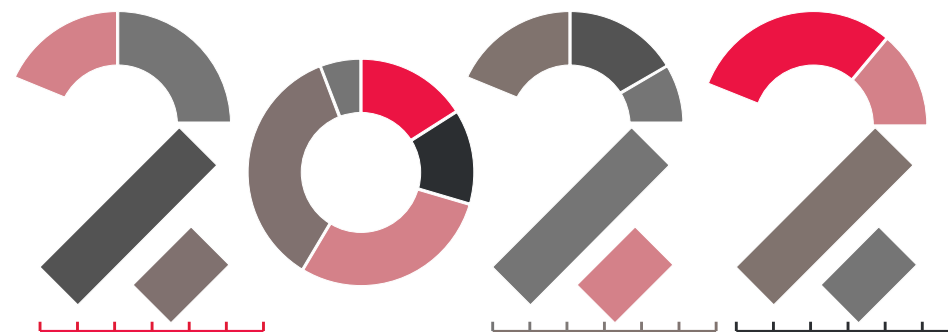




**Memoria de sostenibilidad –
Estado de Información No Financiera**
Grupo Catalana Occidente, S.A.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Índice

Memoria de sostenibilidad – Estado de Información No Financiera

Carta del presidente	3	03 Nuestros compromisos	28
Sobre este informe	5	Empleados	29
Perímetro de la información	5	Clientes	34
01 Grupo Catalana Occidente	6	Accionistas e inversores	37
Conoce al Grupo	7	Mediadores: agentes y corredores	38
Modelo de negocio	8	Cadena de suministro	39
Estrategia y resultados	9	Cambio climático	42
Estructura accionarial	10	Medioambiente	45
Gobierno corporativo	10	Ética y cumplimiento	48
Gestión de riesgos	13	Transparencia fiscal	51
02 Negocio sostenible	16	Impacto social	52
Estrategia de sostenibilidad	17	Innovación	56
Gobierno de la sostenibilidad	17	04 Anexo I - Información adicional	58
Materialidad y relación con los grupos de interés	18	05 Anexo II - Índice de contenidos GRI	68
Plan de sostenibilidad	21	06 Anexo III - Índice de contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)	75
Inversión responsable	22	07 Informe de verificación externa	83
Productos responsables	24		
Alianzas y compromisos internacionales	27		



Carta del presidente

2-22

“La sostenibilidad como parte integral de nuestra estrategia de negocio”

En la siguiente Memoria de sostenibilidad – Estado de Información No Financiera encontrarán recopilada toda la información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de Grupo Catalana Occidente a lo largo del año 2022. Como es habitual, este documento ha sido elaborado con referencia a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y corresponde a Grupo Catalana Occidente y las entidades que lo conforman, compañías líderes dentro del sector asegurador español y del seguro de crédito a nivel internacional.

Desde Grupo Catalana Occidente siempre hemos velado, no solamente por generar resultados económicos, sino también por crear bienestar a largo plazo para la sociedad. Durante el ejercicio 2022 hemos continuado con una sólida evolución en nuestros compromisos de sostenibilidad, cumpliendo satisfactoriamente con nuestros objetivos y dando paso a un

prometedor 2023 para seguir avanzando en nuestra estrategia de desarrollo sostenible.

Permítanme que mencione a continuación algunas de estas actuaciones destacadas de 2022 que considero que muestran de forma ilustrativa las principales prioridades de nuestra compañía.

Hacia una compañía con cero emisiones netas

Comenzamos el 2022 dando pasos firmes en nuestro compromiso con la descarbonización, adhiriéndonos a la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA). A través de esta iniciativa reafirmamos nuestro compromiso de reducir a cero las emisiones netas de nuestra cartera de suscripción de seguros en 2050 y contribuir así a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales. Para ello nos fijaremos objetivos intermedios que, progresivamente, nos permitirán contribuir a la neutralidad climática.

Por otra parte, seguimos trabajando en la descarbonización de nuestro consumo energético. En 2022 gran parte de nuestro consumo de energía eléctrica ha procedido de energías limpias y se han instalado placas fotovoltaicas en nuestros principales edificios. Nuestro compromiso medioambiental queda también patente en la apuesta por la construcción sostenible con nueve edificios que gozan de las certificaciones Leed o BREEAM.

