



2018

Informe de gestión consolidado



KPMG Asesores S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
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 2018

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, 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 2018 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado del Grupo incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en el 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 contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado 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 de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

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

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la 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 2018 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Información general", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

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

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

9 de abril de 2019

I. EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

A. RESULTADO DEL EJERCICIO

El ejercicio 2018 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 98.787 miles de euros frente a 92.190 miles de euros del ejercicio anterior:

B. INGRESOS

| | 2018 | 2017 |
|---|------------------|------------------|
| Primas devengadas Seguro Directo | 1.019.033 | 991.887 |
| Ingresos del Inmovilizado e Inversiones | 110.099 | 107.170 |
| Otros ingresos | 28.291 | 22.576 |
| Ingresos totales | 1.157.423 | 1.121.633 |

(datos en miles de euros)

El ramo de vida ha registrado unas primas devengadas de 164.459 miles de euros (161.325 miles de euros en 2017), representando un 16,14% del negocio total. Los ramos de no vida, con un volumen de primas devengadas de 854.574 miles de euros (830.562 miles de euros en 2017), representa el 83,86% del negocio total.

C. SINIESTRALIDAD

La siniestralidad del ejercicio de los seguros no vida, neta de reaseguro, se ha situado en 384.549 miles de euros (380.409 miles de euros en 2017), incluidos 29.847 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (30.352 miles de euros en 2017).

La siniestralidad del ejercicio de los seguros de vida, neta de reaseguro, ha ascendido a 129.685 miles de euros (118.746 miles de euros en 2017), incluidos 1.003 miles de euros de gastos imputables a prestaciones (1.108 miles de euros en 2017).

D. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Las comisiones y gastos de explotación netos han ascendido a 268.162 miles de euros (269.849 miles de euros en 2017), representando un 27,19% del total de primas imputadas del ejercicio, correspondiendo, aproximadamente, un 91,46% al total de ramos de no vida (245.269 miles de euros frente a 245.596 miles de euros en 2017), y un 8,54% al negocio de vida (22.893 miles de euros frente a 24.253 miles de euros en 2017), con unos ratios sobre primas imputadas en torno al 29,80% y 14,02%, respectivamente.

El gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidado del ejercicio ha ascendido a 25.290 miles de euros (24.100 miles de euros en 2017).

2. OTRA INFORMACIÓN

A. FONDOS PROPIOS

Los Fondos Propios consolidados se elevan a 1.114.615 miles de euros frente a 1.066.489 miles de euros en 2017.

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 cliente 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 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, como parte del Manual de Cobros y Pagos de la Sociedad.

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 a las inversiones en renta fija, una proporción significativa (el 41%) está incluida en las carteras de inversión a vencimiento y partidas y préstamos a cobrar, realizándose periódicamente un seguimiento de sus duraciones, así como 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 2018 este porcentaje es bastante inferior (10,78%). 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 está limitada a dólares USA y libras esterlinas, representando el saldo de dicha inversión (neta de las provisiones técnicas que cubren) un 3,73% del total de las inversiones existentes a 31 de diciembre de 2018. También en este caso, se realiza un seguimiento diario 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 2018 el porcentaje de inversiones en emisores con rating BBB o superior es del 99,54%), 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 2018 ni en el 2017.

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 2018, el Grupo consolidado 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 | 2018 | | | 2017 | | |
|---------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Hombre | Mujer | Total | Hombre | Mujer | Total |
| Directivos | 191 | 17 | 208 | 187 | 16 | 203 |
| Comerciales | 293 | 75 | 368 | 275 | 60 | 335 |
| Administrativos | 896 | 462 | 1.358 | 911 | 444 | 1.355 |
| Cobradores | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| P.Funerario y otros | 352 | 50 | 402 | 351 | 39 | 390 |
| Total | 1.734 | 604 | 2.338 | 1.727 | 559 | 2.286 |

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

Plantilla Al Cierre De Ejercicio

| Funciones | 2018 | | | 2017 | | |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Hombre | Mujer | Total | Hombre | Mujer | Total |
| Consejeros | 4 | 2 | 6 | 4 | 2 | 6 |
| Dirección Personal Clave | 13 | | 13 | 13 | | 13 |
| Directivos | 189 | 32 | 221 | 175 | 16 | 191 |
| Comerciales | 286 | 63 | 349 | 277 | 61 | 338 |
| Administrativos | 891 | 469 | 1.360 | 897 | 450 | 1.347 |
| Cobradores | 1 | | 1 | 3 | | 3 |
| Personal funerario y otros | 351 | 58 | 409 | 348 | 43 | 391 |
| Total | 1.731 | 622 | 2.353 | 1.713 | 570 | 2.283 |

