



**Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera consolidado
31 de diciembre de 2023



Informe de verificación independiente

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

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 finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado adjunto del Grupo.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

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 Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. 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 a lo mencionado para cada materia en el apartado "10. Marco de referencia: Índice de contenidos" del 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 Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. 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 gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 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 seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad 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 del Grupo 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 del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "1.1 Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- 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 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 de la Sociedad dominante.

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 Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 el apartado "10. Marco de referencia: índice de contenidos" del 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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Laura Nohales Duarte

17 de mayo de 2024

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2024 Núm. 01/24/10137

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

*Estado de Información No
Financiera*

2023

*Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y
sociedades dependientes*

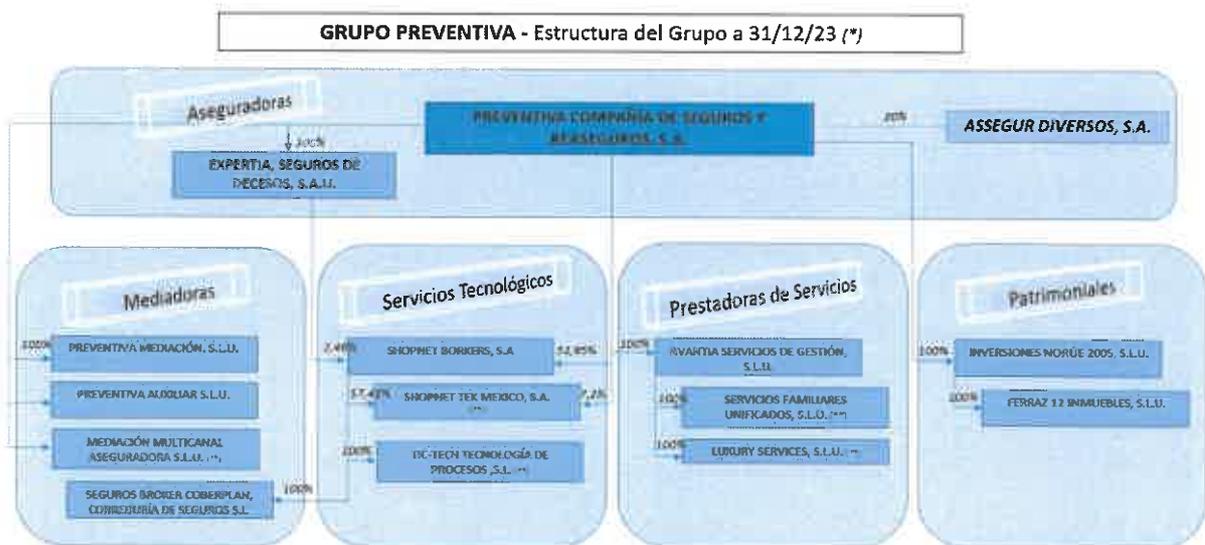
ÍNDICE

1	Introducción.....	78
1.1	Materialidad.....	78
1.2	Alcance.....	79
2	Información general.....	79
2.1	Modelo de negocio.....	79
2.1.1	El marco estratégico.....	79
2.1.2	Contexto general del modelo de negocio y del plan estratégico.....	80
2.1.3	Estructura Organizativa.....	81
2.2	Los servicios del grupo.....	81
3	Gestión de riesgos.....	82
3.1	Marco de gestión de riesgos.....	82
3.2	Código Ético y de conducta.....	85
3.3	Políticas y debida diligencia.....	85
4	Cuestiones medioambientales.....	86
4.1	Gestión del impacto medioambiental.....	86
4.2	Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	87
4.3	Uso sostenible de los recursos y contaminación.....	87
4.4	Cambio climático.....	88
4.5	Protección de la biodiversidad.....	89
4.6	Consumo de energía.....	89
4.7	Consumo de agua.....	89
5	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.....	90
5.1	Distribución de la plantilla.....	90
5.2	Despidos.....	97
5.3	Remuneración y beneficios para empleados.....	98
5.4	Diversidad.....	101
5.5	Formación.....	101
5.6	Relaciones sociales.....	102
5.7	Organización del trabajo.....	103
5.8	Salud y seguridad en el trabajo.....	103
5.9	Absentismo.....	103
5.10	Igualdad.....	104
6	Preventiva y los derechos humanos.....	104
7	Lucha contra la corrupción y el soborno.....	105
7.1	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.....	105
7.2	No aceptación de obsequios e información privilegiada.....	106
7.3	Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo.....	106
7.4	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	107
8	Sociedad.....	107
8.1	Consumidores/clientes.....	107
8.2	Subcontratación y proveedores.....	108
8.3	Acciones de asociación y patrocinio.....	108
8.4	Responsabilidad sobre el producto y confidencialidad de los datos.....	109
9	Información fiscal.....	109
10	Marco de referencia: índice de contenidos.....	110

Estado de Información No Financiera consolidado, elaborado en cumplimiento de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018

1 Introducción

Este documento se presenta como Anexo al Informe de Gestión de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y sociedades dependientes (en adelante “el Grupo” o “Grupo Preventiva”) en cumplimiento con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre 2018, relacionada con la información no financiera. La información que se refleja tiene como alcance Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., y sus sociedades dependientes listadas a continuación: Expertia, Seguros de Decesos, S.A.U., Preventiva Mediación, S.L.U., Mediación Multicanal Aseguradora S.L.U., Preventiva Auxiliar S.L.U., Avantia Servicios de Gestión, S.L.U., Servicios Familiares Unificados, S.L.U., Inversiones Norúe 2005 S.L.U., Ferraz 12 Inmuebles, S.L.U. y Shopnet Brokers, S.A. Dicha información se complementa en la Nota 2 de las cuentas anuales consolidadas.



(*) Entidades principales del perímetro de consolidación
(**) Entidad inactivada o sin apenas actividad

Como Grupo con más de 400 empleados, se recoge el interés de depositar esta información en el registro mercantil, junto con el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales de todas las entidades.

1.1 Materialidad

En 2023 se ha reevaluado el estudio de materialidad realizado en 2021, manteniéndose los mismos aspectos relevantes para el Grupo.

El Grupo Preventiva ha decidido abordar el análisis de materialidad a través de las siguientes fases:



1. La identificación de los asuntos relevantes para el Grupo es el primer paso para elaborar la matriz de materialidad. La identificación se ha realizado a través de un análisis exhaustivo del contexto para la obtención de un listado de asuntos clave para la compañía y sus grupos de interés. Tras la identificación de asuntos, éstos se han analizado y organizado considerando las particularidades de la entidad.

2. Como punto de partida, la valoración de la relevancia se basa en el listado de asuntos obtenido en la fase previa. Este listado se somete a una valoración cuantitativa tanto externa como interna.
3. A partir de la información obtenida en la fase anterior, se ha llevado a cabo un análisis para obtener la matriz de materialidad e identificar las principales conclusiones.

Tras el análisis realizado, se puede ver los aspectos más relevantes del Grupo Preventiva en relación a sus principales grupos de interés, clientes, proveedores, empleados y sociedad:

- Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio
- Gobierno corporativo
- Calidad en el servicio
- Transparencia
- Igualdad de oportunidades
- Ética y cumplimiento

1.2 Alcance

La redacción de este informe refleja el compromiso del Grupo por cumplir con la ley y reportar cuantos datos obran en su poder, así como su apuesta por la máxima transparencia en el reporte de su actividad.

Para el desarrollo del informe se han tomado los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y se han seguido los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI).

2 Información general

2.1 Modelo de negocio

Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., es la cabecera de un grupo de entidades dependientes que constituyen el Grupo Preventiva. Estas se dedican a diversas actividades dentro del territorio nacional y están participadas, directa o indirectamente, por Preventiva.

Las actividades del Grupo presentan una clara vocación de servicio al cliente y a su hogar satisfaciendo las necesidades de previsión de la familia y se concentran fundamentalmente en el negocio asegurador, concretamente en dos líneas de negocio, los seguros de incendio y otros daños a los bienes, y los otros seguros de vida.

En particular, la principal actividad del Grupo es la protección de la unidad familiar mediante el seguro de decesos, negocio englobado bajo la línea de otros seguros de vida y que representa más del 70% de las primas devengadas y de las provisiones técnicas del Grupo.

Los principales sistemas de distribución del Grupo son la red agencial, los corredores y corredurías, y la distribución propia, siendo su ámbito territorial de actuación de carácter nacional donde presenta más de un millón de asegurados.

2.1.1 El marco estratégico

Los valores del Grupo Preventiva permiten que se trabaje con transparencia con todos los grupos de interés que le rodean. La existencia de cuáles son los valores que representan al Grupo se detallan en la web de la compañía, para que tanto trabajadores como cualquier grupo de interés tengan conocimiento de ellos:

- **Experiencia:** debido a sus 80 años de experiencia en el sector asegurador (principalmente en el ramo de decesos), desarrollan su actividad con un modelo de empresa altamente especializada, flexible e independiente.
- **Innovación:** grandes esfuerzos del Grupo son destinados a la innovación en tecnología, innovación en procedimientos de trabajo para ofrecer la mejor calidad a los clientes y mejoras en productos que se adapten a los continuos cambios sociales.

- **Profesionalidad:** el equipo profesional de Grupo Preventiva está muy especializado y cuenta con las herramientas y medios técnicos más innovadores, lo que desemboca en una gran satisfacción por parte del cliente.
- **Solidez:** las operaciones económicas y financieras están desarrolladas en un estricto y riguroso control para el cumplimiento de la legalidad, que se refleja en la filosofía del Grupo de transparencia.
- **Solidaridad:** el compromiso social está orientado al desarrollo de sectores que requieren un especial apoyo. Para ello, el Grupo aporta recursos para la lucha contra las enfermedades, protección de la naturaleza y promoción de cultura y deporte.
- **Proximidad:** la amplia red comercial está presente en todo el territorio con más de 130 oficinas, más de 2.000 mediadores, y un call center propio operativo 24 horas, 365 días al año.

2.1.2 Contexto general del modelo de negocio y del plan estratégico

El modelo de negocio del Grupo descansa sobre una premisa básica que es garantizar la rentabilidad del negocio en el tiempo, para conocer este aspecto es imprescindible un conocimiento de las actividades que generan beneficios recurrentes, ocasionales o incluso pérdidas y de las razones que pueden explicar estos resultados.

