341
Administrativos	849	562	1.411	879	539	1.418
Cobradores	1		1	1		1
P. Funerario y otros	327	64	391	354	69	423
Total	1.629	720	2.349	1.707	697	2.404

Distribución por sexos al término del ejercicio del personal del Grupo:

Plantilla Al Cierre De Ejercicio

Consejo de Administración	2022			2021		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejeros (Sociedad dominante)	6	2	8	5	2	7
Resto Funciones						
Dirección Personal Clave	17	1	18	17		17
Directivos	168	32	200	178	28	206
Comerciales	262	66	328	271	62	333
Administrativos	845	575	1.420	868	548	1.416
Cobradores	1		1	1		1
Personal funerario y otros	317	63	380	339	58	397
Total	1.610	737	2.347	1.674	696	2.370

F. ACTIVIDADES EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

En 2022 se han iniciado las actividades del nuevo plan estratégico de la Sociedad dominante, cuyos objetivos y alcance se definieron en la segunda mitad del año anterior. Este nuevo plan estratégico, denominado Plan Sol 22-24, pone especial foco en varias iniciativas de negocio orientadas a la captación de nuevos asegurados y el desarrollo de la cartera, el aumento de la retención y la fidelización de los asegurados, la reducción de los costes de operación y la evolución de cultura y la propuesta de valor tanto para los empleados como para los mediadores.

Para conseguir esos objetivos hay actualmente identificados 25 proyectos. En el primer año de ejecución del plan se ha finalizado un proyecto, otros 19 proyectos están en curso y 5 tienen aún pendiente su lanzamiento. Si bien en su concepción inicial este plan estratégico estaba constituido por un total de 22 proyectos, en distintas revisiones parciales de su contenido realizadas durante 2022 se ha ampliado el contenido, alcanzando los 25 proyectos.

En el ámbito de las actividades orientadas a la captación de nuevos asegurados y desarrollo de la cartera, en este año han comenzado las actividades dirigidas a disponer de una propuesta de valor centrada en los asegurados mediante la definición de una segmentación estratégica de los mismos. Adicionalmente, se ha avanzado de forma importante en las capacidades de distribución. Por un lado, impulsando actividades que están permitiendo la transformación de nuestra red agencial, impulsando cambios relevantes en la sistemática

comercial y comenzando a analizar la forma de mejorar la explotación de las oportunidades comerciales. También se está impulsando la presencia de la Sociedad dominante en el canal de corredores, aumentando las capacidades de integración con las plataformas tecnológicas que utiliza este colectivo. Y por último, se ha puesto en marcha un servicio de Contact Center especializado en la comercialización telefónica de varios productos.

En el ámbito de las actividades orientadas a aumentar la retención y fidelización de los asegurados, se ha avanzado para poder disponer de una plataforma que ponga a disposición de los asegurados productos y servicios de terceros que les aporten un valor añadido y que sean complemento a los servicios y coberturas vinculados a la oferta aseguradora de la Sociedad dominante. Dentro del mismo objetivo, se está abordando un proyecto para optimizar la tarifa del Ramo de Hogar.

En lo correspondiente al objetivo de reducción del coste de operación, se ha mejorado la eficiencia operativa en el ámbito de la captación y tramitación de siniestros con el incremento en la automatización de varias actividades mediante el uso de distintas tecnologías. Entre otras, un asistente virtual que agiliza el proceso de atención telefónica a los asegurados, la construcción de distintos modelos de tratamiento de lenguaje natural para ser utilizados por dicho asistente virtual y automatizar algunas decisiones de negocio, la puesta en producción de una plataforma de video tramitación y la automatización de parte de la gestión de la documentación de los siniestros. Dentro de este mismo objetivo, también se continúa con la modernización del Core asegurador, que permite la simplificación de la plataforma tecnológica, ayudando a reforzar y consolidar nuestra posición competitiva, estando en curso la finalización de la migración de los distintos productos de Ramos Generales.

Finalmente en el objetivo estratégico de evolución de la cultura y la propuesta de valor al empleado y mediador, se está trabajado en la mejora de la propuesta de valor de la Sociedad dominante para los colectivos de empleados y de mediadores, y en la mejora de la gestión de proyectos transversales.

Entre las actividades significativas durante 2022 de proyectos relevantes que se habían iniciado en el plan estratégico anterior, cabe destacar el despliegue de las capacidades analíticas de un data lake corporativo y la conformación de un equipo especializado para el tratamiento de las oportunidades que esta plataforma permite identificar.

G. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

No se han producido hechos significativos al cierre del ejercicio.

3. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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 la Sociedad dominante emite el presente Estado de Información No Financiera (en adelante, EINF) para el ejercicio de 2022 como un apartado dentro del Informe de Gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web corporativa www.ocaso.es.

OCASO, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad dominante) ha analizado los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta la opinión de sus principales grupos de interés. El enfoque de la materialidad ha tenido en cuenta los posibles impactos generados tanto por la Sociedad dominante como por sus Sociedades dependientes. Tal y como se muestra en el Anexo I, "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre", el EINF se ha elaborado siguiendo los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados para aquellos requerimientos considerados materiales para el negocio. Todos los asuntos con un impacto relevante consecuencia del resultado del análisis de materialidad, se han reportado en el presente EINF. El resto de asuntos no se han reportado al no considerarse que la compañía tenga un impacto significativo atendiendo a la actividad de la Sociedad dominante y las empresas dependientes incluidas en el perímetro de consolidación. La Sociedad tiene el objetivo de mantener una relación de confianza y bidireccional con sus grupos de interés. Los principales grupos de interés son los siguientes asegurados, empleados y accionistas.

El alcance de la información reportada en este EINF se refiere al ejercicio fiscal entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 y al conjunto del Grupo, que comprende a Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros como Sociedad dominante y a Servicios Especiales S.A. y Eterna Aseguradora, S.A.U. como sus Sociedades dependientes.

El estudio de materialidad realizado para determinar la significancia e impacto de los asuntos solicitados por la Ley 11/2018 ha constado de las siguientes fases:

- Identificación de asuntos: selección de asuntos requeridos por la Ley 11/2018 que pueden suponer un impacto tanto en el negocio como para sus grupos de interés a través de análisis de normas de reporte no financiero para los sectores de actividad.
- Priorización: evaluación de la relevancia de los asuntos requeridos por la Ley 11/2018, por analistas de inversión, guías de reporte en materia de información no financiera y noticias aparecidas en los medios. Esta fase engloba un proceso de validación interna de asuntos conforme a la estrategia de la Sociedad y sus empresas dependientes.

Los temas materiales resultado del análisis atendiendo a las diferentes actividades realizadas por el Grupo han sido las siguientes:

- Cuestiones medioambientales: consumo energético y 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 e igualdad.
- Lucha contra la corrupción y el soborno: transparencia y cumplimiento normativo.
- Información sobre la sociedad: desarrollo sostenible, subcontratación y

proveedores (especialmente en la relación con mediadores), calidad del servicio y atención al asegurado e información fiscal.

INFORMACIÓN GENERAL

La Sociedad dominante es una sociedad anónima que tiene por objeto social la práctica de operaciones de seguros y reaseguros y está calificada como de gran empresa. Su ámbito de actuación, principalmente, se circunscribe al territorio nacional estando su sede en Madrid, aunque también tiene una pequeña presencia en Andorra y el Reino Unido. Asimismo, el 9 de Julio de 2021 la Sociedad notificó a las autoridades responsables de la supervisión de la sucursal en el Reino Unido la paralización de la emisión de negocio a consecuencia de los nuevos requerimientos regulatorios aplicables a la Sociedad como sucursal de tercer país y, el 27 de Julio de 2021 se notificó a las autoridades regulatorias de la sucursal el plan de "Run-Off" del negocio, donde se establece los pasos a tomar y los recursos necesarios para realizar un cierre de negocio de manera ordenada. Además, desde el 1 de diciembre de 2022 ya no existen pólizas en vigor y toda la actividad de la sucursal se centra en la tramitación de siniestros.