Centrados en las necesidades de nuestros clientes

Para Grupo Catalana Occidente, la descarbonización no supone solo mitigar emisiones, sino que va mucho más allá. Constituye una oportunidad única de generar valor sostenible y nos permite seguir ofreciendo a nuestros clientes la protección que necesitan, cuando la necesitan.

En este sentido, en 2022, añadimos a nuestra oferta el seguro de movilidad personal, un producto que ayuda a la sociedad a emplear alternativas de transporte más respetuosas con el medioambiente al cubrir a los asegurados en sus desplazamientos diarios, independientemente de cómo se muevan: a pie, en patinete, bicicleta eléctrica y vehículo de *sharing*, entre otros.

Asimismo, adaptamos la oferta de nuestros productos de fondos de inversión a la categoría Artículo 8 del SFDR, siendo aprobados por la CNMV en febrero de 2023. De esta forma, todos los fondos de inversión que componen nuestra oferta financiera incorporan ahora de manera explícita consideraciones medioambientales y/o sociales en su gestión, además de sus objetivos financieros tradicionales.

Afianzando nuestra cultura de sostenibilidad

En Grupo Catalana Occidente creemos que los retos de acelerar la transición energética de forma eficiente y sostenible, y garantizando el crecimiento, no se pueden abordar sin el trabajo en equipo y el esfuerzo común.

Nuestros empleados son, y han sido siempre, la clave de nuestra evolución. La gestión del talento, el desarrollo de las personas, la digitalización y las nuevas formas de trabajo son las palancas fundamentales para lograrlo.

En este sentido, en 2022, hemos llevado a cabo programas de formación para nuestros empleados centrados en los ámbitos de la sostenibilidad, la igualdad y en aquellas acciones que ellos, como individuos, pueden desarrollar para contribuir al desarrollo social y el cuidado del medioambiente.

También hemos llevado a cabo iniciativas de voluntariado corporativo a través de las cuales nuestros empleados han ayudado a colectivos sociales vulnerables (Cheers4You o Junior

Achievement), y al cuidado del medioambiente (World Clean-Up Day). Por otro lado, estamos muy orgullosos de haber recibido el premio Worldclass workplace, que nos reconoce como una de las mejores empresas en las que trabajar.

Además, hemos seguido fomentando el modelo de trabajo híbrido, presencial y a distancia, como mecanismo de organización del trabajo que potencia la motivación y el compromiso de nuestros empleados, mejora la productividad y la eficiencia, y desarrolla la digitalización.

Comprometidos con la sostenibilidad

Todas estas iniciativas muestran la amplitud y profundidad de nuestro compromiso con la sostenibilidad, como parte integral de nuestra estrategia de negocio.

La positiva calificación ASG de Grupo Catalana Occidente confirma este compromiso que venimos mostrando y que a principios del 2023 ha sido reafirmado con el reconocimiento del Grupo con la insignia “Industry top rated” por parte de la agencia Sustainalytics, lo que nos sitúa como una de las compañías con mejor desempeño ASG del sector asegurador.

Por último, me gustaría destacar que nuestra acción social se lleva a cabo principalmente a través de la Fundación Jesús Serra, que dedica sus líneas de actuación a proyectos de investigación, docencia, acciones culturales, actividades deportivas e iniciativas sociales, con el fin de tener un impacto positivo en la sociedad.

Este ha sido un año marcado, a nivel internacional, por la invasión de Ucrania. Nuestro pensamiento ha estado al lado de las personas desplazadas por la guerra. Para hacer frente a la emergencia humanitaria provocada, desde Grupo Catalana Occidente se llevó a cabo una campaña global de recaudación de

fondos en colaboración con ACNUR, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

Quisiera finalizar haciendo una mención destacada a todos los empleados, mediadores, colaboradores, accionistas y clientes que forman parte de Grupo Catalana Occidente. Gracias a todos ellos hemos conseguido avanzar en nuestros objetivos en materia de sostenibilidad, y esperamos seguir contando con su apoyo y lealtad para llevar a cabo todos los proyectos previstos para los próximos años.

José M.ª Serra
Presidente

Memoria de sostenibilidad – Estado de Información No Financiera Grupo Catalana Occidente, S. A. 2022

Sobre este informe

En este informe se recoge la evolución, los resultados y el desempeño de Grupo Catalana Occidente en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2022, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta.