Las actividades del Grupo que, cuenta con una amplia experiencia de 75 años en el mercado asegurador, presentan con una marcada vocación de servicio al cliente y a su hogar, satisfaciendo las necesidades de previsión de la familia mediante el seguro de decesos y los seguros de hogar.

Las actividades asociadas al seguro de decesos han soportado tradicionalmente la rentabilidad del Grupo, pero desde hace unos años debido a las actuales circunstancias del mercado asegurador del ramo de decesos, con la aparición de nuevos operadores en el mercado, el cambio de los hábitos de compra de los consumidores más jóvenes y con una inflación reducida, que ralentiza el crecimiento vegetativo del ramo derivado del reajuste, exigían la realización de una reflexión exhaustiva, sobre el modelo de negocio del Grupo.

En este contexto, el avance de las nuevas tecnologías y las alternativas que éstas ofrecen para contribuir a la mejora de la relación con el cliente y la reducción de los costes son fundamentales para adecuarse a los cambios que se están produciendo en el seguro de decesos.

Esta reflexión sobre modelo de negocio ha permitido fijar la estrategia a medio y largo plazo marcando una senda hacia la consecución de vectores de crecimiento. La aspiración del Grupo podría resumirse en los siguientes objetivos:

- i) Profundizar en la Omnicidad, mediante la evolución de la red territorial y el “Contact Center” como modelo sostenible a largo plazo y centrándose en una optimización de la rentabilidad por canales de venta, incorporaciones de Agencias Clásicas, reorganización de la red territorial, impulso del Canal de Corredores, renovación de la plataforma Contact Center, consolidación del “New Contact” y gestión de los vehículos de Preventiva.
- ii) Desarrollo de nuevos productos, coberturas y servicios e innovación y personalización de los mismos, que permita optimizar la rentabilidad negocio de la Entidad y mejorar la experiencia de los asegurados.
- iii) Desarrollo de nuevas fuentes de negocio, nuevos modelos de negocio y acuerdos que permitan diversificar el negocio de la Entidad y ofrecer productos personalizados y con soluciones innovadoras.

Estas prioridades estratégicas se han concretado en el Plan Estratégico 2022-2024, cuyas líneas de actuación continúan desarrollando los principales aspectos marcados en el Plan Estratégico precedente y han sido las siguientes:

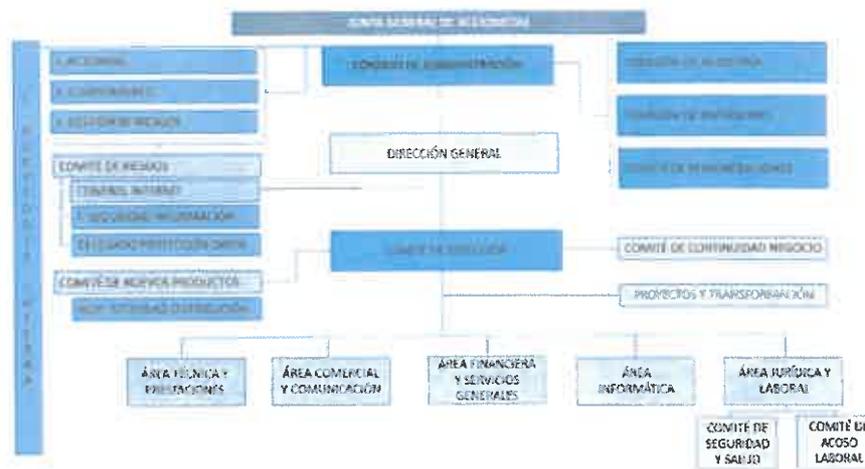
- Vectores de desarrollo: Canales, productos, alianzas
- Protagonistas: El cliente y el equipo Preventiva
- Facilitador: La tecnología

2.1.3 Estructura Organizativa

El Grupo Preventiva para el desarrollo de su modelo negocio, contaba con un modelo organizativo que se estructura a partir de los órganos de gobierno de la Entidad Matriz del Grupo, Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

La Entidad Matriz jurídicamente está constituida como una sociedad anónima, estructurándose su organización en base a un órgano de administración y fiscalización, donde se toman las decisiones clave para la marcha y funcionamiento de la Entidad Matriz y del Grupo, la Junta General de Accionistas, y en torno a un órgano ejecutivo y representativo a la vez, que lleva a cabo la gestión de la Entidad Matriz y del Grupo y los representa en sus relaciones jurídicas con terceros, que tal y como se establece en sus estatutos, es el Consejo de Administración.

Para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Matriz y del Grupo, el Consejo de Administración, atendiendo fundamentalmente a su dimensión y actividad, ha considerado, para cumplir eficientemente con sus competencias, la constitución de diversas comisiones auxiliares y el establecimiento de una estructura organizativa basada en la segmentación de la Entidad Matriz en diversas áreas operativas dependientes de un Director General y así como, en diversas funciones de control dependientes del Consejo de Administración. Adicionalmente, la gobernanza del Grupo se complementa con los órganos de gobierno de las sociedades dependientes de la Entidad Matriz y mediante sus estructuras organizativas que son proporcionadas principalmente por la Entidad Matriz en función de los contratos de prestación de servicios suscritos. El detalle de la estructura organizativa del Grupo se muestra a continuación:



Para dar continuidad a la actuación de los órganos de gobierno del Grupo se han adoptado un conjunto de procesos y procedimientos, desarrollados, fundamentalmente, en base a un conjunto de reglas corporativas, que proporcionan un marco de actuación al Grupo que abarca desde los aspectos más estratégicos hasta los más operativos de la gestión corriente.

2.2 Los servicios del grupo

En la actualidad, el Grupo Preventiva ofrece productos y servicios que responden a las necesidades de protección de la familia personas a lo largo de toda su vida con una marcada vocación de servicio al cliente y a su hogar, satisfaciendo las necesidades de previsión de la familia fundamentalmente mediante el seguro de decesos y los seguros de hogar.

El Grupo ofrece una gran variedad de servicios centrados principalmente en el seguro de decesos, donde presentamos una de las principales posiciones de liderazgo del ramo, con una protección completa para

nuestros asegurados y sus familias que se caracteriza por ofrecer una estructura asistencial, dotada de las herramientas tecnológicas más avanzadas, el Grupo Preventiva presta sus servicios en todo el territorio nacional, de modo inmediato y eficientemente, por medio de profesionales de la gestión asistencial que saben cómo actuar en cualquier circunstancia y salvaguardando siempre el interés de las personas y su familia.

La calidad del servicio está avalada por Aenor, según Norma ISO 9001, y por más de medio millón de familias satisfechas con el nivel de calidad del servicio prestado por el Grupo.

Adicionalmente el Grupo también desarrolla actividades en los siguientes ámbitos:

- **Multirriesgo del Hogar:** En este ámbito se proporciona cobertura y protección a los hogares y negocios.
- **Vida:** En este ámbito se proporcionan seguros de vida y ahorro a las familias.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con una plataforma propia de atención a los asegurados de que ofrece los siguientes servicios:

- **Servicio de atención al cliente:** A través de un equipo propio de profesionales polivalentes. Ofrece a los asegurados una atención personalizada que incluye: consultas relacionadas con su contrato, información sobre coberturas o ayuda para cualquier otra gestión.
- **Servicio de venta y telemarketing:** Promoción, difusión, venta y en general comercialización, bien por vía telefónica, por medios telemáticos o bien por la aplicación de tecnología digital de servicios y productos, principalmente del seguro de decesos.

3 Gestión de riesgos

Uno de los compromisos del Grupo con el buen gobierno, en cumplimiento de la Directiva Solvencia II, es la gestión de riesgos y su compromiso con la excelencia, que en este aspecto se materializa en el Marco de Gestión de Riesgos y Control Interno, aplicable a todas las entidades del Grupo.

3.1 Marco de gestión de riesgos

El Sistema de Gobierno del Grupo Preventiva tiene una estructura organizativa transparente, con una clara separación de funciones, lo que permite que este sea considerado como adecuado con respecto a la naturaleza, el volumen y la complejidad de los riesgos inherentes a su actividad.

Este sistema de gobernanza permite al Grupo conocer, comprender, decidir y comunicar los aspectos clave de su actividad, contribuyendo a una gestión sana y prudente que asegure la continuidad y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Con el fin de garantizar un buen gobierno, se han desarrollado diversos procedimientos dentro del mismo marco de actuación:

- Procedimientos que garantizan que las personas que dirigen de manera efectiva algún órgano de gobierno de alguna sociedad del Grupo o que desempeñen funciones fundamentales, posean los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en la entidad.
- Procedimientos de gestión y control que conllevan la realización de procesos de identificación, medición y gestión activa del riesgo (se incluyen la evaluación prospectiva de los riesgos y del capital de solvencia). Estos procedimientos, se basan en la siguiente concepción:
 - Un modelo organizativo, que asigna responsabilidades claras y coherentes de manera escalonada basado en la constitución de tres líneas de defensa.
 - Un modelo operativo de gestión, que incluye la formulación y seguimiento del apetito al riesgo, por el que la Entidad determina la cuantía y tipología de los riesgos.

- Procedimientos para garantizar que el sistema de remuneraciones establecido no ofrezca incentivos que puedan ir en detrimento de una gestión sana y prudente de su actividad.
- Procedimientos en materia de externalización de servicios.

El modelo organizativo del Grupo se basa en un modelo de tres líneas de defensa para estructurar la comunicación y las responsabilidades en la gestión de riesgos, donde el control de las áreas es la primera línea de defensa, las diversas funciones de supervisión de riesgos, controles y cumplimiento establecidas por el Consejo de Administración son la segunda línea de defensa, y la evaluación independiente del modelo y la función de control de auditoría interna es la tercera línea de defensa.



En este contexto, las funciones clave sobre las que se basa el sistema de gobierno son la función de Gestión de Riesgos, la función de Cumplimiento, la función Actuarial y la función de Auditoría.