Además, dentro de sus líneas de negocio, la Sociedad dominante cubre la práctica totalidad de los riesgos de carácter patrimonial y personal.

La política del Grupo Ocaso estará orientada a que los objetivos de crecimiento, de rentabilidad para los accionistas y de servicio al asegurado sean desarrollados al máximo nivel siempre a través de la autogeneración propia y sin acudir a financiación externa. La fortaleza financiera y los resultados son la expresión de un adecuado sistema de gobernanza y de un perfil de riesgo razonable adaptado a sus niveles de capitalización, escenario que viene a reflejar su solidez y estabilidad histórica dotando al Grupo de los recursos suficientes para cumplir con todos los compromisos y obligaciones con sus asegurados.

El EINF forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo, teniendo carácter público. Recoge los aspectos de información no financiera en términos generales y en concreto los aspectos medioambientales, las relaciones sociales y relativas al personal, los derechos humanos y la lucha contra el soborno y la corrupción. El proceso de elaboración del informe ha seguido como referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI).

A. GESTIÓN AMBIENTAL

Desde el punto de vista de gestión medioambiental, el Grupo persigue fundamentalmente los siguientes objetivos: racionalizar el consumo energético, conseguir un proceso eficiente en los procesos de gestión y eliminación de residuos y el control de las emisiones contaminantes a la atmósfera.

La contención del suministro energético y la racionalización de la demanda hacia un uso responsable, se realiza con un proceso continuo de control, seguimiento y optimización de consumos y contrataciones con el apoyo de una empresa especializada. La climatización de todas las oficinas de la Sociedad dominante se realiza en el marco de un mantenimiento continuo con visitas periódicas y la sustitución en su caso de equipos por otros de mayor eficiencia. El resultado se ve reflejado en una demanda energética de:

	Consumo energético (MWh)	
Combustibles utilizados en fuentes estacionarias y móviles	Gas Natural	421,27
	Electricidad	6.783,10
Total		7.204,37

Existe un número mínimo de suministros correspondientes a finales de año, los cuales a fecha de hoy no se tienen datos emitidos por la Comercializadora, por lo que se ha optado por estimar éstos aportando los datos de consumo de ese mismo período del año 2019 (época previa a la Pandemia). El resto de los valores indicados se han tomado de los importes y consumos totales reales prorrateados de enero a diciembre de 2022 según los datos de las distintas Comercializadoras.

Por otro lado reflejamos unas emisiones totales de:

Emisiones de GEI (tCO ₂ eq)	
Gas Natural*	76,67
Electricidad**	963,20
Total	1.039,87

*Corresponde al Alcance 1. **Corresponde al Alcance 2.

Existe un número mínimo de suministros correspondientes a finales de año, los cuales a fecha de hoy no se tienen datos emitidos por la Comercializadora, por lo que se ha optado por estimar éstos aportando los datos de consumo de ese mismo período del año 2019 (época previa a la Pandemia). El resto de los valores indicados se han tomado de los importes y consumos totales reales prorrateados de enero a diciembre de 2022 según los datos de las distintas Comercializadoras.

Los coeficientes de paso en gCO₂/kWh EF de energía eléctrica son 142 para el caso de los suministros de Iberdrola Clientes, SAU (Fuente: Artículo 7.1 de la Circular 2/2021, de la CNMC) y para los suministros de Gas Natural: 182 (Fuente: Calculadora de huella de carbono para organizaciones 2007 – 2021, publicada por el Ministerio para la transición ecológica, MITECO. Huella de CO₂ asociado al consumo de gas natural como materia prima, para todas las comercializadoras).

La Sociedad dominante no dispone de la certificación ISO 14001 relativa a Gestión Ambiental ni tiene metas desde el punto de vista formal de reducción de emisiones, si bien se trabaja y se tiene conciencia de estas en sus procesos internos. Sin embargo, se encuentra actualmente trabajando en el estudio de algunos proyectos de energías renovables como pueda ser la implantación de placas fotovoltaicas en aquellos centros que por sus especiales características lo permitan.

En el ejercicio se han destruido 2,66 mil kilos de material eléctrico y electrónico, 0,10 mil kilos de soportes informáticos y 80,49 mil kilos de papel.

Los procesos de eliminación y gestión de residuos están orientados al reciclaje y a minimizar el impacto en el medioambiente. La destrucción y el reciclaje del material eléctrico y electrónico, de los soportes informáticos y la documentación en papel es realizada por empresas especializadas en este tipo de procesos que certifican su destrucción confidencial y segura. Todos estos residuos generados en el proceso de destrucción son entregados por dichas empresas a gestores autorizados para su inclusión en el círculo de reciclaje.

El Grupo, para controlar las emisiones contaminantes a la atmósfera de su Sociedad dependiente, Servicios Especiales S.A. (en adelante, Servisa), realiza controles periódicos de emisiones por parte de una empresa externa especializada que son remitidos a las diferentes Consejerías de Medio Ambiente.

En la gestión de residuos, Servisa cuenta con una empresa cualificada en la retirada de aquellos considerados como peligrosos (1,5 mil kilos y 5 mil litros) y biosanitarios (7 mil kilos y 24,8 mil litros). El resto de residuos generados son catalogados como no peligrosos: urbanos, o asimilables a urbanos, retirados por la empresa municipal de recogida de basuras de cada ciudad.

Servisa, como pequeño productor de residuos peligrosos, ya que cada centro de trabajo, es un centro productor de residuos peligrosos, con un código NIMA independiente, teniendo que estar por debajo de los 10.000 kg anuales por centro, no tiene la obligación legal de llevar un control por Kg de los residuos biosanitarios y peligrosos que genera, tan solo de gestionar con una empresa autorizada el tratamiento de los mismos. Estas cantidades están estimadas en función de la capacidad máxima de los envases de residuos.

Los consumos energéticos y sus emisiones en Servisa son los siguientes:

Combustibles utilizados en instalaciones	Consumo energético (MWh)		Emisiones de GEI (tCO ₂ eq)	
	Gasóleo	2.205,78	Gasóleo*	579,28
	Gas Propano	2.976,92	Gas Propano*	676,05
	Gas Natural	2.899,89	Gas Natural*	527,78
	Electricidad	6.821,00	Electricidad**	968,56
Total	14.903,59		2.751,67	

*Corresponde al Alcance 1. **Corresponde al Alcance 2.

Los factores de emisión en gCO₂/kWh son EF de E.Eléctrica: 142 para el caso de los suministros de Iberdrola Clientes, SAU. (Fuente: CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Etiquetado de electricidad de todas las empresas comercializadoras de electricidad, según artículo 7.1 de la Circular 2/2021, de la CNMC); para los suministros de Gas Natural 182 gCO₂/kWh; Gas Propano 2966 gCO₂/kg; Gasóleo 2726 gCO₂/l. (Fuente: FACTORES DE EMISIÓN. REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO MITECO Julio 2022_Versión 22).

Servisa no dispone de la certificación ISO 14001 relativa a Gestión Ambiental ni tiene metas desde el punto de vista formal de reducción de emisiones, si bien se trabaja y se tiene conciencia de estas en sus procesos internos. Sin embargo, se encuentra actualmente trabajando en el estudio de algunos proyectos de energías renovables como pueda ser la implantación de placas fotovoltaicas en aquellos centros que por sus especiales características lo permitan.

Además, se está trabajando en proyectos de conversión a led de la iluminación de los Centros que reducen el consumo y, por tanto, las emisiones.

Asimismo, los Proyectos de reforma de las instalaciones de climatización y refrigeración que Servisa tiene en su agenda, permiten utilizar equipos más eficientes y, por tanto, reducen las emisiones de CO₂.

Otros proyectos con los que se está trabajando es la recuperación de energía de los gases por chimenea de los hornos crematorios para la optimización del proceso y para otros procesos como el ACS y la Calefacción de aquellos Centros que por sus especiales características lo permitan.