La Memoria de sostenibilidad contiene el Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) que forma parte del Informe de gestión, de conformidad con los artículos 262 de la Ley de Sociedades de Capital y 49 del Código de Comercio, dando respuesta a los requisitos de la Ley 11/2018. Asimismo, este documento ha sido preparado con referencia a los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI). Los Anexos II y III ("Índice de contenidos GRI" e "Índice de contenidos Estado de Información no financiera (EINF)", respectivamente) contienen el listado de los indicadores de sostenibilidad que se incluyen a lo largo de este informe.

Este documento ha sido revisado, respecto a la información del EINF y contenidos GRI, por un verificador externo independiente (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.) de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Revisada en vigor, 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.

Asimismo, el documento está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de gestión consolidado. El informe de verificación está disponible en la página 83 de este documento.

Para la elaboración del documento se han tenido en cuenta los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Perímetro de la información

2-2, 3-2

El perímetro de la información que figura en este informe corresponde a Grupo Catalana Occidente y a las entidades que lo conforman*.

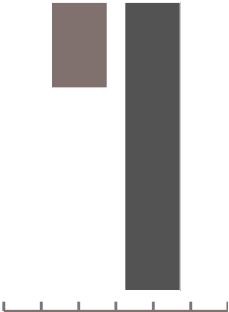
La información financiera que se incluye procede de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022.

En aquellos casos en los que la información reportada presenta un alcance diferente al perímetro establecido, se especifica en el correspondiente apartado o tabla con una nota al pie de página.

*En 2022 no se contempla en dicho perímetro la información relativa a la compañía Graydon Holding NV (entidad del negocio de seguro de crédito), debido a su desinversión efectiva en el mes de abril de dicho año por parte de Grupo Catalana Occidente, y a que se considera inmaterial por los meses que ha estado presente y por su volumen respecto al Grupo consolidado.

Carta del presidente Sobre este informe	01 Grupo Catalana Occidente 02 Negocio sostenible	03 Nuestros compromisos 04 Anexo I - Información adicional	05 Anexo II - Índice contenidos GRI 06 Anexo III - Índice contenidos EINF	07 Informe de verificación externa
--	--	---	--	------------------------------------

Grupo Catalana Occidente



Conoce al Grupo

2-1, 2-6

Grupo Catalana Occidente es uno de los líderes del sector asegurador español y del seguro de crédito en el mundo. En sus más de 150 años de historia ha experimentado un crecimiento constante, gracias a su capacidad para adaptarse a los cambios y permanecer fiel a su esencia genuinamente aseguradora.

El Grupo está presente en más de 50 países a través de una cartera de negocio diversificada y equilibrada, prestando servicio a más de 3 millones y medio de clientes.

Su consolidación como uno de los mayores grupos aseguradores de capital español es en buena parte consecuencia de su modelo de adquisiciones, que le ha permitido integrar paulatinamente a compañías líderes en su negocio o área geográfica.

Sólida estructura financiera



Cotiza en bolsa.
Accionistas estables y comprometidos.
Rating crediticio: A (AM Best) y A2 (Moody's).
Rating ASG: Riesgo Bajo (Sustainalytics).

Rigor técnico



Excelente ratio combinado no vida.
Estricto control de gastos.
Cartera de inversiones prudente y diversificada.

Dimensión internacional

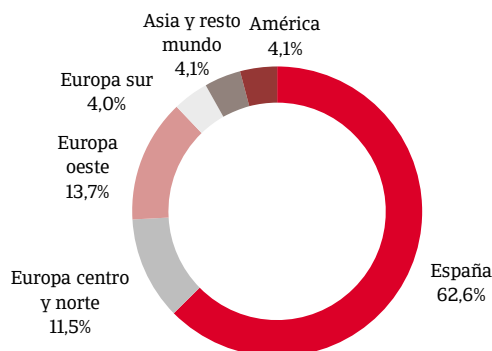
4º Mayor grupo
asegurador en España*

* Ranking cuota de mercado ICEA

2º Mayor grupo
de seguro de crédito en el mundo**

** Ranking cuota de mercado ICISA

Diversificación por países***



*** Porcentaje del total de primas anuales

Principales magnitudes

Volumen
y distribución
del negocio



5.245,6 M€ +7,4%

57,4% Negocio tradicional
42,6% Negocio del seguro de crédito

Ratio
combinado



90,8% +1,9p.p.
Negocio tradicional

72,3% -8,1 p.p.
Negocio del seguro de crédito

Resultado
consolidado

542,6 M€

Remuneración al
accionista

123,4 M€

Recursos permanentes
a valor de mercado

4.916,3 M€

Modelo de negocio

2-6

El propósito de Grupo Catalana Occidente es ser líderes en la protección de riesgos y la previsión a largo plazo del mercado familiar y de la pequeña y mediana empresa, a través del negocio de seguros tradicionales, así como ser líderes internacionales en la cobertura de riesgo comercial, a través del negocio del seguro de crédito.