El Grupo cuenta con un marco donde se separa el tipo de riesgo que existe y el procedimiento que debe llevarse a cabo para mitigarlo, tal y como se puede ver en la siguiente imagen:

TIPO DE RIESGO	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL RIESGO
Riesgo Estratégico Global	- El establecimiento de un marco de apetito al riesgo alineado con la estrategia de la Entidad - El establecimiento de un modelo de organización y gobierno para la gestión y control de los riesgos y para la gestión del capital
Riesgo de Mercado y de Contraparte	- Una estrategia de inversión basada en la segregación de carteras en función de sus características propuestas por el Consejo de Administración - Unas directrices de inversión basadas en la rentabilidad, liquidez, seguridad, calidad y disponibilidad propuestas por el Consejo de Administración que se concretan en límites cualitativos y cuantitativos para la cartera de inversiones - Un análisis y seguimiento de los riesgos basado en el establecimiento de indicadores clave, la realización de análisis de sensibilidad y proyección de escenarios futuros
Riesgo de Suscripción	- Unas directrices de suscripción - Un equipo de trabajo multidisciplinar de supervisión y gestión para el desarrollo de nuevos productos - Un seguimiento de normas técnicas en base a una adecuada información para la determinación de la tarificación - Unos principios y procedimientos de gestión claramente establecidos en la gestión de siniestros y constitución de provisiones - La utilización de técnicas mitigadoras del riesgo basadas en contratos de reaseguro - Un análisis y seguimiento de los riesgos basado en el establecimiento de indicadores clave, la realización de análisis de sensibilidad y proyección de escenarios futuros
Riesgo Operacional	- Unos principios y procedimientos de gestión operativa claramente establecidos en todas las áreas de la Organización - El establecimiento de planes de continuidad de negocio - Un análisis y seguimiento de los riesgos basado en el establecimiento de indicadores clave, la realización de análisis de sensibilidad y proyección de escenarios futuros

En el caso concreto del Grupo Shopnet, se identifica el riesgo asociado a la correcta prestación de servicios como parte de sus medidas para garantizar un seguimiento adecuado de los riesgos relacionados con su actividad. Para asegurar que se cumplan los niveles de calidad acordados para cada servicio, realiza un seguimiento de los Service Level Agreement (SLA) con sus clientes.

Finalmente, con carácter adicional, cobran relevancia en el sistema de gestión de riesgos del Grupo otros riesgos de carácter emergente, fundamentalmente en lo que a sostenibilidad y ciberseguridad se refiere, los cuales son objeto de análisis y seguimiento individualizado.

Riesgos actuales y emergentes

El Grupo dispone de un documento de evaluación anual de revisión de la estrategia de riesgos y revisión del perfil del riesgo, que le permite identificar los desafíos actuales y futuros a los que se enfrentan las sociedades del Grupo, el documento se estructura en base a los siguientes propósitos:

- Alineamiento con la estrategia de la entidad y personalización por la compañía (el apetito al riesgo se ajusta a la estrategia mantenida por el Grupo).
- Evaluación para la toma de decisiones (el perfil del riesgo se define bajo Solvencia II y se mantiene en línea con la valoración de los riesgos del sistema de control interno del Grupo).
- Revisión continua y adecuación en términos de proporcionalidad y coste-beneficio.
- Comunicación interna e integración con la capacidad y cultura de la entidad.

En el análisis de la estrategia de riesgos se tienen en cuenta:

- Riesgos cuantificados en Fórmula Estándar:
 - Riesgo de Mercado
 - Riesgo de Vida
 - Riesgo de Decesos
 - Riesgo de No Vida
 - Riesgo de Salud
 - Riesgo de Contraparte
 - Riesgo Operacional
- Riesgos cualitativos integrados en el Sistema de Gestión de Riesgos:
 - Riesgo de Liquidez
 - Riesgo Estratégico Global
 - Otros riesgos Emergentes (Tecnología y Ciberseguridad y Sostenibilidad)

El Grupo dispone de una metodología interna con el objetivo de identificar los riesgos emergentes que puedan tener un mayor impacto en el Plan Estratégico. Con este seguimiento constante de los potenciales riesgos emergentes y su análisis, se identifican estos riesgos para poder gestionarlos de manera oportuna mediante acciones mitigantes. Su creciente desarrollo se debe al aumento de exposición de los mismos, las corrientes normativas en esta materia y los factores de incertidumbre del entorno macroeconómico.

Para cada uno de los riesgos considerados se trata de estimar un plazo en el que es probable que cristalice y se analiza si está surgiendo como una tendencia o como un evento puntual. En consonancia con su desarrollo normativo, se continúa tratando desde el Grupo el riesgo de cambio climático, donde se estudian sus posibles efectos sobre la actividad del Grupo.

Asimismo, destacar en relación a estos riesgos, que la situación patrimonial del Grupo presenta un significativo exceso sobre sus necesidades globales de solvencia y sobre sus requerimientos de capital obligatorios, circunstancia que parece alejar a la misma de cualquier problema patrimonial en el caso de que fuera necesario por una evolución adversa de los riesgos.

3.2 Código Ético y de conducta

El Grupo Preventiva dispone de un Código Ético y de Conducta, que es objeto de revisión periódica y es aprobado por el Consejo de Administración de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Los principios del Código Ético y de Conducta son los siguientes:

- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables: los empleados deben cumplir estrictamente normas y leyes aplicables, incluidas las de ámbito interno, así como las asumidas por el Grupo Preventiva con sus relaciones contractuales con terceros.
- Responsabilidad: hacia otros colaboradores y empleados.
- Seguridad y salud en el trabajo: donde existen medidas preventivas en esta materia
- Independencia: donde se dará prioridad a los intereses del Grupo y se detalla cómo actuar si existen conflictos de interés, así como el compromiso de actuar contra la corrupción y el soborno.
- Profesionalidad: apoyada por las normas de conducta de lealtad y buena fe, conducta social y pública, formación continua, eficiencia, innovación y cooperación y sinergias.
- Dedicación.
- Confidencialidad y protección de datos.
- Correcto comportamiento con accionistas, inversores, otros empleados, proveedores, profesionales y sociedades que colaboran con el Grupo en base a los principios de transparencia de la información, rentabilidad, calidad, cumplimiento de compromisos, etc.
- Igualdad de oportunidades y diversidad.
- Prevención del acoso laboral.

Este Código Ético y de Conducta es de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo, con independencia de su actividad o ubicación geográfica. Los profesionales que se incorporen o pasen a formar parte del Grupo Preventiva, aceptarán expresamente el contenido íntegro del Código Ético al firmar sus contratos laborales y de alta dirección. En la misma línea, este Código será de aplicación a cualquier persona física o jurídica integrante del Grupo Preventiva o que se relaciones profesionalmente con él. Así mismo, se puede encontrar el Código Ético y de Conducta en la página web de Preventiva, para que cualquier colaborador tenga acceso a este.

Para contribuir al cumplimiento del Código Ético y de Conducta existe un canal de denuncias, en el que se debe comunicar cualquier conocimiento de delito que conlleve desviaciones de esta política o del ordenamiento jurídico vigente.

3.3 Políticas y debida diligencia

El Grupo cuenta con un conjunto de políticas corporativas que complementan al Código Ético, establecen los requisitos mínimos que se deben aplicar en toda la organización y aseguran el cumplimiento de los más estrictos criterios de gestión corporativa. El responsable último de estas políticas es el Consejo de Administración.

Las principales políticas que configuran que proporcionan un marco de actuación al Grupo son las siguientes:

Políticas de Funciones Clave:

- Política de la Función de Auditoría Interna
- Política de la Función de Verificación de Cumplimiento
- Política de la Función Actuarial
- Política de la Función de Gestión de Riesgos

Políticas del Sistema de Gestión de Riesgos:

- Política de gestión del riesgo de activos y pasivos
- Política de gestión del riesgo de inversión
- Política de gestión del riesgo de liquidez
- Política de gestión del riesgo de concentración

- Política de gestión del riesgo operacional
- Política de suscripción y constitución de reservas
- Política de gestión del reaseguro
- Política de gestión del riesgo por impuestos diferidos.

Otras políticas del Sistema de Gobierno:

- Política de gobierno corporativo
- Política de gestión del capital
- Política de la autoevaluación interna de riesgos (ORSA)
- Política de gestión de la información y Política de seguridad de la información
- Política de aptitud y honorabilidad
- Política de remuneraciones
- Política de externalización
- Política de continuidad de las actividades

Las políticas corporativas se revisan periódicamente a través del proceso de evaluación de control interno y gestión del riesgo, con el objetivo de asegurar la correcta integración de los controles internos y la gestión de riesgos en el Grupo.

El objetivo de este proceso de control interno no es otro que contrastar que las políticas adoptadas permanecen alineadas con los objetivos establecidos por la Entidad, permitiendo conocer, comprender, decidir y comunicar los aspectos clave de su actividad y contribuyendo a una gestión sana y prudente que asegure la continuidad y el cumplimiento de su estrategia empresarial.

Las necesidades de mejora identificadas se reflejan en la puesta en marcha de planes de acción cuyo cumplimiento es monitorizado para lograr su correcta implementación.

Además, el Grupo cuenta con un Plan Estratégico donde se analizan puntos de mejora, como son el del apoyo a canales de venta (incluyendo las nuevas tecnologías), canales de contacto personales, innovadores, personalizados y digitales dependiendo de lo que demandan los clientes, además de intentar formalizar nuevos acuerdos con otras aseguradoras y distribuidores.

4 Cuestiones medioambientales

Desde el Grupo Preventiva, se consideran las cuestiones medioambientales y la lucha contra el cambio climático como propias. El cambio climático supone una enorme amenaza para la economía mundial, tanto por los riesgos físicos que de él se desprenden como por los riesgos que supone la lucha contra él, los llamados riesgos de transición.

Es por esto que desde el Grupo Preventiva se comprometen con la necesidad de preservar el medioambiente a través de una gestión y uso de recursos más responsable.

4.1 Gestión del impacto medioambiental

Dado el negocio del Grupo Preventiva, negocio asegurador, sus riesgos ambientales son limitados y están principalmente relacionados con los consumos de energía y de materias primas, derivados de la actividad en las distintas oficinas e inmuebles del Grupo, así como de las emisiones provenientes de la flota de vehículos del Grupo. Las principales líneas de acción del Grupo en la mitigación de sus riesgos climáticos y medioambientales están relacionadas con la mejora de la eficiencia energética de sus oficinas y un uso más responsable de los recursos y materias primas.

De la actividad llevada a cabo por el Grupo se desprende que más allá del consumo energético y de recursos de las oficinas del mismo y de las emisiones causadas por los vehículos, los riesgos climáticos y medioambientales no son significativos para el Grupo. Además, dada la actividad y localización de las oficinas del Grupo Preventiva, no hay impactos materiales en la biodiversidad.

De igual forma, el Grupo está totalmente comprometido con la gestión eficiente y sostenible de los recursos. En 2023 se ha llevado a cabo un proyecto de instalación de placas solares en el tejado de la sede del Grupo Preventiva, en el tejado de la calle Arminza 2, 28023 Madrid.