Además, otros proyectos realizados y próximos a su ejecución son los relacionados con el combustible utilizado en los hornos crematorios a otro más eficiente y medioambientalmente más sostenible.

Asimismo, el Grupo gestiona con el personal de distintas áreas de las Compañías todos los temas relacionados con Medio Ambiente.

A.1. TAXONOMÍA

Por otro lado y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2019/2088, la Sociedad dominante ha integrado en su "Política de inversiones y Gestión de Riesgos de Mercado", la gestión de los riesgos de sostenibilidad.

A estos efectos, la Sociedad dominante, como participante en los mercados financieros y como entidad que ofrece productos de inversión basados en seguros, identifica y monitoriza los riesgos de sostenibilidad así como las PIAs (Principales Impactos Adversos en Sostenibilidad) propuestos en el borrador de Normas Técnicas de Regulación RTS. La identificación permite analizar el potencial efecto negativo en los factores de sostenibilidad que puedan causar las inversiones y valorar su evolución a lo largo del tiempo y para ello uno de los elementos fundamentales es la valoración de los sectores que contribuyen al alcance de los objetivos medioambientales.

La Sociedad dominante para valorar la contribución al cumplimiento de los objetivos medioambientales descritos en el Artículo 9 del Reglamento 2020/852, identifica las inversiones en base a los sectores incluidos en el Reglamento delegado 2021/2139, permitiendo escrutar aquellas actividades (mediante su código "NACE") como contribuidoras al cumplimiento de alguno de los objetivos sin causar perjuicio a ninguno de ellos.

Actualmente la Sociedad dominante no comercializa productos de inversión basados en seguros que se cataloguen bajo los artículos 8 o 9 del Reglamento 2019/2088, por lo que la información integrada en la documentación precontractual de dichos productos se rige bajo el artículo 6 de dicho Reglamento.

Asimismo, se ha llevado a cabo el análisis de la composición de los activos existentes en las posiciones de las inversiones según la información de taxonomía y de acuerdo al cumplimiento de las obligaciones del Reglamento 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

A continuación se muestran los indicadores exigidos por la norma. Para el total denominador se ha tenido en cuenta el importe total activo del grupo consolidado. El estudio de elegibilidad bajo taxonomía recoge los activos del total Grupo Consolidado. Se muestra el porcentaje de activos que son elegibles tanto para mitigación como para adaptación al cambio climático:

- Elegibilidad de activos para la adaptación al cambio climático:

	Exposición	% /s. Total denominador
Activos elegibles a adaptación cambio climático	215,167	6%
Activos no elegibles a adaptación cambio climático	3,112,638	94%
Total	3.327.805	100%

Datos en miles sobre el total denominador sin tener en cuenta exposiciones a gobiernos y bancos centrales así como emisores supranacionales.

- Elegibilidad de activos para la mitigación del cambio climático:

	Exposición	% /s. Total denominador
Activos elegibles a mitigación cambio climático	203,935	6%
Activos no elegibles a mitigación cambio climático	3,123,870	94%
Total	3.327.805	100%

Datos en miles sobre el total denominador sin tener en cuenta exposiciones a gobiernos y bancos centrales así como emisores supranacionales.

Para la elaboración del indicador en el numerador no se ha considerado ni exposiciones a gobiernos y bancos centrales, ni derivados ni empresas no obligadas a reportar que sean elegibles bajo taxonomía.

A continuación se muestra la proporción de exposiciones a gobiernos y bancos centrales, emisores supranacionales:

	Exposición	% /s. Total denominador
Administraciones centrales	488,735	13%
Bancos centrales	19	0%
Emisores supranacionales	5	0%
Total	488.759	13%

Datos en miles sobre el total denominador

Del mismo modo, se muestra la proporción de derivados:

	Exposición	% /s. Total denominador
Derivados	-4.851	0%
Datos en miles sobre el total denominador		

Igualmente, se informa la proporción en activos totales de las exposiciones a las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:

	Exposición	% /s. Total denominador
Empresas con menos de 500 empleados	108.471	3%
Datos en miles sobre el total denominador		

Para la elaboración del indicador no se ha tenido en consideración para el cálculo del ratio aquellas empresas de las que no se disponía información sobre número de empleados.

La metodología de selección para determinar si una actividad económica contribuye sustancialmente a la mitigación del cambio climático o a la adaptación se basan en los criterios técnicos establecidos en el Reglamento 2021/2139, donde se describen los requisitos mínimos que debe cumplir la actividad económica para ser considerada medioambientalmente sostenible.

Desde un punto de vista metodológico la información se ha extraído de fuentes de información financiera y de la información contenida en los documentos "Solvency II Tripartite Templates" recibidos por proveedores de servicios financieros.

La naturaleza y objetivos de los criterios que se ajustan a taxonomía están determinados a través de lo que determina el Reglamento 2021/2139 de la Comisión Europea en cuanto a los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos medioambientales.

Las actividades consideradas elegibles según taxonomía dentro de las inversiones de la Sociedad dominante han sido las siguientes:

Código NACE	Descripción
L68	Actividades inmobiliarias
F42	Ingeniería civil
C2361	Fabricación de productos de hormigón para la construcción
H5221	Actividades de servicios relacionados con el transporte terrestre
D3511	Producción de electricidad
K6512	Seguros de no vida
J6311	Tratamiento de datos, alojamiento y actividades relacionadas
H4910	Transporte ferroviario de pasajeros interurbano
E3811	Recogida de residuos no peligrosos
H4950	Transporte por tuberías
M7120	Pruebas y análisis técnicos

Código NACE	Descripción
C235 I	Fabricación de cemento
C27	Fabricación de equipamiento eléctrico
C28 I I	Fabricación de motores y turbinas, excepto motores para aeronaves, vehículos y ciclomotores
C2013	Fabricación de otros productos químicos básicos inorgánicos
F4222	Construcción de proyectos de servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones
H5320	Otras actividades postales y de mensajería
C2016	Fabricación de plásticos en formas primarias
C275 I	Fabricación de electrodomésticos
K6520	Reaseguros
C28	Fabricación de maquinaria y equipo
C2014	Fabricación de otros productos químicos orgánicos de base
D3522	Distribución de combustibles gaseosos a través de redes
C201 I	Fabricación de gases industriales
F4299	Construcción de otros proyectos de ingeniería civil
F42 I I	Construcción de carreteras y autopistas
F42 I 2	Construcción de ferrocarriles y metros
C2732	Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos
M71 I 2	Actividades de ingeniería y consultoría técnica relacionada
E3600	Recogida, tratamiento y suministro de agua
F4120	Construcción de edificios residenciales y no residenciales
H4939	Otro transporte terrestre de pasajeros
C17	Fabricación de papel y productos de papel
C2812	Fabricación de equipos de transmisión hidráulica
J6 I	Telecomunicaciones
C2814	Fabricación de otros grifos y válvulas
C26	Fabricación de productos informáticos, electrónicos y ópticos
C2015	Fabricación de abonos y compuestos nitrogenados
C2740	Fabricación de material de iluminación eléctrica
E3832	Recuperación de materiales clasificados

Código NACE	Descripción
C2521	Fabricación de radiadores y calderas de calefacción central
F41	Construcción de edificios
J62	Programación informática, consultoría y actividades relacionadas
C2511	Fabricación de estructuras metálicas y partes de estructuras
H492	Transporte ferroviario de mercancías
C2529	Fabricación de otras cisternas, depósitos y contenedores de metal
N7739	Alquiler de otra maquinaria, equipos y bienes tangibles
C291	Fabricación de vehículos de motor
F4221	Construcción de proyectos de servicios públicos para fluidos
Q87	Actividades de atención residencial
M71	Actividades de arquitectura e ingeniería; pruebas y análisis técnicos
H4941	Transporte de mercancías por carretera
C2813	Fabricación de otras bombas y compresores
D3512	Transmisión de electricidad
F412	Construcción de edificios residenciales y no residenciales
E3700	Alcantarillado
C2311	Fabricación de vidrio plano
C302	Fabricación de locomotoras de ferrocarril y material rodante
C2420	Fabricación de tubos, perfiles huecos y sus accesorios de acero

Asimismo, las actividades con códigos NACE C2511, C2521, E3700, E3832 y F42 han quedado excluidas del cálculo de los activos elegibles tanto de adaptación como de mitigación ya que no están obligadas a publicar información no financiera.