F. ACTIVIDADES EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

A finales del ejercicio 2013, se aprobó por parte de la Dirección General de la Sociedad dominante el Plan Estratégico de Sistemas, con una duración de 2014 a 2018, con el objetivo de dotarla de la estructura tecnológica necesaria para crecer y evolucionar de acuerdo con las directrices marcadas por la Dirección. Los objetivos claves a los cuales deben contribuir los diferentes proyectos del Plan son los siguientes: orientación al cliente, fidelización, propuesta de valor producto y servicio, producción, multicanalidad y eficiencia y contención del gasto.

Tras la revisión del Plan realizada a finales de 2017, el Plan quedó constituido por un total de 59 proyectos de los cuales 38 se han finalizado y 16 tienen todavía resultados pendientes de consecución.

Algunos resultados significativos han supuesto la renovación de la plataforma tecnológica de base así como la implementación de nuevos sistemas que ya están disponibles para nuestros clientes, mediadores o empleados.

Para realizar en el periodo 2019 a 2021 se ha definido un nuevo Plan Estratégico de Sistemas, el Plan SOL, que dará continuidad a algunos de los proyectos del plan anterior e impulsará otras líneas de actuación con especial foco en iniciativas de negocio.

G. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

No se han producido hechos significativos al cierre del ejercicio.

3. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

INFORMACIÓN GENERAL

Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad dominante) es una sociedad anónima que tiene por objeto social la práctica de operaciones de seguros y reaseguros. Es la Sociedad dominante del Grupo Ocaso. Su ámbito de actuación, principalmente, se circunscribe al territorio nacional, aunque también tiene una pequeña presencia en el Reino Unido y en Andorra. 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, la rentabilidad para los accionistas y el servicio al cliente 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 Estado de Información No Financiera 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).

El alcance de la información reportada en este Informe es la totalidad del Grupo, que comprende a Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sus Sociedades dependientes.

Se han analizado los asuntos materiales atendiendo a los aspectos económicos, sociales y ambientales particularmente relevantes para las diferentes actividades realizadas por el Grupo, identificándose los siguientes:

- Cuestiones medioambientales: consumo energético.
- 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 cliente e información fiscal.

A. ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

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 10.839.354 kWh/año y unas emisiones totales de 3.796.998 Kg CO₂.

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 biológico, eléctrico y electrónico, de los soportes informáticos y de la documentación de la Sociedad dominante es realizada por empresas especializadas en este tipo de procesos. En el ejercicio se han destruido 1,4 mil kilos de material eléctrico y electrónico y 82 mil kilos de papel.

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

B. SOCIALES Y RELATIVAS AL 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.

B.1. EMPLEO

El Grupo posee 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:

- El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo:

| | Ocaso | | | Eterna | | | Servisa | | |
|--------------|--------------|-----------|--------------|------------|----------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Permanente | Temporal | Total | Permanente | Temporal | Total | Permanente | Temporal | Total |
| Mujeres | 431 | 44 | 475 | 16 | 1 | 17 | 120 | 10 | 130 |
| Hombres | 1.159 | 29 | 1.188 | 26 | 2 | 28 | 495 | 21 | 516 |
| Total | 1.590 | 73 | 1.663 | 42 | 3 | 45 | 615 | 31 | 646 |
| % | 95,61% | 4,39% | | 93,3% | 6,7% | | 95,2% | 4,8% | |

| | Ocaso | | | |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|--------|
| | Menores de 25 años | Entre 25 y 40 años | Más de 40 años | Total |
| Nº total de contratos de trabajo | 16 | 464 | 1.183 | 1.663 |
| Contratos indefinidos | 7 | 411 | 1.172 | 1.590 |
| % contratos indefinidos s./total | 43,75% | 88,58% | 99,07% | 95,61% |
| Contratos temporales | 9 | 53 | 11 | 73 |
| % contratos temporales s./total | 56,25% | 11,42% | 0,93% | 4,39% |
| Contratos a tiempo parcial | 1 | 47 | 37 | 85 |
| % contratos a tiempo parcial s./total | 6,25% | 10,13% | 3,13% | 5,11% |