Los datos de consumos energéticos, consumo de agua, emisiones de CO₂ y producción de residuos expuestos en los apartados incluidos a continuación se basan en datos reales de facturas recibidas. En los casos donde no se ha recibido una factura o no se cuenta con el dato real, se han realizado estimaciones e hipótesis basadas en factores que puedan considerarse razonables en cada caso.

4.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos

La economía circular es un sistema por el cual se prioriza la reutilización de los materiales, disminuyendo así la generación de residuos y el uso de materiales vírgenes. Dada la crisis mundial actual en el acceso a materias primas y recursos naturales, es vital la implementación de este tipo de enfoques y estrategias orientados al máximo aprovechamiento y alargamiento de la vida útil de los recursos.

Desde el punto de vista del Grupo Preventiva, uno de sus mayores impactos medioambientales está relacionado precisamente con la economía circular y la gestión de residuos. En este sentido, dada la actividad del Grupo, el uso de materiales de oficina, principalmente papel, es muy importante, y por ello desde el Grupo se vela por un uso responsable del mismo, así como por su correcto reciclaje.

A continuación, se incluye la gestión de los residuos realizada durante el ejercicio 2023:

Gestión de residuos*	2023
Papel confidencial (toneladas)	1,33
Aparatos eléctricos (toneladas)	0,49

* En 2022 no se reportó esta información.

El desperdicio de alimentos no es relevante para el Grupo dada su actividad aseguradora.

4.3 Uso sostenible de los recursos y contaminación

El uso sostenible de los recursos es una pieza clave de la estrategia de sostenibilidad de Preventiva. En este sentido, el consumo de energía supone uno de los principales canales por los que Preventiva puede contribuir al cambio climático, es por ello que en este aspecto se vienen tomando medidas, y se seguirán tomando, relacionadas con el consumo responsable y energía en todas las oficinas del Grupo.

Según indica el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía, en el artículo 3 del Capítulo II, las grandes empresas deberán someterse a una auditoría energética cada cuatro años. El Grupo Preventiva sigue esta línea, habiendo realizado su última auditoría energética para el ejercicio 2020 en diferentes oficinas del Grupo.

El Grupo ejerce su actividad principal en oficinas e inmuebles situados en zonas urbanas, por lo que no causa ninguna afección ni impacto directo significativo derivado del ruido o de la contaminación lumínica.

El objetivo del Grupo en relación al de papel es tender a la digitalización, para evitar así consumos innecesarios de esta materia prima.

A continuación, se incluye el consumo de papel de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., siendo esta sociedad la de mayor actividad del Grupo:

Consumo de materias primas*	2023	2022
Papel (toneladas)	6,02	4,97
Papel carta (toneladas)	0,21	**
Sobres (toneladas)	1,32	**

* Consumo reportado correspondiente a la matriz del Grupo.

** En 2022 no se reportó esta información.

4.4 Cambio climático

A pesar de que la actividad del Grupo Preventiva no tiene un impacto significativo en el medioambiente, es el deseo del Grupo contribuir a la lucha contra el cambio climático. Por ello el Grupo ha llevado a cabo varias acciones para intentar mitigar su impacto y mejorar su eficiencia. Entre ellas, la adquisición de vehículos híbridos dentro de su flota y el planteamiento de un plan de sustitución de los vehículos actuales por vehículos eléctricos de manera gradual cada vez que finaliza la vida útil de uno de sus vehículos de gasolina o gasoil y contribuir así a la reducción del impacto en el medioambiente. En 2023 se cuenta con 18 vehículos híbridos (13 en 2022).

A continuación, se detalla el consumo estimado de combustible de la flota de la matriz del Grupo:

Consumo de combustible (litros)	2023	2022
Gasoil	31.734	37.484
Gasolina	26	223
Híbridos	11.215	26.125
TOTAL	42.975	63.833

A continuación, se detalla las emisiones de Alcance 1 y 2 generados como resultado de las actividades de la empresa:

Emisiones de CO ₂ e (T) *	2023
Alcance 1	80
Alcance 2	168
TOTAL	248

* En 2022 no se reportó esta información.

En alcance 1 se incluyen: emisiones CO₂e derivadas del consumo de los vehículos de gasolina y diésel de la flota propia del Grupo.

En el alcance 2 se incluyen: emisiones CO₂e derivadas del consumo de electricidad.

Para el cálculo de las emisiones de CO₂e se han utilizado los factores de conversión proporcionados por MITECO, en su última actualización de junio de 2023.

4.5 Protección de la biodiversidad

El Grupo Preventiva no lleva a cabo su actividad en ningún lugar que pudiera afectar a la biodiversidad, ni su actividad tiene ningún impacto en la misma. Por lo tanto, no se considera un aspecto material en la gestión medioambiental del Grupo y no se ha llevado a cabo ninguna acción al respecto durante el año 2023.

4.6 Consumo de energía

En cuanto al consumo de energía que lleva, el total de energía eléctrica consumida es el aspecto más relevante en relación con el medioambiente, debido a la propia actividad del Grupo, que se desarrolla en oficinas:

Consumo de energía eléctrica (KWh) *	2023	2022
Total sede	159.144	205.245
Total sucursales	477.735	488.937
TOTAL	636.879	694.182

* Consumo reportado correspondiente a la matriz del Grupo. Solo se registran los consumos para los cuales se ha emitido una factura.

4.7 Consumo de agua

El consumo de agua en 2022 y en 2023 fue:

Consumo de agua (m3) *	2023	2022
Total sede	3.724	6.260
Total sucursales	1.012	1.200
TOTAL	4.736	7.460

* Consumo reportado correspondiente a la matriz del Grupo.

5 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

El capital humano es uno de los activos más importantes del Grupo Preventiva, por lo que la capacidad de atraer y retener continuamente el mejor talento es una parte clave del éxito futuro del Grupo, por tanto, el principal objetivo de gestión es disponer, según nuestras circunstancias, del mejor entorno de trabajo.

5.1 Distribución de la plantilla

En el Grupo Preventiva la gestión de personas se articula a través de distintos procedimientos debidamente formalizados, que facilitan la implementación homogénea y transparente de la estrategia en la materia aprobada por el Consejo de Administración.

Las principales actuaciones en este ámbito son las siguientes:

- La implementación de las políticas derivadas de la aplicación de Solvencia II
 - Política de Aptitud y Honorabilidad.
 - Política de Remuneraciones.
- Planes de Formación.
- Planes de Selección.
- Planes de Igualdad.

Además, es importante describir la distribución llevada a cabo por cada sociedad, donde agrupan a los empleados en distintas categorías, según el grado de responsabilidad de cada empleado, la distribución es la siguiente:

Categorías

- Preventiva Compañía de Seguros S.A. (en adelante, Preventiva Seguros). y Expertia, S.A.U. (en adelante, Expertia):
 - GI → Directivos.
 - GII → Directores de Sucursal.
 - GIII → Puestos base.
- Avantia, S.L.U. (en adelante, Avantia):
 - GA y GB → Puestos Administrativos.
 - GD → Teleoperadores y coordinadores.
- Preventiva Auxiliar, S.L.U. (en adelante, Preventiva Auxiliar) y Preventiva Mediación, S.L.U. (en adelante, Preventiva Mediación):
 - GIV-A → Coordinador.
 - GIII-D → Teleoperador.
- Shopnet Brokers, S.A. (en adelante, Shopnet Brokers):
 - GI → Personal ingeniero, licenciado y de alta dirección
 - GII → Personal ingeniero técnico, peritos y ayudantes con titulación
 - GIII → Jefatura administrativa y de taller
 - GIV → Ayudantes sin titulación
 - GV → Personal oficial administrativo
 - GVI → Personal subalterno
 - GVII → Personal auxiliar administrativo

El Grupo contaba, a fecha 31 de diciembre de 2023, con una plantilla de 449 empleados (438 empleados en 2022).

La información relativa al ejercicio 2023 es la siguiente:

Número total de empleados 2023						
Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
339	60	6	2	1	41	449

Empleados por género, edad y categoría profesional 2023							
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género							
Mujeres	215	45	3	1	1	22	287
Hombres	124	15	3	1	0	19	162
Por edad							
< 30 años	19	6	1	1	*	3	30
30 - 50 años	188	38	2	0	*	21	249
> 50 años	132	16	3	1	1	17	170
Por categoría profesional							
GI	25	*	1	*	*	5	31
GII	180	*	0	*	*	2	182
GIII	134	*	5	*	*	3	142
GV	*	*	*	*	*	22	22
GVII	*	*	*	*	*	9	9
GA	*	1	*	*	*	*	1
GB	*	1	*	*	*	*	1
GD	*	58	*	*	*	*	58
GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
GIII-D	*	*	*	2	1	*	3
TOTAL	339	60	6	2	1	41	449

* No existen empleados en esa categoría

En cuanto a la distribución de los empleados por contrato de trabajo, la clasificación es como sigue:

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo 2023							
Contrato	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Indefinido	339	60	6	2	1	41	449
Temporal	0	0	0	0	0	0	0

En relación con el promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional es como se indica a continuación:

Promedio de contratos indefinidos 2023								
Contrato		Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género								
Tiempo completo	Hombres	96	13	1	0	1	15	126
	Mujeres	125	19	0	0	0	18	162
Tiempo parcial	Hombres	28	3	2	1	0	4	38
	Mujeres	82	21	4	1	1	6	115
Por edad								
Tiempo completo	<30 años	5	3	0	0	1	1	10
	30-50 años	117	21	1	0	0	18	157
	> 50 años	99	8	0	0	0	14	121
Tiempo parcial	<30 años	12	4	1	1	0	1	19
	30-50 años	70	14	2	0	0	2	88
	> 50 años	28	6	3	1	1	7	46
Por categoría profesional								
Tiempo completo	GI	24	*	0	*	*	6	30
	GII	151	*	0	*	*	2	153
	GIII	46	*	1	*	*	3	50
	GV	*	*	*	*	*	12	12
	GVII	*	*	*	*	*	10	10
	GA	*	1	*	*	*	*	1
	GB	*	1	*	*	*	*	1
	GD	*	30	*	*	*	*	30
	GIV-A	*	*	*	0	1	*	1
	GIII-D	*	*	*	0	0	*	0
Tiempo parcial	GI	0	*	1	*	*	0	1
	GII	22	*	0	*	*	0	22
	GIII	88	*	5	*	*	0	93
	GV	*	*	*	*	*	10	10
	GVII	*	*	*	*	*	0	0
	GA	*	1	*	*	*	*	1
	GB	*	0	*	*	*	*	0
	GD	*	23	*	*	*	*	23
	GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
	GIII-D	*	*	*	2	1	*	3