En cuanto al cálculo del porcentaje de exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles y no elegibles por taxonomía, se ha empleado el importe de prima asignada a cada garantía sobre el total de primas de cada garantía de seguros de no vida para el ejercicio 2022.

Para ello, se ha identificado en cada ramo las garantías susceptibles de ser afectadas según el detalle del apéndice A del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, considerando la inclusión explícita de coberturas relacionadas con al menos uno de los riesgos de cambio climático.

Se reportan a continuación las actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la Unión Europea relativo a las primas de seguro de no vida y reaseguro:

	Exposición a actividades económicas elegibles según Taxonomía	Exposición a actividades económicas no elegibles según Taxonomía
Primas de Seguros No Vida	20,86%	79,14%

Los ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía) sobre los criterios técnicos de selección para identificar qué actividades están adaptadas a los objetivos climáticos según la taxonomía son:

- Seguros de no vida:
 - Seguro de gastos médicos;
 - Seguro de protección de ingresos;
 - Seguro de accidentes laborales;
 - Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
 - Otro seguro de vehículos automóviles;
 - Seguro marítimo, de aviación y transporte;
 - Seguro de incendio y otros daños a los bienes;
 - Seguro de asistencia.
- Reaseguro.

En el proceso de cálculo, dado que actualmente los sistemas de información no son tan granulares como las exigencias de la normativa, se han llevado a cabo ciertas hipótesis o estimaciones.

Por ejemplo, en los ramos no existe una información aislada de la coberturas específicas que vienen a mitigar las consecuencias de los eventos climáticos, así que se han realizado estimaciones sobre las primas en función del peso de aquellas garantías relacionadas con fenómenos atmosféricos (donde se disponga de información aislada), en concreto, en los ramos de Hogar y Comunidades que representan más del 90% de las primas del total de ramos arriba indicados, extrapolando la representatividad de fenómenos atmosféricos al total del ramo y posteriormente, ese importe obtenido, se calcula su representatividad sobre el total de ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139, manteniendo dichas estimaciones para el caso del reaseguro.

B. GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL

El compromiso social del Grupo en cuanto al personal, se orienta a favorecer la igualdad y la conciliación laboral y familiar, a la lucha contra el acoso y la discriminación y a la promoción de la seguridad y la salud. Todo ello, se establece en el marco de los diferentes convenios asociados a cada actividad del Grupo donde se regulan todos los derechos, habiéndose firmado en la Sociedad dominante y, habiendo quedado registrado ante la autoridad laboral en 2022 el II Plan de Igualdad de la Compañía en cumplimiento con lo establecido Real Decreto 901 y 902/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y el registro retributivo.

B.1. EMPLEO

Tanto la Sociedad dominante como Servisa poseen un Plan de Igualdad que asegura la eliminación de cualquier discriminación en el trato, las oportunidades y el acceso al empleo y la promoción. A continuación, se muestran los indicadores más relevantes al respecto sobre datos del Grupo:

- Número de empleados por país:

Distribución de empleados por país*	
España	2.343
U.K.	4
Total	2.347

*Incluye el número de empleados que estaban en activo a 31 de diciembre de 2022.

- Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo; promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional; número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

Ocaso (incluido U.K.):

Fin de año fiscal	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
	Indefinido	458	1.043	1.501
	Indefinido parcial*	75	55	130
	Temporal	45	18	63
	Temporal parcial	8	3	11
	Total	586	1.119	1.705

*Incluye empleados en situación de jubilación parcial.

Fin de año fiscal	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
	Indefinido	59	855	587	1.501
	Indefinido parcial*	7	49	74	130
	Temporal	43	18	2	63
	Temporal parcial	7	4		11
	Total	116	926	663	1.705

*Incluye empleados en situación de jubilación parcial.

Fin de año fiscal	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
	Indefinido	13	47	214	372	272	583	1.501
	Indefinido parcial*			5	19	10	96	130
	Temporal				3	15	45	63
	Temporal parcial						11	11
	Total	13	47	219	394	297	735	1.705

*Incluye empleados en situación de jubilación parcial.

Eterna Aseguradora:

Fin de año fiscal	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
	Indefinido	20	24	44
	Indefinido parcial			
	Temporal			
	Temporal parcial			
	Total	20	24	44

Fin de año fiscal	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
	Indefinido	1	19	24	44
	Indefinido parcial				
	Temporal				
	Temporal parcial				
	Total	1	19	24	44

Fin de año fiscal	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
	Indefinido	1	1	5	19	5	13	44
	Indefinido parcial							
	Temporal							
	Temporal parcial							
	Total	1	1	5	19	5	13	44

Servisa:

Fin de año fiscal	Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
	Indefinido	122	434	556
	Indefinido parcial		2	2
	Temporal	9	31	40
	Temporal parcial			
	Total	131	467	598

Fin de año fiscal	Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
	Indefinido	5	414	137	556
	Indefinido parcial			2	2
	Temporal	8	32		40
	Temporal parcial				
	Total	13	446	139	598

Fin de año fiscal	Distribución por categoría profesional	Alta Dirección*	Dirección	Mandos intermedios	Técnicos I	Técnicos II	Administrativos	Total
	Indefinido	4	13	35	12	15	477	556
	Indefinido parcial						2	2
	Temporal						40	40
	Temporal parcial							
	Total	4	13	35	12	15	519	598

*Incluye al Director General, Subdirector Técnico-Comercial, Subdirector Administrativo y Directora del Área de Recursos Humanos; dejando la categoría de Dirección a los Directores de Zona y Centro.

La información se ha facilitado a cierre de año fiscal debido a que no existen modificaciones notables de plantilla por estacionalidad, para facilitar un dato promediado, ya que la variación del número de empleados a cierre del año fiscal 2022 comparado con el promedio, no supera el 5% de diferencia en ninguna de las tres compañías del Grupo por lo que se considera no significativa. Por tanto, los datos a fin de año son representativos de los datos anuales y son los que se reportan en este informe.

- Número de despidos por sexo, edad y categoría laboral:

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Más de 50 años	10	3			6	
De 30 a 50 años	15	3	1		14	
Menos de 30 años					1	1
Total	25	6	1		21	1

	Ocaso		Eterna		Servisa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	1					
Dirección	1				2	
Mandos intermedios	10				3	
Técnicos I	7	2				
Técnicos II	1	1			1	
Administrativos	5	3	1		15	1
Total	25	6	1		21	1

- Remuneraciones

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. Retribuciones anualizadas a 31 de diciembre, independientemente del mes de alta 2022 del empleado/empleados.

Ocaso (incluido U.K.):

Remuneración media	Año 2021 (€)	Año 2022 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	19	20	5,26%
30-50	33	34	3,03%
>50	47	47	0,00%

(datos en miles de euros)

Remuneración media	Año 2021 (€)	Año 2022 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	182	180	-1,10%
Dirección	98	99	1,02%
Mandos intermedios	53	54	1,89%
Técnicos I	41	41	0,00%
Técnicos II	38	38	0,00%
Administrativos	24	24	0,00%

(datos en miles de euros)

	2021				2022			
	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
Alta Dirección*	N/D	N/D	182	15	N/D	N/D	180	13
Dirección**	N/D	N/D	98	21	N/D	N/D	100	21
Mandos intermedios	47	9	54	19	47	8	55	19
Técnicos I	36	14	42	19	37	12	42	18
Técnicos II	32	8	39	17	33	7	40	17
Administrativos	22	13	26	20	23	13	27	19

(datos en miles de euros)

*En la categoría profesional Alta Dirección se muestra N/D en esta información en la remuneración media de mujeres, debido a que no existen en dicha categoría.