Negocio tradicional

El negocio tradicional pone a disposición de familias y pymes una amplia gama de productos aseguradores para cubrir cualquier necesidad de los clientes, en cualquier etapa de la vida, a través de una red de mediadores profesionales y más de 1.500 oficinas.

Las líneas de negocio que ofrece son:



Multirriesgos

Familia-hogar, comercios, comunidades, oficinas y pymes.



Diversos

Productos industriales, ingeniería, accidentes y responsabilidad civil.



Vida

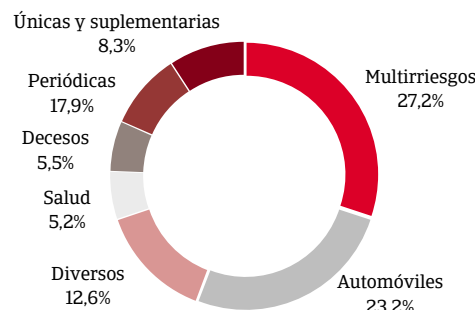
Productos de vida riesgo, vida ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión, así como decesos y salud.



Automóviles

Coberturas relativas al automóvil o las flotas de transporte.

El volumen del negocio tradicional asciende a 2.842,9 millones de euros, lo que supone el 57,4% del total del Grupo, y se distribuye como se indica a continuación:



Dentro del negocio tradicional, el Grupo desarrolla su actividad a través de diferentes marcas comerciales:



En 2023 se llevará a cabo la unificación de las compañías de Negocio tradicional (Seguros Catalana Occidente, Plus Ultra Seguros y Seguros Bilbao) con el fin de ser una organización más simple y, por lo tanto, más ágil y capaz de adaptarse rápidamente a las demandas del mercado.

Negocio del seguro de crédito

En el negocio del seguro de crédito, el Grupo ofrece productos y servicios que contribuyen al crecimiento de las empresas por todo el mundo, protegiéndolas de los riesgos de impago asociados a la venta de productos y servicios con pago aplazado.

Este negocio está estructuralmente vinculado a la evolución económica y, en particular, a la evolución de los impagos y del volumen del comercio a nivel mundial.

Las líneas de negocio que ofrece son:



Seguro de crédito

Protege ante las pérdidas financieras de la incapacidad de un comprador de pagar por bienes comprados a crédito.



Caución

Protege al beneficiario si el proveedor no cumple con sus obligaciones contractuales.



Reaseguro

Amplia gama de soluciones de reaseguros para empresas de seguros de los principales aseguradores del mundo.

El volumen del negocio del seguro de crédito para el año 2022 representa el 42,6% del total del Grupo, ascendiendo esta cifra a 2.366,4 millones de euros.



Las marcas del Grupo a través de las que desarrolla su actividad en el negocio del seguro de crédito son las siguientes:



Estrategia y resultados

2-6

Grupo Catalana Occidente basa su estrategia en tres pilares - crecimiento, rentabilidad y solvencia- que se desarrollan en las siguientes líneas de actuación:



Crecimiento

Definir los mercados a los que el Grupo se dirige, desarrollar los productos y servicios apropiados y establecer los canales de distribución adecuados para llegar al cliente.



Rentabilidad

Rentabilidad recurrente y sostenida a través del rigor técnico-actuarial y diversificación en inversiones y procesos que permitan ratios de costes ajustados y un servicio de calidad.



Solvencia

Priorizar la generación y el continuo crecimiento de los recursos propios con el fin de financiar la expansión del Grupo, garantizar un holgado cumplimiento de los compromisos asumidos y velar por un adecuado retorno a los accionistas.

Además, el Grupo integra en su estrategia la creación del valor sostenible, enfocando su actividad no solo en la obtención de unos buenos resultados financieros sino en favorecer el bienestar de cada uno de sus grupos de interés en las dimensiones económica, ambiental y social.