* No existen empleados en esa categoría

Promedio de contratos temporales 2023								
Contrato		Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género								
Tiempo completo	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo parcial	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Por edad								
Tiempo completo	<30 años	0	0	0	0	0	0	0
	30-50 años	0	0	0	0	0	0	0
	> 50 años	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo parcial	<30 años	0	0	0	0	0	0	0
	30-50 años	0	0	0	0	0	0	0
	> 50 años	0	0	0	0	0	0	0
Por categoría profesional								
Tiempo completo	GI	0	*	0	*	*	0	0
	GII	0	*	*	*	*	0	0
	GIII	0	*	0	*	*	0	0
	GV	*	*	*	*	*	0	0
	GVII	*	*	*	*	*	0	0
	GA	*	0	*	*	*	*	0
	GB	*	0	*	*	*	*	0
	GD	*	0	*	*	*	*	0
	GIV-A	*	*	*	*	*	*	0
	GIII-D	*	*	*	0	0	*	0
Tiempo parcial	GI	0	*	0	*	*	0	0
	GII	0	*	*	*	*	0	0
	GIII	0	*	0	*	*	0	0
	GV	*	*	*	*	*	0	0
	GVII	*	*	*	*	*	0	0
	GA	*	0	*	*	*	*	0
	GB	*	0	*	*	*	*	0
	GD	*	0	*	*	*	*	0
	GIV-A	*	*	*	*	*	*	*
	GIII-D	*	*	*	0	0	*	0

* No existen empleados en esa categoría

La información relativa al ejercicio 2022 es la siguiente:

Número total de empleados 2022						
Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
319	65	6	2	1	45	438

Empleados por género, edad y categoría profesional 2022							
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género							
Mujeres	191	42	3	1	0	27	264
Hombres	128	23	3	1	1	18	174
Por edad							
< 30 años	17	9	1	1	0	2	30
30 - 50 años	187	40	2	0	1	23	253
> 50 años	115	16	3	1	0	20	155
Por categoría profesional							
GI	23	*	1	*	*	8	32
GII	164	*	0	*	*	2	166
GIII	132	*	5	*	*	3	140
GV	*	*	*	*	*	22	22
GVII	*	*	*	*	*	10	10
GA	*	2	*	*	*	*	2
GB	*	1	*	*	*	*	1
GD	*	62	*	*	*	*	62
GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
GIII-D	*	*	*	2	1	*	3
TOTAL	319	65	6	2	1	45	438

* No existen empleados en esa categoría

En cuanto a la distribución de los empleados por contrato de trabajo, la clasificación es como sigue:

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo 2022							
Contrato	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Indefinido	319	65	6	2	1	44	437
Temporal	0	0	0	0	0	1	1

En relación con el promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional es como se indica a continuación:

Promedio de contratos indefinidos 2022								
Contrato		Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género								
Tiempo completo	Hombres	95	13	1	0	1	16	126
	Mujeres	119	16	0	0	0	21	156
Tiempo parcial	Hombres	28	4	2	1	1	1	37
	Mujeres	80	18	5	1	0	5	109
Por edad								
Tiempo completo	<30 años	5	3	0	0	1	1	10
	30-50 años	115	21	0	0	0	25	161
	> 50 años	94	5	1	0	0	12	112
Tiempo parcial	<30 años	9	4	1	1	0	0	15
	30-50 años	72	11	3	0	1	1	88
	> 50 años	27	7	3	1	0	4	42
Por categoría profesional								
Tiempo completo	GI	23	*	1	*	*	8	32
	GII	143	*	0	*	*	2	145
	GIII	48	*	0	*	*	3	51
	GV	*	*	*	*	*	12	12
	GVII	*	*	*	*	*	12	12
	GA	*	1	*	*	*	*	1
	GB	*	1	*	*	*	*	1
	GD	*	27	*	*	*	*	27
	GIV-A	*	*	*	0	1	*	1
	GIII-D	*	*	*	0	0	*	0
Tiempo parcial	GI	0	*	0	*	*	0	0
	GII	22	*	0	*	*	0	22
	GIII	86	*	7	*	*	0	93
	GV	*	*	*	*	*	5	5
	GVII	*	*	*	*	*	1	1
	GA	*	1	*	*	*	*	1
	GB	*	0	*	*	*	*	0
	GD	*	21	*	*	*	*	21
	GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
GIII-D	*	*	*	2	1	*	3	

* No existen empleados en esa categoría

Promedio de contratos temporales 2022								
Contrato		Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género								
Tiempo completo	Hombres	0	0	0	0	0	2	2
	Mujeres	0	0	0	0	0	1	1
Tiempo parcial	Hombres	0	0	0	0	0	1	1
	Mujeres	0	0	0	0	0	2	2
Por edad								
Tiempo completo	<30 años	0	0	0	0	0	1	1
	30-50 años	0	0	0	0	0	1	1
	> 50 años	0	0	0	0	0	1	1
Tiempo parcial	<30 años	0	0	0	0	0	1	1
	30-50 años	0	0	0	0	0	1	1
	> 50 años	0	0	0	0	0	1	1
Por categoría profesional								
Tiempo completo	GI	0	*	0	*	*	0	0
	GII	0	*	0	*	*	0	0
	GIII	0	*	0	*	*	0	0
	GV	*	*	*	*	*	3	3
	GVII	*	*	*	*	*	1	1
	GA	*	0	*	*	*	*	0
	GB	*	0	*	*	*	*	0
	GD	*	0	*	*	*	*	0
	GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
	GIII-D	*	*	*	0	0	*	0
Tiempo parcial	GI	0	*	0	*	*	0	0
	GII	0	*	0	*	*	0	0
	GIII	0	*	0	*	*	0	0
	GV	*	*	*	*	*	2	2
	GVII	*	*	*	*	*	0	0
	GA	*	0	*	*	*	*	0
	GB	*	0	*	*	*	*	0
	GD	*	0	*	*	*	*	0
	GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
	GIII-D	*	*	*	0	0	*	0

* No existen empleados en esa categoría

5.2 Despidos

En cuanto al número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional del Grupo, se pueden ver los despidos según cada clasificación a continuación:

Número de despidos 2023							
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género							
Hombres	19	3	0	0	0	5	27
Mujeres	22	3	0	0	0	10	35
Por edad							
<30 años	3	0	0	0	0	1	4
30-50 años	23	5	0	0	0	5	33
> 50 años	15	1	0	0	0	9	25
Por categoría profesional							
GI	0	*	0	*	*	2	2
GII	22	*	0	*	*	0	22
GIII	19	*	0	*	*	0	19
GV	*	*	*	*	*	12	12
GVII	*	*	*	*	*	1	1
GA	*	0	*	*	*	*	0
GB	*	0	*	*	*	*	0
GD	*	6	*	*	*	*	6
GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
GIII-D	*	*	*	0	0	*	0
TOTAL DESPIDOS	41	6	0	0	0	15	62

* No existen empleados en esa categoría

Durante el ejercicio 2022 esta información es la siguiente:

Número de despidos 2022							
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
Por género							
Hombres	12	0	0	0	0	3	15
Mujeres	17	0	2	0	0	10	29
Por edad							
<30 años	0	0	0	0	0	3	3
30-50 años	19	0	2	0	0	9	30
> 50 años	10	0	0	0	0	1	11
Por categoría profesional							
GI	0	*	0	*	*	1	1
GII	20	*	0	*	*	0	20
GIII	9	*	2	*	*	0	11
GV	*	*	*	*	*	7	7
GVII	*	*	*	*	*	5	5
GA	*	0	*	*	*	*	0
GB	*	0	*	*	*	*	0
GD	*	0	*	*	*	*	0
GIV-A	*	*	*	0	0	*	0
GIII-D	*	*	*	0	0	*	0
TOTAL DESPIDOS	29	0	2	0	0	13	44

* No existen empleados en esa categoría

El Grupo Preventiva promueve la meritocracia con el propósito de contar con los mejores profesionales en el puesto adecuado en cada momento. Los despidos disciplinarios durante el 2023, al igual que en 2022, han dejado vacantes que principalmente se han cubierto mediante la promoción interna, combinada con la incorporación de profesionales externos con experiencia.

5.3 Remuneración y beneficios para empleados

En materia retributiva, Grupo Preventiva cuenta con una Política de Remuneraciones aprobada por el Consejo de Administración (conforme a la Política de Solvencia II), revisada anualmente y que se rige, entre otros, e igual forma se reconoce la consecución de resultados extraordinarios, aplicando criterios de pago por desempeño en la retribución variable y por el principio de equidad interna, donde la retribución se establece en función del puesto desempeñado, procurando un tratamiento homogéneo en puestos de contenido asimilable. En este sentido, se fomenta la justa remuneración equitativa entre hombres y mujeres, entendiendo la igualdad salarial como un derecho fundamental de los trabajadores.

En el ejercicio 2023, al igual que en 2022, el análisis de las remuneraciones medias se realiza considerando la retribución fija bruta anual y la variable y permite analizar el promedio retributivo. Dichas retribuciones tienen en cuenta la antigüedad de todos los colectivos, así como los impactos derivados de la asunción de responsabilidades mayores a lo largo de la trayectoria de cada profesional, factores que influyen en las diferencias salariales que pueden darse.

En las tablas se presentan por un lado las remuneraciones medias por categoría profesional, además de la remuneración media de consejeros y directivos, diferenciando entre sexos. Por otro lado, se muestra la brecha salarial por categoría, así como la remuneración media por sexo.

La retribución de los consejeros de la sociedad dominante en el ejercicio 2023 ha sido de 197 miles euros (197 miles de euros en 2022).