**La categoría de Dirección se muestra como N/D dado que no existe una diversidad de género en esta categoría profesional que garantice la confidencialidad de los datos ofrecidos.

Se reporta a título informativo media de antigüedad.

Eterna Aseguradora:

Remuneración media	Año 2021 (€)	Año 2022 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	14	15	7,14%
30-50	26	26	0,00%
>50	48	49	2,08%

(datos en miles de euros)

Remuneración media	Año 2021 (€)	Año 2022 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección*	N/A	N/A	N/A
Dirección*	N/A	N/A	N/A
Mandos intermedios	51	53	3,92%
Técnicos I	35	34	-2,86%
Técnicos II	35	38	8,57%
Administrativos	24	25	4,17%

(datos en miles de euros)

*Por protección de datos, no se muestra información en las categorías profesionales cuya muestra es un solo empleado.

	2021				2022			
	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Dirección*	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Mandos intermedios	39	19	59	24	40	19	61	24
Técnicos I	28	13	40	28	28	11	41	28
Técnicos II**	N/D	N/D	35	12	N/D	N/D	38	12
Administrativos	21	13	27	18	22	12	30	22

(datos en miles de euros)

*En la categoría profesional Alta Dirección y Dirección no se muestra información por protección de datos.

**La categoría de Técnicos II no se aporta información de remuneración a mujeres debido a que no hay en dicha categoría.

Se reporta a título informativo media de antigüedad.

Servisa:

Remuneración media	Año 2021 (€)	Año 2022 (€)	Variación en el periodo (%)
<30	21	20	-4,76%
30-50	25	25	0,00%
>50	30	31	3,33%

(datos en miles de euros)

Remuneración media	Año 2021 (€)	Año 2022 (€)	Variación en el periodo (%)
Alta Dirección	105	101	-3,81%
Dirección	69	68	-1,45%
Mandos intermedios	43	44	2,33%
Técnicos I	34	34	0,00%
Técnicos II	34	34	0,00%
Administrativos	23	23	0,00%

(datos en miles de euros)

	2021				2022			
	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media	Remuneración Media	Antigüedad Media
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
Alta Dirección*	N/D	N/D	105	21	N/D	N/D	112	22
Dirección*	N/D	N/D	69	23	N/D	N/D	69	23
Mandos intermedios	41	10	43	18	43	11	44	20
Técnicos I*	N/D	N/D	34	12	N/D	N/D	34	14
Técnicos II*	N/D	N/D	35	15	N/D	N/D	35	13
Administrativos	21	6	23	11	22	6	24	11

(datos en miles de euros)

*En las categorías de Alta Dirección, Dirección, Técnicos I y Técnicos II, la columna de mujeres se muestra como N/D dado que no existe una diversidad de género en esta categoría profesional que garantice la confidencialidad de los datos ofrecidos.

- Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad:

Remuneración por categoría, sexo, antigüedad y brecha salarial. Las diferencias salariales medianas (en miles de euros) de hombres y mujeres en la información facilitada se deben en gran medida a la diferencia de antigüedad que hay entre ambos colectivos en todas sus clasificaciones profesionales. Retribuciones anualizadas a 31 de diciembre, independientemente del mes de alta 2022 del empleado/empleados. A la mediana de hombres se resta la mediana de mujeres y el resultado se divide por la mediana de hombres. Así, brecha positiva (+) indica el porcentaje en que la mediana salarial de las mujeres es inferior a la mediana salarial de los hombres y; brecha negativa (-) indica el porcentaje en que la mediana salarial de las mujeres es superior a la mediana salarial de los hombres.

Ocaso (incluido U.K.)

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	13	N/D	N/D
Dirección**	N/D	N/D	N/D	21	N/D	N/D
Mandos intermedios	43	52	17%	18	8	19
Técnicos I	34	39	12%	17	12	18
Técnicos II	29	37	21%	15	7	17
Administrativos	23	26	13%	16	13	19

(datos en miles de euros)

*En la categoría profesional Alta Dirección no se muestra esta información debido a que no existen mujeres en dicha categoría.

**El cálculo de la Brecha Salarial en la categoría de Dirección se muestra como N/D dado que no existe una diversidad de género en esta categoría profesional que garantice la confidencialidad de los datos ofrecidos.

Eterna Aseguradora

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	33	N/D	N/D
Dirección*	N/D	N/D	N/D	37	N/D	N/D
Mandos intermedios	40	48	18%	22	19	24
Técnicos I	27	37	27%	19	11	28
Técnicos II*	N/D	N/D	N/D	12	N/D	N/D
Administrativos	23	28	19%	16	12	22

(datos en miles de euros)

*En la categoría profesional Alta Dirección / Dirección / Técnico II no se muestra esta información debido a que no existen mujeres en dichas categorías.

Servisa

	Remuneración			Promedio Años	Antigüedad	
	Mujeres	Hombres	Brecha salarial (mediana)		Mujeres	Hombres
Alta Dirección*	N/D	N/D	N/D	16	N/D	N/D
Dirección**	N/D	N/D	N/D	22	N/D	N/D
Mandos intermedios	42	42	0,00%	18	11	20
Técnicos I*	N/D	N/D	N/D	14	N/D	N/D
Técnicos II**	N/D	N/D	N/D	12	N/D	N/D
Administrativos	22	24	8,90%	10	6	11

(datos en miles de euros)

* En la categoría profesional Técnicos I no se muestra esta información debido a que no existen mujeres en dicha categoría.

**El cálculo de la Brecha Salarial en la categoría de Alta Dirección, Dirección, y Técnicos II se muestra como N/D dado que no existe una diversidad de género en esta categoría profesional que garantice la confidencialidad de los datos ofrecidos.

- La remuneración media de los consejeros y directivos de la Sociedad dominante, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo (GRI 405-2):

	Hombres	Mujeres*
Retribución media Miembros del Consejo de Administración	56	N/D
Retribución media Personal Clave Dirección	184	N/D

(datos en miles de euros)

* Por protección de datos, al ser dos miembros del Consejo de Administración, esta información no se presenta.

Se consideran percepciones reales a lo largo de 2022.

- Implantación de políticas de desconexión laboral:

Respecto a la desconexión laboral, la Sociedad dominante ha trabajado para preservar el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas.

En la Sociedad dominante y Eterna Aseguradora, S.A.U. se ha implementado de forma conjunta con la representación legal de las personas trabajadoras (en adelante, RLPT) una política de desconexión digital cuyas medidas principales son, entre otras, no considerar en ningún caso infracción disciplinaria la inatención de correos o mensajes fuera de la jornada laboral, informar a las personas trabajadoras de los riesgos de fatiga informática a los que se exponen, implementar acciones informativas mediante las que divulgar de manera adecuada la política de desconexión digital y establecer canales para el ejercicio derecho a la desconexión digital, incluyendo a las personas teletrabajadoras, etc.

Por otro lado, también se ha implementado con la participación de la RLPT, una política de salvaguarda de los derechos de las personas trabajadoras en el ámbito digital, estableciéndose los criterios de utilización de los dispositivos digitales.

En Servisa está implementada una política de desconexión digital en uno de los convenios colectivos sectoriales aplicables, encontrándose en proceso la ampliación a toda la empresa mediante la elaboración, previa audiencia de los representantes de los trabajadores, de una política interna dirigida a las personas trabajadoras en la que se definan las modalidades de ejercicio de este derecho y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática.

- Número de empleados con discapacidad:

Discapacidad	
Ocaso	25
Eterna Aseguradora	0
Servisa	10
Total	35

B.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Con carácter anual se establecen con la RLPT los calendarios laborales de todos los centros de trabajo así como de las diversas actividades desarrolladas por el Grupo bajo los principios de responsabilidad en la atención del servicio y conciliación de la vida laboral y familiar.