Eterna

| | Menores de 25 años | Entre 25 y 40 años | Más de 40 años | Total |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|--------|
| Nº total de contratos de trabajo | | 11 | 34 | 45 |
| Contratos indefinidos | | 10 | 32 | 42 |
| % contratos indefinidos s./total | | 90,91% | 94,12% | 93,33% |
| Contratos temporales | | 1 | 2 | 3 |
| % contratos temporales s./total | | 9,09% | 5,88% | 6,67% |
| Contratos a tiempo parcial | | | 2 | 2 |
| % contratos a tiempo parcial s./total | | | 5,88% | 4,44% |

Servisa

| | Menores de 25 años | Entre 25 y 40 años | Más de 40 años | Total |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|--------|
| Nº total de contratos de trabajo | 1 | 276 | 369 | 646 |
| Contratos indefinidos | 1 | 255 | 359 | 615 |
| % contratos indefinidos s./total | 100% | 92,39% | 97,29% | 95,20% |
| Contratos temporales | | 21 | 10 | 31 |
| % contratos temporales s./total | | 7,61% | 2,71% | 4,80% |
| Contratos a tiempo parcial | | | 3 | 3 |
| % contratos a tiempo parcial s./total | | | 0,81% | 0,46% |

- El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo:

| | Ocaso | | | Eterna | | | Servisa | | |
|--------------|------------------|---------------|--------------|------------------|---------------|-----------|------------------|---------------|------------|
| | Jornada completa | Media jornada | Total | Jornada completa | Media jornada | Total | Jornada completa | Media jornada | Total |
| Mujeres | 411 | 64 | 475 | 17 | 0 | 17 | 129 | 1 | 130 |
| Hombres | 1.167 | 21 | 1.188 | 26 | 2 | 28 | 514 | 2 | 516 |
| Total | 1.578 | 85 | 1.663 | 43 | 2 | 45 | 643 | 3 | 646 |

Ocaso

| | Alta Dirección | Dirección | Mandos intermedios | Técnicos I | Técnicos II | Administrativos | Total |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--------------------|------------|-------------|-----------------|--------|
| Nº total de contratos de trabajo | 13 | 49 | 203 | 379 | 301 | 718 | 1.663 |
| Contratos indefinidos | 13 | 49 | 203 | 376 | 282 | 667 | 1.590 |
| % contratos indefinidos s./total | 100% | 100% | 100% | 99,21% | 93,69% | 92,90% | 95,61% |
| Contratos temporales | | | | 3 | 19 | 51 | 73 |
| % contratos temporales s./total | | | | 0,79% | 6,31% | 7,10% | 4,39% |
| Contratos a tiempo parcial | | | | 3 | 3 | 79 | 85 |
| % contratos a tiempo parcial s./total | | | | 0,79% | 1,00% | 11,00% | 5,11% |

Eterna

| | Alta Dirección | Dirección | Mandos intermedios | Técnicos I | Técnicos II | Administrativos | Total |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--------------------|------------|-------------|-----------------|--------|
| Nº total de contratos de trabajo | 1 | 4 | 1 | 20 | 6 | 13 | 45 |
| Contratos indefinidos | 1 | 4 | 1 | 19 | 5 | 12 | 42 |
| % contratos indefinidos s./total | 100% | 100% | 100% | 95,00% | 83,33% | 92,31% | 93,33% |
| Contratos temporales | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| % contratos temporales s./total | | | | 5,00% | 16,67% | 7,69% | 6,67% |
| Contratos a tiempo parcial | | | | 1 | | 1 | 2 |
| % contratos a tiempo parcial s./total | | | | 5,00% | | 7,69% | 4,44% |

Servisa

| | Alta Dirección | Dirección | Mandos intermedios | Técnicos I | Técnicos II | Administrativos | Total |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--------------------|------------|-------------|-----------------|--------|
| Nº total de contratos de trabajo | 3 | 14 | 35 | 13 | 17 | 564 | 646 |
| Contratos indefinidos | 3 | 14 | 35 | 13 | 16 | 534 | 615 |
| % contratos indefinidos s./total | 100% | 100% | 100% | 100% | 94,12% | 94,68% | 95,20% |
| Contratos temporales | | | | | 1 | 30 | 31 |
| % contratos temporales s./total | | | | | 5,88% | 5,32% | 4,80% |
| Contratos a tiempo parcial | | | | | | 3 | 3 |
| % contratos a tiempo parcial s./total | | | | | | 0,53% | 0,46% |