Información del ejercicio 2023:

Remuneración** media 2023						
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers
Por género						
Mujeres	21.632	18.685	15.503	15.542	15.120	23.612
Hombres	30.432	22.817	31.450	15.422	*	31.967
Por edad						
< 30 años	18.221	19.616	15.362	15.542	*	13.617
30 - 50 años	22.127	20.141	16.181	*	*	28.589
> 50 años	29.684	18.750	31.045	15.422	15.120	28.566
Por clasificación profesional						
GI	61.788	*	61.989	*	*	57.648
GII	26.148	*	*	*	*	37.744
GIII	16.217	*	15.774	*	*	41.636
GV	*	*	*	*	*	20.690
GVII	*	*	*	*	*	20.336
GA	*	54.000	*	*	*	*
GB	*	25.066	*	*	*	*
GD	*	19.034	*	*	*	*
GIV-A	*	*	*	*	*	*
GIII-D	*	*	*	15.482	15.120	*

* No existen empleados en esa categoría

** Los datos están expresados en euros

Remuneración** media por categoría profesional y brecha salarial 2023			
Preventiva Seguros	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GI	53.566	66.412	19,35%
GII	24.670	27.876	11,50%
GIII	16.292	15.888	-2,55%
Avantia	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GA	0	54.000	-
GB	0	25.066	-
GD	18.685	20.245	7,71%
Expertia	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GI	0	61.989	-
GIII	15.503	16.181	4,19%
Preventiva Auxiliar	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GIII-D	15.542	15.422	-0,78%
Preventiva Mediación	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GIII-D	15.120	0	-
Shopnet Brokers	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GI	48.654	71.139	32%
GII	34.233	41.255	17%
GIII	30.493	47.208	35%
GV	16.969	23.266	27%
GVII	19.507	26.962	28%

** Los datos están expresados en euros

Información del ejercicio 2022:

Remuneración** media 2022						
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers
Por género						
Mujeres	21.385	19.134	14.950	15.964	0	24.259
Hombres	28.355	19.771	28.685	14.428	15.110	36.611
Por edad						
< 30 años	19.143	18.067	14.821	15.964	0	15.980
30 - 50 años	19.389	18.162	15.027	0	15.110	27.527
> 50 años	25.987	21.105	28.677	14.428	0	31.805
Por clasificación profesional						
GI	59.695	*	56.000	*	*	54.111
GII	25.680	*	0	*	*	37.744
GIII	18.203	*	14.981	*	*	40.868
GV	*	*	*	*	*	22.029
GVII	*	*	*	*	*	19.837
GA	*	53.278	*	*	*	*
GB	*	24.000	*	*	*	*
GD	*	18.190	*	*	*	*
GIV-A	*	*	*	0	0	*
GIII-D	*	*	*	15.196	15.110	*

* No existen empleados en esa categoría

** Los datos están expresados en euros

Remuneración** media por categoría profesional y brecha salarial 2022			
Preventiva Seguros	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GI	54.000	63.356	15%
GII	24.123	27.200	11%
GIII	16.282	15.642	-4%
Avantia	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GA	55.555	51.000	-9%
GB	0	24.000	-
GD	18.245	18.083	-1%
Expertia	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GI	0	56.000	-
GII	0	0	-
GIII	14.950	15.027	1%
Preventiva Auxiliar	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GIV-A	0	0	-
GIII-D	15.964	14.428	-11%
Preventiva Mediación	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GIV-A	0	0	-
GIII-D	0	15.110	-
Shopnet Brokers	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
GI	46.491	61.732	25%
GII	34.233	41.255	17%
GIII	30.026	46.289	35%
GV	19.448	25.127	23%
GVII	19.046	26.962	29%

** Los datos están expresados en euros

5.4 Diversidad

El Grupo Preventiva sigue el principio de igualdad y diversidad, por lo que existen en la plantilla 5 empleados con discapacidad, 3 en 2022.

5.5 Formación

El Grupo Preventiva, cada año, se asegura de formar y desarrollar a sus profesionales con un robusto Plan de Formación que asegure el cumplimiento de la estrategia profesional apostando también por el desarrollo y crecimiento personal de sus empleados.

Los principales objetivos del Plan de Formación son, ayudar a la empresa a incrementar su competitividad y productividad, fomentar la motivación, mejorar la capacitación profesional individual y organizacional, desarrollar las competencias y habilidades para el desempeño de una ocupación o para el desarrollo de otras funciones y flexibilizar la capacitación por medio de acciones impartidas mediante la modalidad de presencial, teleformación o webinar.

Las distintas sociedades de Preventiva ofrecen un extenso catálogo de formación a sus empleados, tanto online como presencial sobre habilidades interpersonales, aspectos técnicos y de gestión, de forma que su talento pueda desarrollarse de acuerdo a sus necesidades concretas (detectadas en su proceso de evaluación y desarrollo).

Las principales líneas de formación durante 2023 y 2022 han sido específicas para el sector seguros, en materia de normativa actual y gestión de un entorno tan cambiante. Han existido también cursos para acercar al Grupo a sus clientes, con nuevas técnicas de venta, además de un mayor desarrollo para los empleados en herramientas digitales. El total de horas de formación en 2023 fue de 4.121 (7.141 en 2022). El detalle por categoría profesional se muestra a continuación:

La información relativa al ejercicio 2023 es la siguiente:

Horas de formación por categoría profesional 2023						
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers
Por categoría profesional						
GI	133	*	0	*	*	175
GII	1.279	*	*	*	*	54
GIII	332	*	29	*	*	0
GV	*	*	*	*	*	1.475
GVII	*	*	*	*	*	145
GA	*	3	*	*	*	*
GB	*	0	*	*	*	*
GD	*	484	*	*	*	*
GIV-A	*	*	*	*	*	*
GIII-D	*	*	*	12	0	*
TOTAL	1.744	487	29	12	0	1.849

La información relativa al ejercicio 2022 es la siguiente:

Horas de formación por categoría profesional 2022						
Clasificación	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers
Por categoría profesional						
GI	213	*	0	*	*	970
GII	2.178	*	10	*	*	336
GIII	214	*	0	*	*	200
GV	*	*	*	*	*	2.203
GVII	*	*	*	*	*	625
GA	*	90	*	*	*	*
GB	*	0	*	*	*	*
GD	*	92	*	*	*	*
GIV-A	*	*	*	0	10	*
GIII-D	*	*	*	0	0	*
TOTAL	2.605	182	10	0	10	4.334

5.6 Relaciones sociales

En el Grupo la representación sindical se fomenta como un recurso para facilitar las relaciones laborales y mejorar continuamente las condiciones de sus empleados, estando actualmente el 100% de los trabajadores sujeto a convenio colectivo, bien sectorial o bien específico de la compañía, como en el caso de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.Preventiva y Expertia, Seguros de Decesos, S.A.U.Expertia (Seguros), Avantia Servicios de Gestión, S.L.U.Avantia (Contact Center), Preventiva Auxiliar S.L.U.Preventiva Auxiliar y Preventiva Mediación, S.L.U.Preventiva Mediación (Mediación de seguros) y Shopnet Brokers, S.A.Shopnet Brokers (Empresas de consultoría y de estudios de mercado y la opinión pública, Mediación de Seguros).

5.7 Organización del trabajo

El Grupo está adherido a distintos convenios sectoriales para dar cumplimiento a estos aspectos, como en el caso de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.Preventiva y Expertia, Seguros de Decesos, S.A.U.Expertia (Seguros), Avantia Servicios de Gestión, S.L.U.Avantia (Contact Center), Preventiva Auxiliar S.L.U.Preventiva Auxiliar y Preventiva Mediación, S.L.U.Preventiva Mediación (Mediación de seguros) y Shopnet Brokers, S.A.Shopnet Brokers (Empresas de consultoría y de estudios de mercado y la opinión pública, Mediación de Seguros).

La desconexión digital del trabajo se remite a lo indicado en los convenios.

5.8 Salud y seguridad en el trabajo

En relación a las condiciones de salud y seguridad, los principales riesgos derivados de la actividad laboral del Grupo Preventiva son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas, por lo que, gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea.

Asimismo, la reducción de los accidentes de tráfico in itinere es un objetivo en el que se trabaja a través del Plan de Movilidad y la suscripción a la Carta Europea de Seguridad Vial. Grupo Preventiva cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que, impulsado desde la Dirección, se sustenta sobre la filosofía de aportar al empleado herramientas para mejorar su salud, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

El propósito del Grupo es el de formar a sus empleados en materia de prevención de riesgos laborales, para lograr comportamientos seguros a la hora de realizar el trabajo.

Además, existen medidas que impone el Grupo para la vigilancia de la salud, como son exámenes de salud periódicos, además de los que se realicen por incorporación o reincorporación a la empresa, al realizar cambios de puesto de trabajo.

No ha habido enfermedades profesionales en el Grupo en 2023, al igual que en 2022.

A continuación, se detallan los niveles de incidencias laborales de los empleados:

Accidentes	2023		2022	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Accidentes sin baja	0	0	1	3
Accidentes con baja	0	3	0	3
Índice de gravedad*	0,000	0,000	0	0,003
Índice de frecuencia**	0,000	0,000	0	2,47

* Índice de gravedad = (jornadas perdidas) / (horas trabajadas x 1.000)

** Índice de frecuencia = (accidentes con baja) / (horas trabajadas x 1.000.000)

5.9 Absentismo

Las horas de absentismo del Grupo son las que se listan a continuación:

Horas de absentismo							
Año	Preventiva Seguros	Avantia	Expertia	Preventiva Auxiliar	Preventiva Mediación	Shopnet Brokers	TOTAL
2023	30.895	6.831	150	120	12	6.680	42.048
2022	34.188	5.543	660	36	12	10.059	50.498

5.10 Igualdad

El Grupo está comprometido con la igualdad de oportunidades entre sus empleados, y se defiende activamente la igualdad de trato a todos los trabajadores y la eliminación de cualquier tipo de discriminación, independientemente de la raza, el color, etnia, cultura, nacionalidad, religión, orientación/identidad sexual, familia o estado civil, sexo, capacidad o edad.

En la misma línea, el Código Ético y de Conducta vela por la igualdad de oportunidades y diversidad de los trabajadores del Grupo.

El Grupo Preventiva dispone de un Plan de Igualdad que es de aplicación a toda la plantilla.

En el caso de que se reconociera algún caso discriminatorio entre empleados, será denunciado a través del Canal de Denuncias del Grupo, para poder acabar así con cualquier tipo de discriminación.

Por otra parte, el Grupo Preventiva rechaza de manera contundente cualquier tipo de acoso en el trabajo, declarando que lo considera intolerable e inaceptable por lo que cuenta con un Protocolo de actuación para la prevención del Acoso Laboral y Sexual, donde se articula un modelo de actuación para la resolución de cualquier conflicto de este tipo, en el que además se informa a todos los empleados de qué hacer ante una situación de acoso. Cualquier denuncia por acoso es tratada desde la máxima confidencialidad, neutralidad, intimidad y objetividad, para preservar la seguridad del acosado.