Cuenta de resultados económica, ambiental y social

	2021	2022	Var. 21-22
Desempeño económico (Cifras en millones de euros)			
Volumen de negocio	4.882,5	5.245,6	7,4%
Resultado consolidado	468,3	542,6	15,9%
Atribuido a la sociedad dominante	427,2	486,6	13,9%
Ratio combinado negocio tradicional	88,9%	90,8%	1,9 p.p.
Ratio combinado negocio seguro de crédito (bruto)	64,2%	72,3%	8,1 p.p.
Recursos permanentes a valor de mercado	5.191,5	4.916,3	-5,3%
Fondos administrados	15.712,2	14.991,1	-4,6%
Ratio de solvencia*	220%	240%	20 p.p.
Desempeño ambiental**			
Consumo de papel (Tn)	360,6	315,6	-12,5%
Consumo energético (GJ)	105.015,1	111.000,7	5,7%
Emisiones generadas Alcance 1, 2 y 3 (TnCO2)	4.095,9	6.183,8	51,0%
Intensidad de carbono (TnCO2/empleados)	0,55	0,86	0,31 p.p.
Desempeño social			
Empleados a cierre del ejercicio	7.498	7.232	-3,5%
Promedio de empleados	7.494	7.241	-3,4%
Mujeres directivas (% sobre el total de directivos)	17,7%	17,6%	-0,1 p.p.
Horas de formación	166.435	185.820	11,6%
Accidentes con baja (excl. In itinere)	44	79	44,3%
Contribución social*** (millones de euros)	4,0	2,3	-42,5%

* Dato del 2022 estimado. Incluye modelo interno parcial.

**El incremento de las cifras de 2022 se debe a la normalización en el uso de las instalaciones post Covid-19.

***En 2021 se incluye la aportación extraordinaria para lucha contra el Covid-19.

Principales tendencias clave

- **Finanzas sostenibles.** La economía verde es ya *mainstream* y pone el foco en los procesos financieros. La Taxonomía Verde otorga un nuevo paradigma a grandes empresas y pymes y condicionan cada vez más un mayor número de inversiones.

- **La acción por el clima.** La eliminación progresiva del carbón, el petróleo y el gas, y su sustitución por fuentes de energía limpias y renovables seguirá en el centro de las empresas también en 2023, que culminará con la COP28.

- **La sostenibilidad en la cadena de suministro.** La paralización mundial causada por el Covid-19 y la crisis de suministro provocada por la guerra de Ucrania han señalado de forma clara la necesidad de contar con cadenas de suministro seguras y resistentes. Cada vez más, se valora incorporar medidas de resiliencia y gestionar la exposición ante riesgos con un triple enfoque económico, ambiental y social.

Estructura accionarial

2-1

Grupo Catalana Occidente S.A. es la sociedad holding que actúa como matriz del Grupo, cuyas acciones cotizan en las bolsas de Madrid y Barcelona en el Mercado Continuo y está sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Asimismo, como grupo asegurador, está sujeto a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

El accionista de referencia de Grupo Catalana Occidente es INOC, S.A., que controla un 61,94% del capital social del Grupo.

Por otro lado, en autocartera, el Grupo, a través de Sociedad Gestión Catalana Occidente S.A., tiene 1.977.283 títulos con un coste total de adquisición de 22,38 millones de euros, lo que representa un 1,65% del capital social.

El *free-float* del Grupo es del 33,54%, y la mitad está en manos de inversores institucionales.

El Grupo no tiene información acerca de la existencia de pactos entre sus accionistas para el ejercicio concertado de los derechos de voto o que limiten la transmisión de sus acciones.

Gobierno corporativo

2-9, 3-3

La estructura de gobierno corporativo del Grupo diferencia adecuadamente las funciones de dirección y gestión de las funciones de supervisión, control y definición estratégica.



* Dentro de los Comités corporativos se encuentra el Comité de Sostenibilidad, presidido por el Consejero Delegado de Grupo Catalana Occidente.

Junta General de Accionistas

La Junta General es el órgano de representación de los accionistas. Su funcionamiento y actuación está regulado en los Estatutos sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas. Una de sus funciones principales es la aprobación de las cuentas y la aplicación del resultado. En la Sociedad no existen restricciones al derecho de voto y cada acción da derecho a un voto.

Para facilitar la participación de todos los accionistas, Grupo Catalana Occidente pone a su disposición un foro electrónico de debate y medios electrónicos que facilitan el voto a distancia y la delegación de representación. Asimismo, la Junta General de Accionistas se retransmite en *streaming* a través de la página web corporativa.