Con el fin de favorecer la conciliación laboral y familiar, se informa al personal de los permisos y excedencias existentes, y se flexibiliza la distribución de las vacaciones. Se procura que las acciones formativas que se imparten sean dentro del horario laboral y se potencia la realización de cursos a distancia (e-learning). En determinadas situaciones, se acuerda un contrato de teletrabajo en el que se prevé la posibilidad de prestar servicios tanto en la oficina como desde el domicilio, habiéndose regulado las situaciones en las que puede desarrollarse la actividad en teletrabajo mediante acuerdo con la RLPT y actualizado las condiciones con arreglo a la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

Asimismo, y con la finalidad de contribuir a la mejora de las condiciones laborales, se han implementado toda una serie de medidas organizativas que tienden a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, tales como el establecimiento del horario flexible de entrada y salida, el compromiso de eliminar la realización de horas extraordinarias y prolongaciones innecesarias de la jornada de trabajo, el establecimiento de medidas de flexibilidad horaria para eliminar la rigidez, la ampliación de los permisos laborales por contingencias familiares y personales con cargo a los excedentes de jornada, etc.

- Número de horas de absentismo:

Motivo de absentismo	Ocaso			Eterna			Servisa		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedad común	26.380,26	36.772,06	63.152,32	1.328,10	316,88	1.644,98	54.173,12	23.396,32	77.569,44
Covid-19	1.891,96	2.632,90	4.524,86	9,32	186,40	195,72	3.804,32	1.706,34	5.510,66
Accidente laboral	927,34	60,58	987,92	0,00	0,00	0,00	3.209,12	624,96	3.834,08
Total	29.199,56	39.465,54	68.665,10	1.337,42	503,28	1.840,70	61.186,56	25.727,62	86.914,18

B.3. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

La importancia de un marco seguro en el desarrollo del trabajo se concreta en un Plan de Prevención (el actual es del año 2012 y ha agotado su vigencia este año 2022), que tiene como objetivos la adecuación permanente del sistema de prevención a la legislación vigente, la implantación de acciones de mejora detectadas en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, la impartición de formación para el personal y los colaboradores en materia de prevención, así como la incorporación de actividades preventivas que favorezcan la disminución de los accidentes laborales.

Dicho plan es gestionado por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Sociedad, donde se elaboran las evaluaciones y las guías de riesgo por puesto de trabajo.

En cuanto a vigilancia de la salud, anualmente se realizan campañas de reconocimientos médicos y de vacunación antigripal para todo el personal.

Por otro lado, desde el año 2018 se ha llevado a cabo una actuación específica por parte de la sociedad dominante, denominada Ocaso Saludable, con el fin de promover la mejora de la salud de su personal en diferentes aspectos, tales como, la sensibilización y fomento de la adquisición de hábitos saludables.

Los indicadores más significativos en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo son:

	Ocaso		Eterna Aseguradora		Servisa	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nº Accidentes	2	5	0	0	5	31

	Ocaso		Eterna Aseguradora		Servisa	
	Mujeres*	Hombres**	Mujeres*	Hombres**	Mujeres*	Hombres**
Índice de frecuencia	2,25	2,70	0	0	4,24	20,22
Índice de gravedad	0,01	0,11	0	0	0,09	0,43
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0	0	0	0

* Índice de frecuencia de mujeres = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10⁶
 Índice de gravedad de mujeres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10³

** Índice de frecuencia de hombres = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10⁶
 Índice de gravedad de hombres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10³

Durante el año 2022 ha continuado la pandemia de Covid-19 y las empresas del Grupo han realizado las acciones necesarias para contener la enfermedad, si bien adecuándose a las circunstancias de cada momento.

Por otro lado, se siguen aplicando los protocolos establecidos para la actuación en caso de aparecer un caso positivo en las instalaciones.

En Servisa se han implementado diversas actuaciones encaminadas a potenciar las medidas preventivas para la protección de todas las personas trabajadoras, adaptando protocolos y garantizando la máxima protección de acuerdo a los criterios marcados por el ministerio de Sanidad. Entre estas medidas se encuentran las correspondientes al tratamiento de fallecidos Covid-19, y medidas unificadas a tomar en los diferentes escenarios de recogida de los mismos.

De igual manera, durante la pandemia se han utilizado los correspondientes equipos de protección individual, tanto en las diferentes actuaciones en la recogida y tratamiento de fallecidos, como las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias a nivel comunitario.

Además, se continúan impartiendo cursos de formación y divulgación para todo el personal.

B.4. RELACIONES SOCIALES

Dentro del marco de las relaciones sociales, la totalidad de los empleados del Grupo se encuentra cubierta por acuerdos de negociación colectiva. Asimismo, en lo referente al dialogo social, se establecen diferentes comisiones (igualdad, formación, seguridad y salud, sucursales, relaciones laborales, beneficios sociales, portavoces, estructura salarial, clasificación profesional y gestión del rendimiento) que cuentan con una frecuencia semestral o anual.

La Sociedad dominante establece una serie de beneficios sociales para su plantilla, entre los que destacan las becas y ayudas de estudios para el personal y sus hijos, la

concesión de préstamos y anticipos, los premios de fidelidad y vinculación a los 20 y 30 años de servicio, las ayudas para el fomento de actividades recreativas, culturales y deportivas y seguros colectivos para el personal.

% de empleados cubiertos por convenio colectivo

España	100%
Total	100%

Asimismo, en la Sociedad dominante y Eterna Aseguradora, S.A.U. con la finalidad de ampliar el ámbito de cobertura de las personas trabajadoras de la empresa y adaptar las relaciones laborales al nuevo marco de flexibilidad laboral, se han acordado, con la RLPT, toda una serie de medidas como son la unificación de horarios entre oficinas comerciales y puntos de venta con sucursales, el horario flexible de entrada y salida, la posibilidad de recuperar posibles excedentes de jornada, la retribución flexible, la regulación de las jubilaciones parciales, etc.

% de empleados cubiertos por acuerdo de empresa

España	100%
Total	100%

De igual modo, en Servicios Especiales, S.A.U. además de los convenios colectivos reguladores, existen acuerdos de regulación del tiempo de trabajo, a los efectos de establecer un modelo de trabajo capaz de compatibilizar las necesidades de la actividad funeraria (de atención permanente), con las necesidades de conciliación de las personas trabajadoras. Asimismo, en 2022, el 69,06% de la plantilla le resulta de aplicación la regulación de un convenio colectivo.

B.5. FORMACIÓN

El Grupo pone a disposición de los empleados programas de formación específicos para diversos colectivos. Asimismo, los profesionales disponen de una Universidad corporativa en la que se alimenta contenido que es de autoconsumo relacionado con habilidades, productos, normativas, etc. De mismo modo, hay grupos de empleados identificados que deben realizar una formación específica véase PBC, Prevención de Delitos Penales, RGPD, PRL, Seguridad de la información, Formación perímetro de distribución, etc. Adicionalmente, todo aquel empleado de nueva incorporación vinculado a este perímetro anteriormente mencionado, ha realizado una formación inicial. A continuación, se muestran las horas de formación por categorías profesionales:

	Ocaso			Eterna			Servisa		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta Dirección	0	389	389	0	33	33	0	0	0
Dirección	249	2.067	2.316	0	78	78	50	250	300
Mandos intermedios	2.160	10.227	12.387	325	55	380	165	330	495
Técnicos I	7.479	15.929	23.408	533	728	1.261	0	50	50
Técnicos II	4.028	11.218	15.246	0	723	723	0	30	30
Administrativos	25.828	14.092	39.920	936	392	1.328	118	334	452
Total	39.744	53.922	93.666	1.794	2.009	3.803	333	994	1.327

B.6. ACCESIBILIDAD E IGUALDAD

La Sociedad dominante, con la finalidad de integrar a personas con discapacidad, tiene establecido un Plan de Apoyo a empleados en esta circunstancia, mediante el que se facilita la gestión para el reconocimiento legal de dicha situación, existiendo un total de 25 empleados discapacitados en la plantilla. Además, se establecen relaciones mercantiles con centros especiales de empleo como medida complementaria al cumplimiento de la obligación de la cuota de reserva legal de trabajadores con discapacidad.