- Distribución de empleados por categoría laboral y edad:

| | Ocaso | | | Eterna | | | Servisa | | |
|--------------------|------------|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| Alta Dirección | | 13 | 13 | | 1 | 1 | | 3 | 3 |
| Dirección | | 49 | 49 | 2 | 2 | 4 | | 13 | 13 |
| Mandos intermedios | 17 | 186 | 203 | | 1 | 1 | 4 | 31 | 35 |
| Técnicos I | 54 | 325 | 379 | 8 | 12 | 20 | | 14 | 14 |
| Técnicos II | 54 | 247 | 301 | 2 | 4 | 6 | 2 | 15 | 17 |
| Administrativos | 350 | 368 | 718 | 5 | 8 | 13 | 124 | 440 | 564 |
| Total | 475 | 1.188 | 1.663 | 17 | 28 | 45 | 130 | 516 | 646 |

| | Ocaso | | | | Eterna | | | | Servisa | | | |
|--------------------|------------|------------|------------|--------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| | <30 | 30-50 | >50 | Total | <30 | 30-50 | >50 | Total | <30 | 30-50 | >50 | Total |
| Alta Dirección | | 4 | 9 | 13 | | | 1 | 1 | | | 3 | 3 |
| Dirección | | 20 | 29 | 49 | | 2 | 2 | 4 | | 7 | 7 | 14 |
| Mandos intermedios | 1 | 107 | 95 | 203 | | | 1 | 1 | | 30 | 5 | 35 |
| Técnicos I | 2 | 229 | 148 | 379 | | 9 | 11 | 20 | | 9 | 4 | 13 |
| Técnicos II | 32 | 142 | 127 | 301 | 1 | 4 | 1 | 6 | 2 | 11 | 4 | 17 |
| Administrativos | 69 | 457 | 192 | 718 | | 7 | 6 | 13 | 21 | 433 | 110 | 564 |
| Total | 104 | 959 | 600 | 1.663 | 1 | 22 | 22 | 45 | 23 | 490 | 133 | 646 |

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

| | Ocaso | | Servisa | |
|------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Más de 50 años | 7 | 5 | 1 | |
| De 30 a 50 años | 8 | 5 | 6 | 2 |
| Menos de 30 años | | | | |
| Total | 15 | 10 | 7 | 2 |

| | Ocaso | | Servisa | |
|--------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Alta Dirección | | | | |
| Dirección | 1 | | | |
| Mandos intermedios | 2 | 1 | | |
| Técnicos I | 2 | | | |
| Técnicos II | 7 | 2 | 1 | |
| Administrativos | 3 | 7 | 6 | 2 |
| Total | 15 | 10 | 7 | 2 |

Durante 2018 no ha habido despidos en Eterna Aseguradora.

- Remuneración por edad, sexo y categoría y brecha salarial:

Las diferencias salariales medias de mujeres y hombres en la información facilitada se deben en gran medida a la diferencia de antigüedad que hay entre ambos colectivos en todas sus clasificaciones profesionales.

| | Ocaso | | | | | |
|--------------------|--------------|---------|--------------------|------------------|------------|---------|
| | Remuneración | | | Promedio Años | Antigüedad | |
| | Mujeres | Hombres | Brecha salarial | | Mujeres | Hombres |
| Alta Dirección | | 170 | | 15 | | 15 |
| Dirección | | 97 | | 21 | | 21 |
| Mandos intermedios | 47 | 54 | -13% | 18 | 9 | 19 |
| Técnicos I | 34 | 42 | -19% | 19 | 16 | 19 |
| Técnicos II | 29 | 37 | -22% | 15 | 9 | 16 |
| Administrativos | 21 | 25 | -16% | 16 | 13 | 18 |

(datos en miles de euros)

Se desglosan los datos de remuneraciones para la sucursal de Londres:

| | Remuneración | | |
|--------------------|----------------------|---------|-----------------|
| | Mujeres ¹ | Hombres | Brecha salarial |
| Alta Dirección | | | |
| Dirección | | | |
| Mandos intermedios | | 66 | |
| Técnicos I | | | |
| Técnicos II | | | |
| Administrativos | 34 | 33 | 3% |