Consejo de Administración

2-9, 3-3, 405-1

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y supervisión del Grupo. El principio rector de su actuación es delegar la gestión ordinaria en el equipo de dirección y concentrar su actividad en la función de supervisión que comprende, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Responsabilidad estratégica: orientar las políticas.
- Responsabilidad de vigilancia: controlar la gestión.
- Responsabilidad de comunicación: servir de enlace con los accionistas.

Su funcionamiento y actuación está regulado por los estatutos sociales y el Reglamento del Consejo de Administración. En 2022 el Consejo de Administración se ha reunido en 12 ocasiones, en las que ha revisado, ha sido informado y, en su caso, ha tomado decisiones acerca de la situación financiera, no financiera y resultados, plan estratégico, operaciones de adquisición, políticas y control de riesgos, entre otras cuestiones.

Nombre del Consejero	Cargo	Tipo Consejero	Fecha primer nombramiento	Comisiones o Comités a los que pertenece
José M ^a Serra Farré	Presidente	Ejecutivo	15/4/1975	
Hugo Serra Calderón	Vicepresidente- Consejero Delegado	Ejecutivo	27/6/2013	
Jorge Enrich Serra	Vocal	Dominical	29/4/2021	-Comisión de Nombramientos y Retribuciones (v)
Juan Ignacio Guerrero Gilabert	Vocal	Independiente	28/4/2011	-Comisión de Nombramientos y Retribuciones (v) -Comité de Auditoria (p)
Federico Halpern Blasco	Vocal	Dominical	25/11/1993	
Álvaro Juncadella de Pallejá	Vocal	Dominical	28/4/2022	-Comité de Auditoria (v)
Beatriz Molins Domingo	Vocal	Independiente	28/4/2022	
Francisco Javier Pérez Farguell	Vocal	Independiente	25/2/2015	-Comisión de Nombramientos y Retribuciones (p) -Comité de Auditoria (v)
Maria Assumpta Soler Serra	Vocal	Dominical	24/9/2009	
Francisco José Arregui Laborda*	Consejero Secretario	Ejecutivo	29/1/1998	
Joaquín Guallar Pérez	Vicesecretario- no Consejero		25/2/2015	

(p) Presidente

(v) Vocal

(*) Renunció a su cargo como Consejero y Secretario del Consejo con fecha de efecto 1 de enero de 2023, asumiendo el cargo de Secretario – no Consejero D. Joaquín Guallar Pérez a partir de dicha fecha. D. Francisco José Arregui Laborda era asimismo Secretario no miembro del Comité de Auditoria y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, cuyos cargos han sido, igualmente, asumidos por D. Joaquín Guallar Pérez.

Composición del Consejo de Administración

Comisiones delegadas

En aras de una mayor eficacia en el ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con dos comisiones delegadas: el Comité de Auditoria y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Comité de Auditoria

Las responsabilidades del Comité de Auditoria se encuentran recogidas en el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración. Entre otras competencias, este Comité se encarga de garantizar que las cuentas anuales se elaboren de conformidad a la normativa e informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materias de su cometido, proponer el nombramiento de los auditores de cuentas externos y supervisar la eficacia del sistema de control interno.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Las responsabilidades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se encuentran recogidas en el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración. Esta comisión vela, entre otras materias, porque los procesos de selección de candidatos a consejero no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el buen hacer y la diversidad del Consejo, elevando propuestas o informando a este último, según el caso, con total objetividad y respeto del principio de igualdad, en atención a sus condiciones profesionales, experiencia y conocimientos. También se encarga de revisar la política de remuneraciones de la Sociedad e informar sobre la ejecución de la misma.

Diversidad y experiencia del Consejo 2-10, 2-18, 405-1

El Grupo dispone de la Política de Aptitud y Honorabilidad donde se regulan los requisitos que deben concurrir en el personal estratégico del Grupo para que los cargos sean desarrollados por las personas idóneas. En ella se establece que, en términos de aptitud, se verificará que el candidato posee la formación y el perfil adecuado para desempeñar las funciones encomendadas, y se favorecerá la diversidad de conocimientos y experiencia. En relación a la honorabilidad, se evaluará la honestidad y solvencia financiera basándose en pruebas pertinentes sobre su reputación, conducta personal y profesional.

El procedimiento de designación y el cese de los miembros del Consejo de Administración se encuentra recogido en el Reglamento del Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente, disponible en su web corporativa.