6 Preventiva y los derechos humanos

Desde el Grupo Preventiva, se mantiene un absoluto compromiso por el respeto y protección de los Derechos Humanos de todas las personas relacionadas con la actividad del Grupo, tanto con sus empleados, como sus clientes, miembros de la cadena de valor y partes interesadas en los lugares donde el grupo tiene presencia.

Desde el Grupo y basado en los valores que lo constituyen desde su fundación, se promueve el bienestar de todos los empleados y la lucha contra cualquier tipo de discriminación o acoso. En este sentido, y para hacer material este compromiso, el Grupo Preventiva cuenta con un Código Ético y de Conducta mencionado anteriormente. Los principios que rigen la relación con los empleados son:

- Crear un clima que permita la participación en los procesos de toma de decisiones.
- Establecer un ambiente de claridad y respeto que permita y aliente a los empleados expresar libremente sus preocupaciones y opiniones.
- Fomentar una comunicación abierta y fluida entre la Dirección y los empleados.
- Respetar la dignidad y el derecho a la intimidad de cada empleado.
- Incentivar a todos los empleados a la colaboración y al trabajo en equipo.
- Proporcionar igualdad de oportunidades de empleo y promoción.
- Remunerar a los empleados con unos niveles salariales que compensen plenamente su actuación y reconozca su contribución al éxito de Preventiva y de sus empleados.
- Proteger la salud y seguridad de todos los empleados.
- Desarrollar las competencias y habilidades de todos los empleados mediante los oportunos programas de formación y desarrollo.
- Estimular la iniciativa, la innovación y el sentido empresarial entre todos los empleados.
- Crear ambientes que propicien la realización personal de los empleados.
- Fomentar el equilibrio entre la vida profesional y familiar.

- Impulsar los principios de no discriminación directa o indirecta desfavorables por razón de edad o discapacidad, evitando la generación de situaciones de discriminación directa o indirecta por razón de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o condición sexual, adhesión o no a sindicatos y sus acuerdos, vínculos de parentesco con personas pertenecientes o relacionadas con la empresa y lengua dentro del Estado español.

Dentro del Grupo existe un Canal de denuncias, accesible a todas las personas del mismo, y el cual se basa en los principios de:

1. **Confidencialidad:** Los datos y testimonios que se den se tratarán de manera confidencial.
2. **Exhaustividad:** La información recibida será investigada de forma detallada y exhaustiva a fin de determinar su veracidad.
3. **Respeto frente a las personas involucradas:** en todo momento se deberán tener en cuenta los derechos de las personas involucradas en los posibles incumplimientos.
4. **Fundamento:** Cualquier decisión deberá ser adoptada de forma razonada, proporcionada, apropiada y considerando las circunstancias y entorno de los hechos.
5. **Garantía de las personas que denuncien:** se asegura a las personas que denuncien de buena fe, que no sufrirán represalias ni medidas discriminatorias o disciplinarias de ningún tipo por informar de vulneraciones las políticas de la Entidad, o por negarse a participar en actividades delictivas.

En el Grupo no se toman medidas concretas contra el trabajo infantil o forzoso, sin perjuicio de que se condene, debido a que el servicio prestado y en el territorio donde nos encontramos, no hay riesgo alguno de que este exista.

Durante el año 2023, no se ha reportado ninguna denuncia de acoso o vulneración de derechos humanos dentro del Grupo. En contraste, en el año 2022 no se reportó ninguna denuncia de acoso dentro del Grupo. La ausencia de denuncias en el año 2023 sugiere que el Grupo sigue trabajando de manera efectiva en la protección de los derechos humanos.

7 Lucha contra la corrupción y el soborno

7.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo Preventiva está comprometido con la lucha contra la corrupción y el soborno dentro del mismo. Para ello, dentro del Código Ético y de Conducta del Grupo, aplicable a todos los empleados, directivos y profesionales del Grupo, se pone de manifiesto que el Grupo está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas con el único fin de obtener ventajas.

Como consecuencia, ningún empleado, directivo o profesional del Grupo, deberá admitir ni practicar sobornos, ya sea directamente o a través de alguna persona interpuesta, no deberá ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza, denunciando por los cauces establecidos cuantos usos de corrupción lleguen a su conocimiento. En particular, no se podrá dar ni recibir cualquier forma de soborno o comisión, procedente de, o realizado por, cualquier otra parte implicada, como funcionarios públicos, españoles o extranjeros, personal de otras empresas, partidos políticos, clientes, proveedores, suministradores y accionistas.

De igual forma, los empleados se abstendrán de realizar pagos consistentes en la entrega de dinero u otras cosas de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación frente a cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial, en cualquier lugar del mundo.

Para asegurar el reporte a la organización de alguna de estas prácticas, existe un canal de denuncias, el cual todos los profesionales del Grupo tienen la obligación de usar en caso de que posean información sobre el cometimiento de alguna práctica delictiva o poco ética. Las denuncias deberán efectuarse de buena fe y contener antecedentes suficientes que permitan dar inicio a una investigación.

Además del Código Ético, el Grupo cuenta con los siguientes protocolos y procedimientos para prevenir la corrupción y el soborno:

- **Modelo del sistema de prevención de delitos:** establece los comportamientos y las formas de actuación que deben regir internas de la actividad del Grupo, y define los sistemas de control que se han establecido para prevenir los delitos tipificados en el Código Penal, cuya responsabilidad puede atribuirse a las personas jurídicas.
- **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo:** desarrolla el contenido de la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

7.2 No aceptación de obsequios e información privilegiada

Según se establece en el Código Ético y de Conducta los profesionales del Grupo no pueden aceptar obsequios, regalos o atenciones de clientes o proveedores que puedan interpretarse como condicionantes de actuación profesional. Excepcionalmente, la entrega y aceptación de regalos de cortesía u obsequios estarán permitidas cuando concurren simultáneamente, las circunstancias siguientes:

1. Sean de valor económico irrelevante o simbólico,
2. Respondan a signos de cortesía o atenciones comerciales usuales, y
3. No estén prohibidas por la Ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas.

No se puede tampoco recibir, a título personal, dinero de cliente o proveedores, ni siquiera en forma de préstamo o anticipo, todo ello con independencia de los préstamos o créditos concedidos a los empleados y profesionales del Grupo por entidades financieras que sean clientes o proveedores de la sociedad y que no estén incursas en las actividades anteriormente expresadas.

De igual forma no se pueden aceptar conductas hospitalarias cuya intención sea la de influir en la toma de decisiones, o se puedan interpretar como tal.

7.3 Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo

El Grupo Preventiva está especialmente atento a prevenir el blanqueo y la financiación del terrorismo, y para ello, los profesionales del Grupo están especialmente alerta frente a las posibles operaciones de blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas que pretendan utilizar a Preventiva para su consecución. En ningún caso se pueden realizar operaciones que pudieran servir de cobertura operativa o financiera a actividades terroristas, tal y como se indica en el Código Ético y de Conducta.

El Grupo tiene establecidos los procedimientos necesarios para prevenir este tipo de actividades en su organización, y que se dirigen especialmente a todos aquellos profesionales que intervienen en la comercialización de una póliza de vida, en el proceso de emisión, así como en el pago de prestaciones contratadas. A estos efectos, se deberá prestar colaboración activa en la detección y seguimiento de dichas situaciones.

En el caso de que un profesional, en el ejercicio de su actividad, detecte o sospeche de una operación susceptible de ser utilizada para blanquear capitales, es obligatorio informar a la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo que posee el Grupo, de conformidad con lo estipulado en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de Preventiva.

7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El Grupo ha participado en diversas actividades de carácter social y fondos solidarios. La aportación a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por parte del Grupo a cierre 2023 ha sido de 21.255 euros (19.215 euros en 2022).

8 Sociedad

Desde su fundación en 1943, Grupo Preventiva se ha distinguido por su compromiso de servir a las personas. La esencia del propio negocio asegurador es la de satisfacer la necesidad de la sociedad de sentirse seguro. A través de los productos del Grupo da tranquilidad y seguridad a sus clientes respecto a su hogar, su salud, cualquier accidente y el propio fallecimiento.

Basado en una estructura asistencial, dotada de las herramientas tecnológicas más avanzadas, el Grupo Preventiva presta sus servicios en todo el territorio nacional, de modo inmediato y eficientemente, por medio de profesionales de la gestión asistencial que saben cómo actuar en cualquier circunstancia y salvaguardando siempre el interés de las personas y su familia.

El Grupo cuenta con un blog -grupopreventiva.com-, en el que se redactan artículos de toda índole que pueden ser de gran ayuda para la sociedad, desde conocimientos sobre el ámbito de los seguros hasta consejos para las personas en su día a día.

8.1 Consumidores/clientes

El Grupo Preventiva mantiene una escucha activa y un diálogo fluido con sus empleados, clientes, entorno y partes interesadas, a través de las distintas plataformas, ya sea teléfono, plataforma web, correo electrónico o redes sociales.

El Grupo cuenta también con una aplicación para móvil para sus servicios de salud y otra para sus servicios dentales, con el objetivo de facilitar el acceso a sus clientes

La calidad del servicio está avalada por Aenor, según Norma ISO 9001, y por más de medio millón de familias satisfechas con el nivel de calidad del servicio prestado por nuestras entidades. Este certificado demuestra la excelencia del servicio del Grupo Preventiva en la recepción y emisión de llamadas telefónicas asistenciales de seguros de decesos y en la recepción, emisión de llamadas telefónicas y tramitación de siniestros de generales.

El Grupo lleva a cabo un análisis de la satisfacción del cliente de manera que se evalúe hasta qué punto se han cumplido las expectativas de los clientes en relación con el servicio provisto por el Grupo Preventiva, en el tercer trimestre de 2023 el resultado de esta encuesta de satisfacción del servicio de decesos ha sido del 84,58% (84% en 2022).

Durante el ejercicio 2023, el número de expedientes tramitados por el Servicio de Atención al Cliente fue de 476, distribuidos en 462 reclamaciones y 14 quejas, frente a los 434 expedientes correspondientes a 2022, distribuidos en 403 reclamaciones y 31 quejas.

Adicionalmente, existe la figura del Defensor del Cliente, que es un mecanismo al que tienen acceso los clientes como segunda instancia. Durante el ejercicio 2023, el número de expedientes iniciados por el Defensor del Cliente, fue de 112, que corresponden a reclamaciones y ninguna queja (89 en 2022).