(datos en miles de euros)

| | Eterna | | | | | |
|--------------------|---------------------------|---------|--------------------|------------------|------------|---------|
| | Remuneración ² | | | Promedio Años | Antigüedad | |
| | Mujeres | Hombres | Brecha salarial | | Mujeres | Hombres |
| Alta Dirección | | | | 29 | | 29 |
| Dirección | 38 | 69 | -45% | 18 | 15 | 20 |
| Mandos intermedios | | | | 33 | | 33 |
| Técnicos I | 25 | 38 | -34% | 19 | 10 | 24 |
| Técnicos II | 29 | 37 | -22% | 12 | 15 | 11 |
| Administrativos | 23 | 33 | -30% | 18 | 14 | 20 |

(datos en miles de euros)

| | Servisa | | | | | |
|--------------------|--------------|---------|--------------------|------------------|------------|---------|
| | Remuneración | | | Promedio Años | Antigüedad | |
| | Mujeres | Hombres | Brecha salarial | | Mujeres | Hombres |
| Alta Dirección | | 120 | | 20 | | 20 |
| Dirección | | 67 | | 26 | | 26 |
| Mandos intermedios | 41 | 41 | | 16 | 10 | 16 |
| Técnicos I | | 32 | | 12 | | 12 |
| Técnicos II | 32 | 36 | -11% | 11 | 5 | 12 |
| Administrativos | 20 | 22 | -9% | 8 | 4 | 10 |

(datos en miles de euros)

| | Ocaso | | | | | | | | | | | |
|------------------|----------------|---------|-----------|---------|-----------------------|---------|------------|---------|-------------|---------|----------------------|---------|
| | Alta Dirección | | Dirección | | Mandos intermedios | | Técnicos I | | Técnicos II | | Adminis- trativos | |
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Menos de 30 años | | | | | 39 | | 30 | 20 | 23 | 17 | 17 | |
| De 30 a 50 años | 175 | | 83 | | 49 | 45 | 38 | 31 | 35 | 34 | 24 | 20 |
| Más de 50 años | 167 | | 104 | | 60 | 51 | 49 | 41 | 40 | 28 | 30 | 27 |

(datos en miles de euros)

¹ Por protección de datos, en la categoría profesional Mandos intermedios no se muestra esta información debido a que la muestra es de un empleado.

² Por protección de datos, en las categorías profesionales Alta Dirección y Mandos intermedios no se muestra esta información debido a que la muestra es de un empleado.

Se desglosan los datos para la sucursal de Londres:

| Sucursal Londres | | | | | | | | | | | |
|------------------|---------|-----------|---------|--------------------|----------------------|------------|---------|-------------|---------|-----------------|---------|
| Alta Dirección | | Dirección | | Mandos intermedios | | Técnicos I | | Técnicos II | | Administrativos | |
| Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres ³ | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Menos de 30 años | | | | | | | | | | 26 | 30 |
| De 30 a 50 años | | | | 68 | | | | | | 32 | 34 |
| Más de 50 años | | | | 62 | | | | | | 41 | 34 |

(datos en miles de euros)

| Eterna ⁴ | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---------|-----------|---------|--------------------|---------|------------|---------|-------------|---------|-----------------|---------|----|----|----|----|
| Alta Dirección | | Dirección | | Mandos intermedios | | Técnicos I | | Técnicos II | | Administrativos | | | | | |
| Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | | | | |
| Menos de 30 años | | | | | | | | | | 17 | | | | | |
| De 30 a 50 años | | | | 35 | | 28 | | 25 | | 37 | | 19 | 23 | | |
| Más de 50 años | | | | 103 | | 38 | | 41 | | 26 | | 42 | | 41 | 23 |

(datos en miles de euros)

| Servisa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---------|-----------|---------|--------------------|---------|------------|---------|-------------|---------|-----------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|
| Alta Dirección | | Dirección | | Mandos intermedios | | Técnicos I | | Técnicos II | | Administrativos | | | | | | | | |
| Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | | | | | | | |
| Menos de 30 años | | | | | | | | | | 17 | 26 | 18 | 19 | | | | | |
| De 30 a 50 años | | | | 60 | | 40 | | 38 | | 60 | | 37 | | 21 | 20 | | | |
| Más de 50 años | | | | 120 | | 74 | | 54 | | 48 | | 74 | | 40 | | 39 | 23 | 23 |

(datos en miles de euros)

- Remuneración media de Consejeros y Directivos:

| | Hombres | Mujeres |
|------------------------------|---------|--------------|
| Retribución media Consejeros | 50 | ⁵ |
| Retribución media Directivos | 177 | |

(datos en miles de euros)

Respecto a la desconexión laboral, la Sociedad dominante se encuentra actualmente trabajando 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. A tal efecto, la Sociedad dominante ha contactado con la Comisión laboral de la patronal del Sector (UNESPA) para valorar la creación de una plataforma general a nivel sectorial.