Asimismo, el Grupo sigue la recomendación incluida en el Código de Buen Gobierno Corporativo, que recomienda que un experto externo evalúe el funcionamiento del Consejo de Administración cada tres ejercicios. Así, en 2021 se realizó una evaluación externa por parte de KPMG, en su calidad de experto independiente, del funcionamiento del Consejo de Administración del Grupo, de sus comisiones delegadas y del desempeño de su presidente. El resultado fue positivo, destacando el experto externo tanto la idoneidad de los procedimientos como el funcionamiento de los citados órganos. Durante el ejercicio 2022, el Consejo de Administración y sus comisiones delegadas han llevado a cabo, asimismo, procesos internos de autoevaluación de su funcionamiento.

En relación a su composición, cabe destacar que en 2022 Grupo Catalana Occidente ha acometido cambios en su Consejo de Administración, con los que continúa reforzando tanto la diversidad como las competencias, los conocimientos y la experiencia en el seno del mismo. Con estos cambios, a cierre

del ejercicio 2022 el Consejo de Administración del Grupo estaba formado por 10 consejeros de los cuales 4 son dominicales, 3 son independientes y 3 son ejecutivos (en 2021 el Consejo de Administración estaba compuesto por 16 miembros de los cuales 10 eran dominicales, 2 independientes y 4 ejecutivos). El número de mujeres en el Consejo de Administración de la Sociedad representa un 20%** del total de sus miembros, aumentando 13,7 puntos, frente al 6,3% del ejercicio anterior.

% miembros del Consejo de Administración*	2021	2022
< 30 años	0%	0%
Entre 30 y 50 años	19%	30%
> 50 años	81%	70%

*Se incluyen todos los consejeros personas físicas y los representantes de las personas jurídicas miembros del Consejo de Administración.

**Desde el 1 de enero de 2023, el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración del Grupo asciende a un 22,2%.

Retribución al Consejo 2-19, 2-20, 405-2

La retribución de los consejeros se determina de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable a las sociedades de capital, los Estatutos, el Reglamento del Consejo de Administración y los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.

Corresponde a la Junta General de Accionistas aprobar la Política de Remuneraciones de los Consejeros, al menos cada tres años, y como punto separado en el orden del día. Dicha política incluye los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros y se rige por los siguientes principios generales:

- Crear valor a largo plazo.
- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.

- Atraer y retener a los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.

La Política de Remuneraciones se encuentra alineada con las cuestiones ASG, vinculando la retribución variable a los compromisos adquiridos en relación con la sostenibilidad. El peso de los criterios no financieros no podrá ser inferior al 25% del total.

La información detallada sobre la aplicación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros se encuentra recogida en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, facilitado a la CNMV y disponible en la web del Grupo: www.grupocatalanaoccidente.com.

La retribución total de los consejeros de la Sociedad durante el ejercicio 2022 ha sido la siguiente:

Remuneración de consejeros*	2021	2022
(Cifras en miles de euros)		
Media consejeros no ejecutivos hombre	230,1	178,5
Media consejeros no ejecutivos mujer	240,7	225,7
Total consejeros	7.131,6	5.682,2

*Se incluye la remuneración de consejeros ejecutivos y no ejecutivos de la Sociedad tanto en la Sociedad como en el resto de sociedades del Grupo.

Las remuneraciones medias por género corresponden a los consejeros personas físicas exclusivamente.

Las variaciones respecto a 2021 se deben a que en abril de 2022 Grupo Catalana Occidente ha acometido cambios en su Consejo de Administración (tanto el detalle sobre dichos cambios como de las retribuciones por concepto y persona se encuentra en el Informe Anual sobre remuneraciones del Consejo de Administración disponible en la web del Grupo).

Asimismo, estos importes podrán reflejar variaciones no significativas respecto a otros documentos por incluir otros conceptos (aportaciones a planes de previsión social complementarias) y al expresarse en miles de euros.

Dentro de este concepto se incluye la retribución fija, variable, aportaciones a planes de previsión social, dietas, atenciones estatutarias y otros. Los consejeros ejecutivos (compuesto en su totalidad por hombres) han percibido en 2022 una media de 1.078,3 mil euros (1.098,8 mil euros en 2021).

Comité de Dirección

Grupo Catalana Occidente tiene un Comité de Dirección que dirige y coordina la gestión ordinaria del Grupo, por delegación del Consejo de Administración.