Los expedientes cuya tramitación finalizó en 2023 como “reclamación o queja estimada” fueron 74 (73 en 2022), quedando pendientes a 31 de diciembre 57 expedientes (9 en 2022). Finalmente, durante este ejercicio, el plazo medio de resolución de expedientes se situó en 38,67 días (49,50 días en 2022).

El tiempo de resolución legalmente previsto es de dos meses desde la presentación del escrito en el Grupo o en el Defensor. No obstante, el objetivo primordial es que el expediente sea resuelto en el menor tiempo posible.

La mayoría de las reclamaciones fueron presentadas al Defensor del Cliente por el propio interesado, y el medio más utilizado para presentarlas fue el correo electrónico.

Por último, el Defensor del Cliente recoge en su Informe Anual una serie de criterios y recomendaciones que traslada al Grupo para mejorar la transparencia e información facilitada a los clientes del Grupo.

8.2 Subcontratación y proveedores

Desde el Grupo Preventiva se promueve la comunicación activa con los distintos proveedores del Grupo, así como con los distribuidores, agentes y corredores a través de los cuales se hace llegar los productos del Grupo a los clientes, y así como con las empresas subcontratadas por el Grupo que prestan servicios al propio Grupo, a sus profesionales, clientes y/o partes interesadas.

La elección de proveedores por parte del Grupo se hace siempre bajo el principio excelencia y adecuación al servicio a prestar. Para cerciorarse de que éstos se encuentran a disposición de los requerimientos legales necesarios y que no están incurriendo en ninguna situación de conflicto o incompatibilidad con la Ley, muchas de las elecciones de proveedores pasan por la revisión de asesoría jurídica. La postura del Grupo en lo referente a los distribuidores, agentes y corredores y su relación con los clientes se basa sobre una comunicación sincera, honesta y veraz sobre los productos que comercializan del Grupo Preventiva y sus características.

El Grupo Preventiva dispone de políticas y protocolos de actuación para regular estas actividades, por ejemplo, dispone de un Manual de Procedimientos, donde se establece el proceso que debe llevar a cabo el departamento de Servicios Generales a la hora de realizar un nuevo pedido a un proveedor. Dicho procedimiento es el siguiente:

1. **Creación de la hoja de pedido a proveedores:** en la hoja de pedido figuran datos de:
 - Pedido (fecha, pedida, fecha entrega, solicitante, etc.).
 - Dirección de envío.
 - Facturación.
 - Proveedor.
 - Referencia del producto, cantidad y descripción.
 - Departamento que lo solicita.
2. **Petición de presupuestos:** se solicita a distintos proveedores el presupuesto del material requerido o se utilizan tarifas anuales actualizadas para comparar ofertas.
3. **Análisis de presupuestos:** comparación de los diferentes presupuestos a fin de realizar el pedido que más interese por relación calidad/precio/urgencia en la entrega.
4. **Solicitud de pedido:** petición formal de pedido al proveedor.
5. **Notificación del "almacén de logística":** el "almacén de logística" notifica la recepción del material solicitado vía email. En caso de que sea un producto nuevo se genera una nueva referencia para el "almacén de logística".
6. Si el pedido va directamente a una sucursal cuando lo reciba remitirán a SG el albarán de entrega.
7. **Archivo de la hoja del pedido:** se almacena la hoja de pedido en un archivo personal para realizar una validación posterior de artículos y cantidades recibidas.

8.3 Acciones de asociación y patrocinio

El Grupo Preventiva lleva años apoyando a la Asociación Española contra el Cáncer en diversos proyectos.

Por un lado, en proyectos a favor de los niños, pues si toda ayuda en la investigación es imprescindible, también lo es ayudar a paliar el impacto que esta enfermedad tiene en las familias, pues las condiciones de vida de los niños que están en tratamiento para superar el cáncer, y todo su entorno se ven altamente afectados por esta situación. Por este motivo, en Preventiva, nos sentimos tan vinculados al proyecto de actividades de ocio y tiempo libre para niños enfermos de cáncer y sus hermanos y que tiene por objetivo facilitar y normalizar al máximo, la vida de estas familias durante el periodo de recuperación.

Además, colaboramos en el Concierto que organiza Cadena 100, "Por Ellas", un concierto solidario contra el cáncer de mama.

Durante el año 2023, el Grupo ha colaborado en la III edición de la Marcha Contra el Cáncer, organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer en Asturias, donde el Grupo ha destinado 4.840 euros en concepto de patrocinios.

8.4 Responsabilidad sobre el producto y confidencialidad de los datos

El Grupo Preventiva está comprometido con la calidad de los productos que ofrece a los clientes para satisfacer sus necesidades. La confección de estos productos, así como la de toda la documentación que los complementa y la manera en la que se presenta al cliente está orientada a ser clara, honesta y útil para la cumplir las expectativas de los clientes. De igual manera, es la esencia del Grupo ofrecer estos productos con una tarifa justa en concordancia con el servicio prestado y bajo el amparo de los valores que rigen las acciones del Grupo Preventiva.

Esta responsabilidad sobre el producto y su adecuación a las necesidades de los clientes de Preventiva se extiende también al tratamiento de sus datos. El Grupo vela por la confidencialidad y el respeto a la privacidad de todos sus clientes y sus datos personales. Los datos de todos los clientes del Grupo están bajo el amparo de las leyes de protección de datos vigentes.

El Grupo Preventiva cuenta con una Política de Seguridad de la Información, en la que se toman las medidas necesarias a nivel organizativo y técnico para preservar la información interna de la empresa, y por lo tanto todos los datos obtenidos por parte de sus clientes, así como el respeto por la confidencialidad de sus datos personales.

Desde el Grupo Preventiva se toman las medidas necesarias a nivel organizativo y técnico para preservar el derecho a la privacidad de sus clientes, así como el máximo respeto por la confidencialidad de sus datos personales.

9 Información fiscal

El Grupo Preventiva no ha recibido ninguna subvención pública durante el año 2023 y 2022.

El total beneficio consolidado del Grupo antes de impuestos asciende a 22.981 miles de euros y 12.043 miles de euros para los ejercicios 2023 y 2022, respectivamente.

Respecto al impuesto de beneficios pagado por el Grupo durante el ejercicio este ascendió a 813 miles de euros y 6.004 miles de euros para los ejercicios 2023 y 2022, respectivamente.

10 Marco de referencia: índice de contenidos

CONTENIDOS		NÚMERO DE PÁGINA	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS (versión 2021 si no se indica lo contrario)
GLOBAL			
<i>Aspectos generales</i>	Listado de temas materiales	78, 79	GRI 3-2 Listado de los aspectos materiales
	Marco de Reporting utilizado	79	GRI Standards
<i>Modelo de Negocio</i>	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo: 1) su entorno empresarial 2) su organización y estructura 3) los mercados en los que opera 4) sus objetivos y estrategias 5) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	79, 80	GRI 2-1 Detalles de la organización GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
<i>Políticas</i>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá 1) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	85, 86	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales

	Resultados de las políticas	A lo largo del EINF	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Riesgos a corto, medio y largo plazo</i>	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	82-84	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>KPIs</i>	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	A lo largo de todo el EINF	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
<i>Global Medioambiente</i>	1) 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, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	86, 87	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	2) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	87, 88	
	3) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	86-88	

<i>Contaminación</i>	1) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	88	GRI 305-5 (2016) Reducción de las emisiones de GEI GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	2) teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	87	
<i>Economía circular y prevención y gestión de residuos</i>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	87	GRI 306-3 (2020) Residuos generados GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	87	
<i>Uso sostenible de los recursos</i>	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	89	GRI 303-5 (2018) Consumo de agua
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	87, 88	GRI 301-1 (2016) Materiales utilizados por peso o volumen GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	89	GRI 302-1 (2016) Consumo energético dentro de la organización GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Cambio Climático</i>	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	88	GRI 305-1 (2016) Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 (2016) Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	88	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales

	Las 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	88	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Protección de la biodiversidad</i>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	89	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Impactos por las actividades/operaciones en áreas protegidas	89	
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
<i>Empleo</i>	Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional	91, 84	GRI 2-7 Empleados
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	91, 84	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	92-92, 95-96	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	97, 98	GRI 401-1 (2016) Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	99-101	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	99-101	GRI 405-2 (2016) Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

	La 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	98	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Empleados con discapacidad	101	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Organización del trabajo</i>	Organización del tiempo de trabajo	103	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Número de horas de absentismo	103	GRI 403-10 (2018) Dolencias y enfermedades laborales
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	104	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Salud y seguridad</i>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103	GRI 403-3 (2018) Servicios de salud en el trabajo
	Accidentes de trabajo por sexo (incluido índice de gravedad y de frecuencia)	103	GRI 403-9 (2018) Lesiones por accidente laboral
	Enfermedades profesionales por sexo	103	GRI 403-10 (2018) Dolencias y enfermedades laborales

<i>Relaciones sociales</i>	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102, 103	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo	102	GRI 2-30 Convenios Colectivos
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	102, 103	GRI 403-4 (2018) Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
<i>Formación</i>	Las políticas implementadas en el campo de la formación	101	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	102	GRI 404-1 (2016) Media de horas de formación al año por empleado
<i>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</i>	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	101	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Igualdad</i>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	104	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales

	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	104	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	104	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
DERECHOS HUMANOS			
<i>Información sobre el respeto de los derechos humanos</i>	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	104, 105	GRI 2-23 Compromisos y políticas
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	104, 105	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	104, 105	GRI 406-1 (2016) Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	104, 105	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales

	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	104, 105	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	104, 105	
	La abolición efectiva del trabajo infantil	104, 105	
CORRUPCIÓN Y SOBORNO			
<i>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</i>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	105	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	106	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	107	GRI 413-1 (2016) Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
SOCIEDAD			
<i>Compromisos con el desarrollo sostenible</i>	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	108, 109	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	108, 109	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales

	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	108, 109	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Acciones de asociación o patrocinio	108, 109	GRI 2-28 Asociaciones a las que se pertenece
<i>Subcontratación y proveedores</i>	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	108	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	108	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	108	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
<i>Consumidores</i>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	107	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	107, 108	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
<i>Información fiscal</i>	Beneficios obtenidos	109	GRI 3-3 Gestión de los aspectos materiales
	Impuestos sobre beneficios pagados	109	GRI 201-1 (2016) Valor económico directo generado y distribuido
	Subvenciones públicas recibidas	109	GRI 201-4 (2016) Asistencia financiera recibida del gobierno