³ Por protección de datos, en la categoría profesional Mandos intermedios no se muestra esta información debido a que la muestra es de un empleado.

⁴ Por protección de datos, en las categorías profesionales Alta Dirección y Mandos intermedios no se muestra esta información debido a que la muestra es de un empleado.

⁵ Por protección de datos, al ser dos consejeros, esta información no se presenta.

B.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Con carácter anual se establecen con la Representación Legal de los Trabajadores 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.

A continuación, se detalla el número las horas de absentismo:

| | Ocaso | | | Eterna | | | Servisa | | |
|-------------------|---------------|---------------|----------------|------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Enfermedad común | 79.888 | 51.620 | 131.508 | 189 | 355 | 544 | 71.398 | 21.330 | 92.728 |
| Accidente laboral | 3.154 | 1.407 | 4.560 | | | | 6.518 | 413 | 6.931 |
| Total | 83.042 | 53.027 | 136.068 | 189 | 355 | 544 | 77.916 | 21.743 | 99.659 |

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 estará vigente hasta 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 dominante donde se elaboran guías de riesgo por puesto, una Memoria de Prevención de Riesgos Laborales y la planificación de acción preventiva anual. En cuanto a vigilancia de la salud, anualmente se realizan campañas de reconocimientos médicos y de vacunación antigripal para todo el personal. Los indicadores más significativos en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo son:

| | Ocaso | | | Servisa | | |
|--|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres |
| Número de accidentes | 16 | 10 | 6 | 23 | 21 | 2 |
| Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) | 2,1 | 1,4 | 3,7 | 19,6 | 22,4 | 8,4 |

No se han producido accidentes en Eterna Aseguradora durante el ejercicio 2018. Asimismo, no se ha producido ningún accidente grave dentro del Grupo durante el ejercicio.

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, etc.) 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.

B.5. FORMACIÓN

Dentro de las materias relativas a la formación, el Grupo dispone de programas destinados tanto a la adquisición de conocimientos como al desarrollo de habilidades con el fin de mejorar las aptitudes de los empleados. Existen itinerarios para todos los colectivos del Grupo para cumplir tanto con la normativa que nos afecta en materia de Formación (Convenio Colectivo, PBC, RGPD, PRL, etc.) como de actualización y reciclaje. Estos programas llegan a todos los empleados de la organización. De este modo, se favorece la empleabilidad y la adaptación a cualquier necesidad del empleado, y así se refleja en los cuestionarios de valoración donde se expresa su opinión, entre otras, sobre esta cuestión. 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 | | 379 | 379 | | | | | | |
| Dirección | | 1.106 | 1.106 | 40 | 20 | 60 | | 416 | 416 |
| Mandos intermedios | 903 | 8.636 | 9.539 | | 20 | 20 | 189 | 796 | 985 |
| Técnicos I | 2.336 | 10.843 | 13.179 | 123 | 46 | 169 | | 25 | 25 |
| Técnicos II | 4.276 | 8.584 | 12.860 | | | | | 66 | 66 |
| Administrativos | 7.019 | 4.764 | 11.783 | | | | 1.088 | 4.100 | 5.188 |
| Total | 14.534 | 34.312 | 48.846 | 163 | 86 | 249 | 1.277 | 5.403 | 6.680 |

B.6. IGUALDAD

En 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.

El Grupo, 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 28 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.

C. DERECHOS HUMANOS

El Grupo desarrolla su actividad fundamentalmente en España, por lo que 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. En 2018 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 2018, se analizaron 661 operaciones, de las cuales 4 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 se establece 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.

Las Compañías de Seguros del Grupo son asociadas de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), cuyas cuotas de membresía son inmateriales.

E. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

La actividad empresarial del Grupo está claramente destinada a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, 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.