En relación a la igualdad de género y la lucha contra el acoso, moral o laboral o por razón de sexo, se establece un protocolo de actuación con las fases de denuncia, evaluación, apertura de expediente informativo y resolución. En la actualidad, se está negociando, con la RLPT, la actualización del protocolo de Prevención del acoso ya existente unificando en un sólo procedimiento los protocolos para la prevención de todo tipo de acoso (moral, laboral, sexual, por razón de sexo y contra cualesquiera conductas que atenten contra la libertad sexual y la integridad moral), e introduciendo un único canal de denuncias.

En el caso de Servisa, se ha cerrado con la RLPT y las federaciones competentes de los sindicatos más representativas (CCOO y UGT) el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, encontrándose en proceso implementar también el protocolo frente al acoso moral o laboral.

C. DERECHOS HUMANOS

El Grupo desarrolla su actividad fundamentalmente en España y conforme al modelo de negocio no se identifican riesgos destacables en esta materia. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable y un total respeto por el cumplimiento de los Derechos Humanos, el Grupo mantiene un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo, siguiendo en todo momento lo establecido en la normativa vigente y en especial los principios y compromisos dispuestos en los acuerdos y convenios de la OIT. En este sentido, y a modo de ejemplo, destacar que la Sociedad dominante ha firmado y registrado ante la autoridad laboral el II Plan de Igualdad, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, entre otros fines, para introducir una herramienta objetiva que permita medir y evaluar el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación en su Organización. En 2022 no se han recibido denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos a través de los canales habilitados por el Grupo.

D. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Grupo dispone de un Protocolo de Prevención de Delitos y de una Comisión de Cumplimiento Penal para cada una de las sociedades que lo componen que analizan todas las situaciones que representan un potencial riesgo penal para el Grupo.

Adicionalmente, la Sociedad dominante cuenta con una valoración de un experto externo para conocer su riesgo de exposición a los delitos de corrupción en los negocios, blanqueo de capitales, cohecho, tráfico de influencias y de alteración de precios en concursos y subastas públicas. La Sociedad dominante cuenta con un marco de control para la gestión y mitigación de estos riesgos.

En su lucha contra la corrupción, la Sociedad dominante incide en la prevención de blanqueo de capitales con el establecimiento de un Órgano de Control Interno y Comunicación, una revisión anual por un experto externo de adecuación a la Ley, y una declaración mensual de operaciones susceptibles de blanqueo. Las normas y procedimientos internos

para detectar operaciones de esta naturaleza son establecidos y recogidos en el Manual de Procedimiento de Prevención del Blanqueo de Capitales y la formación es impartida a todo el personal. Durante el ejercicio 2022, se analizaron 439 personas, ninguna de las cuales fueron trasladadas al Órgano de Control Interno. Por otra parte, la Sociedad no ha realizado operaciones en efectivo superiores a 30 miles de euros, extremo que se ha trasladado al SEPLAC con periodicidad semestral.

Para las relaciones con los proveedores en los procesos de contratación y aprovisionamiento de bienes y servicios de la Sociedad dominante, se han establecido procedimientos para la homologación y contratación gestionados por una División Central de Compras. Como refuerzo existe una Comisión de Compras para operaciones a partir de una determinada cuantía y las operaciones son revisadas por la Auditoría Interna.

Otras medidas que reflejan el esfuerzo de la Sociedad dominante en esta materia es la existencia de un protocolo de actuación para el otorgamiento y revocación de poderes, y un sistema de apoderamiento en el proceso pagos, un Código Ético, que recoge normas que pretenden prevenir y evitar la comisión de delitos, y ayuda a interpretar las obligaciones de todos los empleados sin que se haya recibido ninguna denuncia.

Asimismo, durante 2022 las sociedades del Grupo han estado trabajando en la implementación de un canal de denuncias específico para la detección de casos de corrupción o blanqueo de capitales, entre otros, y que se prevé que se ponga en marcha en los primeros meses de 2023.

Por otro lado, el pasado año se ha actualizado el curso de formación sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que será nuevamente impartido a todos los trabajadores del Grupo durante 2023.

Las Compañías de Seguros del Grupo son asociadas de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), cuya cuota de membresía es 99 miles de euros en 2022.

E. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

La actividad empresarial del Grupo está claramente destinada a la satisfacción de las necesidades de sus asegurados, proporcionando seguridad actualmente a más de cinco millones de personas. A través de la comercialización de los Seguros de Decesos y Vida Riesgo, se atiende a las consecuencias producidas por el fallecimiento, la invalidez inesperada y los accidentes, mientras que con los productos de ahorro se permite una mejora del bienestar en la de edades avanzadas.

E.1. CONSUMIDORES

La relación con los asegurados es prioritaria para el Grupo, para lo cual tiene establecidos unos procedimientos de Atención y Servicio al Cliente basados en los valores corporativos, que contemplan unos principios básicos y protocolos específicos aplicados a todo el Grupo. El análisis de la satisfacción y la experiencia de los asegurados se realizan de manera sistemática con el objetivo de la mejora continua y de la superación de expectativas, midiendo de forma transaccional los principales momentos de la prestación del servicio. Este esfuerzo de mejora continua se hace evidente en unos resultados de satisfacción de 8,81 en la prestación del Ramo de Decesos, y de 8,80 en las prestaciones del Ramo de Hogar (sinistros de hogar con cobertura, excluyendo rehúses totales y parciales). En relación a los sistemas de recepción y resolución de reclamaciones, y en cumplimiento con la normativa vigente, el Grupo cuenta con un Departamento de Atención al Cliente

con el objetivo de atender y resolver cualquier queja relacionada directa o indirectamente con su actividad. El número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2022 ascendieron a 3.248, de las cuales, fueron aceptadas y resueltas 3.226 y no admitidas 22. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para el Grupo en un 72,54% y favorable para el reclamante en un 26,79%, siendo el 0,68% restante las no admitidas a trámite. Respecto a Servisa, el número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2022 ascendieron a 37, todas fueron aceptadas y resueltas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para la Compañía en un 73% y favorable para el reclamante en un 27%.

La seguridad del asegurado también tiene su reflejo a través de la protección de sus datos. En el desarrollo de su actividad empresarial, el Grupo trata datos de carácter personal de distintos colectivos de personas para realizar diferentes finalidades, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente, respetando sus derechos y con total transparencia. La Sociedad dominante y Eterna Aseguradora S.A.U. tienen nombrado un Delegado de Protección de Datos (Servisa no requiere disponer de esta figura). Asimismo, las empresas de Grupo disponen de un Comité de Protección de Datos que se constituye como el órgano interno en el que ostentan representación las principales figuras del Grupo implicadas en el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. Los asegurados tienen a su disposición una dirección de correo electrónico para hacer llegar sus sugerencias, consultas, dudas o reclamaciones sobre protección de datos. Durante el año 2022, la Sociedad dominante y Eterna Aseguradora S.A.U. han atendido un total de 78 reclamaciones de interesados sobre el tratamiento de sus datos personales, mientras que Servisa ha gestionado un total de 2 reclamaciones. Asimismo, los asegurados disponen de diferentes medios para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de sus datos personales, a retirar su consentimiento y a no ser objeto de una decisión automatizada, de acuerdo con la legislación vigente. Durante el año 2022, la Sociedad dominante y Eterna Aseguradora S.A.U. han atendido un total de 4.651 ejercicios de derechos. Servisa ha tenido que atender 4 ejercicios de derechos. Además, se han recibido 3 requerimientos de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en la Sociedad dominante y 3 en Servisa, uno de los cuales derivó en un procedimiento sancionador, que finalizó con la imposición de una sanción económica a esta compañía.

A su vez, el Consejo de Administración de la Sociedad dominante ha aprobado la Política de Control y Gobierno de los Productos mediante la cual se incorpora la protección al consumidor en el diseño de productos futuros o para aquellos ya disponibles que se modifiquen sustancialmente.

El Grupo genera actividad y empleo para un gran colectivo de mediadores en el proceso de contratación, y para un elevado número de profesionales en el campo de la asistencia y reparación como consecuencia de las prestaciones garantizadas por la cartera de seguros, o que pone de manifiesto que el seguro constituye una importante vía de servicio a la sociedad y es un dinamizador significativo de la economía.

En el proceso de mediación en la comercialización de seguros se exige contractualmente a los agentes de seguros exclusivos la capacidad legal para el ejercicio de la actividad y reunir las condiciones de honorabilidad comercial y profesional requeridas legalmente, así como no estar incurso en ninguna causa de incompatibilidad legal ni tener sus bienes o créditos sometidos a embargo judicial o administrativo.

Además, se establece que actuarán siempre con total honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio del mejor interés del asegurado. En consecuencia ofrecerán información veraz, precisa, clara y no engañosa en la promoción, la oferta y la suscripción de pólizas, y en general en toda su actividad de distribución, entregando al asegurado los documentos de información general previa sobre el mediador y el contrato de seguros previstos

normativamente. Asimismo, se comprometen a evitar los conflictos de intereses con los asegurados y entre unos asegurados y otros.

E.2. PROVEEDORES

En lo referente a la subcontratación y proveedores, el Grupo cuenta con un proceso de selección en el que se valoran positivamente homologaciones y certificaciones que acrediten un desarrollo responsable de sus actividades en temas medioambientales (Certificado Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, Certificado Forest Stewardship Council y Certificado conforme normativa UNE 190001) y sociales (Certificado Empresa Familiarmente Responsable). A lo largo de 2022 se realizaron 6.123 inspecciones de siniestros para evaluar la calidad del servicio.

Por otro lado, todos los proveedores de Ramos Generales (se entiende por Ramos Generales, en adelante RRGG, las pólizas de Seguro Multirriesgo de Hogar, Comunidades, Comercio, Oficinas, Pymes y otros ramos de riesgo puros como Responsabilidad Civil o Incendio), tanto peritos como reparadores, están sometidos a auditoría constante en la calidad del trabajo, incidencias comunicadas en los mismos, costes y tiempos aplicados. A su vez, se realizan controles por llamada directa a los asegurados (en el año 2022 se han realizado 16.915 llamadas salientes motu proprio de la Compañía a los asegurados desde la Subdirección de Proveedores, sin contar las respuestas a las incidencias comunicadas por los diversos interesados).

Por último, y como no podría ser de otra forma, en todo momento se vela por el cumplimiento de un código de conducta que abarca desde el cumplimiento ortodoxo de toda la legislación vigente, la lucha contra el fraude la corrupción o la connivencia, la evitación de conflicto de intereses, protección de los datos proporcionados y una actuación socialmente responsable.

La Sociedad dominante, como empresa socialmente responsable, exige a todos sus proveedores funerarios el cumplimiento de la normativa local, autonómica y estatal que regula su actividad. Normativa prolija y extensa que regula muy diversos aspectos de la actividad funeraria y en el caso de los tanatorios y de los hornos crematorios, con especiales requisitos para minimizar su impacto social, urbanístico y medioambiental. Para hacer esto, en consonancia con lo establecido en el proyecto de ley de servicios funerarios aprobado el 17 de junio de 2011, la Sociedad dominante exige a sus proveedores una declaración responsable que garantice que cuentan con los permisos, licencias y demás requisitos necesarios para ejercer la actividad.

Además, dicha declaración responsable también abarca que estén al corriente de sus obligaciones de pagos a terceros y, especialmente, con sus empleados, seguridad social, hacienda y proveedores de servicios funerarios auxiliares.

También se fomenta y recomienda los nuestros proveedores:

- Que estén adheridos a las mejores prácticas comerciales y empresariales.
- Que se homologuen con los sellos más acreditados.
- Que sean responsables con el medio ambiente.
- Y que estén especialmente orientados hacia la calidad y la satisfacción de las familias.

Por último, la mayoría de los proveedores funerarios y servicios auxiliares son proveedores locales, siendo el criterio de proximidad un factor de alto valor para la selección de dichos proveedores.

El Grupo cuenta con acuerdos para la formación y la realización de prácticas con diferentes universidades. Durante este ejercicio, se han realizado aportaciones a la Fundación Ángel Martínez Fuertes por importe de 309 miles de euros.

E.3. INFORMACIÓN FISCAL

El ejercicio 2022 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 100.424 miles de euros, correspondiéndose 109.213 miles de euros al negocio en el territorio nacional. Debido al plan de "Run-Off" del negocio en Reino Unido tal y como se indica en el apartado "Información general" del presente Estado de Información No Financiera, se encuentra reclasificado en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias como resultado procedente de operaciones interrumpidas, minorando en 8.789 miles de euros el resultado obtenido en el territorio nacional.

En lo referente a la contribución fiscal, el gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidados ha ascendido a 30.788 miles de euros.

El Grupo no ha recibido subvenciones públicas en el presente ejercicio.

ANEXO I

Índice de los contenidos requeridos por la ley 11/2018, de 28 de diciembre

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	Información general	GRI 2-6
Mercados en los que opera	Material	Información general	GRI 2-1 GRI 2-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	Información general	GRI 2-1
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	Información general	GRI 3-3
Marco de reporting utilizado	Material	Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 1
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Aplicación del principio de precaución	Material	A. Gestión ambiental	GRI 2-23
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	n.a	GRI 3-3
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	A. Gestión ambiental	GRI 306-1 (2020) GRI 306-2 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	n.a	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	n.a	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	n.a	GRI 301-1 (2016)
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	A. Gestión ambiental	GRI 302-1 (2016)
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Uso de energías renovables	Material	A. Gestión ambiental	GRI 302-1 (2016)
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	A. Gestión ambiental	GRI 305-1 (2016) GRI 305-2 (2016)
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	A. Gestión ambiental	GRI 3-3
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	n.a	GRI 3-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	n.a	GRI 3-3
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	B. Gestión Social y de Personal	GRI 3-3
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	B.1. Empleo	GRI 405-1 (2016)
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	B.1. Empleo	GRI 2-7
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	B.1. Empleo	GRI 3-3
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	B.1. Empleo	GRI 3-3
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	B.1. Empleo	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	B.1. Empleo	GRI 3-3
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	B.1. Empleo	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	Material	B.1. Empleo	GRI 3-3
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	B.2. Organización del trabajo	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	Material	B.2. Organización del trabajo	GRI 3-3
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	B.2. Organización del trabajo	GRI 3-3
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	B.3. Salud y seguridad de los empleados	GRI 3-3
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	B.3. Salud y seguridad de los empleados	GRI 403-9 (2018) en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 (2018) en lo que respecta a los casos de dolencias y enfermedades laborales
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	B.4. Relaciones sociales	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	B.4. Relaciones sociales	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	B.4. Relaciones sociales	GRI 3-3
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	B.5. Formación	GRI 404-2 (2016)
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	B.5. Formación	GRI 3-3
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	B.6. Accesibilidad e igualdad	GRI 3-3
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	C. Derechos Humanos	GRI 3-3
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	C. Derechos Humanos	GRI 2-23 GRI 2-26
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	C. Derechos Humanos	GRI 3-3 GRI 406-I (2016)
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	C. Derechos Humanos	GRI 3-3
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	D. Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 2-28
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Última versión GRI requerida, excepto si se indica lo contrario)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 3-3
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 3-3
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 2-29
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	E. Información sobre la Sociedad	GRI 3-3
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	E.2 Proveedores	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	E.2 Proveedores	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	E.2 Proveedores	GRI 2-6
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	E.1 Consumidores	GRI 3-3
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	E.1 Consumidores	GRI 3-3
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	E.3 Información fiscal	GRI 3-3
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	E.3 Información fiscal	GRI 3-3
Las subvenciones públicas recibidas	Material	E.3 Información fiscal	GRI 201-4-a (2016)
Reglamento (UE) 2020/852 - Taxonomía			
Requerimientos del reglamento	Material	A.1. Taxonomía	No aplica – KPIs elaborados según metodología descrita en el apartado.



OCASO

Princesa, 23. 28008 Madrid