La relación con los clientes 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 Clientes se realiza de manera sistemática con el objetivo de la mejora continua y de la superación de expectativas. Todo ello se refleja en un resultado de satisfacción global del 8,04 para el ejercicio 2018. 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 2018 ascendieron a 2.960, de las cuales, fueron aceptadas y resueltas 2.928, no admitidas 9 y pendientes 23. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para el Grupo en un 72,87 % y favorable para el reclamante en un 26,05%, siendo el 0,78% y el 0,30% restante las pendientes de resolución y las no admitidas a trámite respectivamente.

La seguridad del cliente 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 y tiene el compromiso de cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal y los siguientes principios rectores: claridad y transparencia, uso eficiente y seguro de los datos de carácter personal, responsabilidad proactiva y privacidad desde el diseño.

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 exigidas legalmente. Además, se establece que la información que ofrezcan a los clientes en la promoción, la oferta y la suscripción de pólizas, y en general en toda su actividad de mediación, sea veraz y suficiente.

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).

El Grupo cuenta con un acuerdo de patrocinio con la Asociación Española Contra el Cáncer y con acuerdos para la formación y la realización de prácticas con diferentes universidades. Durante ejercicio se han realizado aportaciones a la Fundación Ángel Martínez Fuertes por importe de 325 miles de euros.

El ejercicio 2018 arroja un beneficio consolidado antes de impuestos de 98.787 miles de euros. En lo referente a la contribución fiscal, el gasto por Impuesto sobre Beneficios consolidados ha ascendido a 25.290 miles de euros. El Grupo no ha recibido subvenciones públicas materiales en el presente ejercicio.

TABLA DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

| Información solicitada la Ley de Información No Financiera y Diversidad (LINF) | Asunto material | Apartado EINF | Criterio de reporting GRI* | Verificación |
|--|-----------------|-------------------------------------|--|--------------|
| Información general | | | | |
| Descripción del modelo de negocio | - | Información general | GRI 102-2 | ✓ |
| Presencia geográfica | - | Información general | GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 | ✓ |
| Objetivos y estrategias de la organización | - | Información general | GRI 103 | ✓ |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | - | Información general | GRI 102-15 | ✓ |
| Marco de reporting | - | Información general | - | ✓ |
| Cuestiones Medioambientales | | | | |
| Enfoque de gestión | Material | A. Aspectos medioambientales | GRI 103 GRI 102-11 | ✓ |
| Contaminación | No material | - | - | - |
| Economía circular y prevención y gestión de residuos | No material | - | GRI 306-2 | ✓ |
| Uso sostenible de los recursos | Material | A. Aspectos medioambientales | GRI 302-1 GRI 305-1/2 | ✓ |
| Cambio climático | No material | - | GRI 201-2 GRI 305-5 | ✓ |
| Protección de la biodiversidad | No material | - | - | - |
| Cuestiones sociales y relativas al personal | | | | |
| Enfoque de gestión | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 | ✓ |
| Empleo | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 405-1 GRI 405-2 | ✓ |
| Organización del trabajo | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 | ✓ |
| Salud y seguridad | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 GRI 403-2 | ✓ |

| Información solicitada la Ley de Información No Financiera y Diversidad (LINF) | Asunto material | Apartado EINF | Criterio de reporting GRI* | Verificación |
|---|------------------------|--|--|---------------------|
| Relaciones sociales | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 | ✓ |
| Formación | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 GRI 404-1 | ✓ |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 | ✓ |
| Igualdad | Material | B. Sociales y relativas al personal | GRI 103 | ✓ |
| Respeto a los derechos humanos | | | | |
| Enfoque de gestión | No material | - | - | - |
| Derechos humanos | No material | - | - | - |
| Lucha contra la corrupción y el soborno | | | | |
| Enfoque de gestión | Material | D. Lucha contra la corrupción y el soborno | GRI 103 | ✓ |
| Corrupción y soborno | Material | D. Lucha contra la corrupción y el soborno | GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 GRI 205-2 | ✓ |
| Información sobre la sociedad | | | | |
| Enfoque de gestión | Material | E. Información sobre la Sociedad | GRI 103 | ✓ |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | Material | E. Información sobre la Sociedad | GRI 103 GRI 102-13 | ✓ |
| Subcontratación y proveedores | Material | E. Información sobre la Sociedad | GRI 103 GRI 308-2 GRI 414-2 | ✓ |
| Consumidores | Material | E. Información sobre la Sociedad | GRI 416-1/2 GRI 418-1 | ✓ |
| Información fiscal | Material | E. Información sobre la Sociedad | GRI 201-4 | ✓ |

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



Princesa, 23. 28008 Madrid