Comité de Dirección de Grupo Catalana Occidente	Cargo
José M. Serra Farré	Presidente
Hugo Serra Calderón	Vicepresidente/Consejero Delegado
Francisco J. Arregui Laborda*	Consejero Director General
Juan Closa Cañellas	Director General negocio tradicional
David Capdevila	Director General negocio seguro de crédito
Xavier Fontanet	Director General operaciones

(*) Renunció a su cargo como Consejero Director General con fecha de efecto 1 de enero de 2023. A partir de dicha fecha, se han incorporado tres nuevos miembros al Comité de Dirección del Grupo: Clara Gómez Bermúdez (Dirección General Financiera-Riesgos), Joaquín Guallar Pérez (Dirección General Legal-Corporativa), y Francisco Sánchez Blanco (Dirección General Estrategia y Desarrollo de negocio).

Asimismo, las principales entidades aseguradoras individuales que forman parte del Grupo disponen de su propio Comité de Dirección. Dichos comités se reúnen, al menos, mensualmente, para tomar acciones relativas al seguimiento operativo de las mismas.

Gestión de riesgos

2-6, 2-12, 2-16, 2-23, 3-3

Sistema de control de gestión de riesgos

El sistema de control de gestión de riesgos del Grupo se fundamenta en el principio de “tres líneas de defensa”.

1ª Línea – Toma y gestión de los riesgos

La conforman las unidades de negocio, que son responsables del riesgo asumido y de la gestión del mismo.

2ª Línea – Control y seguimiento

Está compuesta por la función de control de gestión de riesgos, la función de verificación del cumplimiento normativo y la función actuarial. Su objetivo es definir controles que permitan asegurar el cumplimiento de los procesos y de las políticas de gestión de riesgos.

3ª Línea – Función de auditoría interna

La función de auditoría interna es la responsable de realizar una evaluación independiente sobre la efectividad del sistema de gobierno, del sistema de gestión de riesgos y del control interno.

Desde el área de control de gestión de riesgos se tratan todos los aspectos significativos relativos a la gestión de riesgos, marcando directrices y criterios de referencia que son asumidos por las entidades, con las adaptaciones que sean necesarias.

Estrategia de riesgos

Grupo Catalana Occidente define su estrategia de riesgos como el nivel de riesgos que las entidades que lo forman están dispuestas a asumir, y se asegura de que la integración de la misma en el plan de negocio permite cumplir con el apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Grupo Catalana Occidente tiene definidos los siguientes conceptos para la gestión del riesgo:

- **Perfil de riesgo:** Riesgo asumido en términos de solvencia.
- **Apetito de riesgo:** Riesgo en términos de solvencia que las entidades que forman el Grupo prevén aceptar para la consecución de sus objetivos.
- **Tolerancia al riesgo:** Desviación máxima respecto al apetito que se está dispuesto a asumir (tolerar).
- **Límites de riesgo:** Límites operativos establecidos para dar cumplimiento a la estrategia de riesgos.
- **Indicadores de alerta:** Adicionalmente, el Grupo dispone de una serie de indicadores de alerta temprana que sirven de base tanto para la monitorización de los riesgos como para el cumplimiento del apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Información y comunicación

Los órganos de gobierno reciben con periodicidad, al menos trimestral, información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

Desde 2016 y con carácter anual, el Grupo y las entidades aseguradoras que lo forman, publican un informe específico sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR) donde se detallan y cuantifican los riesgos a los que está expuesto. Este informe se puede consultar en la web corporativa.

Autoevaluación de riesgos y solvencia

La autoevaluación de riesgos u ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*) es el proceso de evaluación interna de los riesgos y la solvencia que se constituye como eje central del sistema de gestión de riesgos. Su objetivo es identificar, evaluar, supervisar, gestionar e informar de los riesgos a corto y largo plazo del Grupo.

El ORSA se realiza como mínimo una vez al año y valora:

- El cumplimiento de los requisitos de capital.
- La desviación entre el perfil de riesgo y de solvencia.
- El cumplimiento de los requisitos de capital ante situaciones adversas.

El Grupo realiza un análisis de *back-testing* entre las estimaciones de los requisitos de capital del ejercicio ORSA y sus resultados a cierre del ejercicio.

Políticas para la gestión de riesgos

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos, el Grupo dispone de un conjunto de políticas de gestión de riesgos. Cada una de estas políticas identifica los riesgos propios del área afectada, establece medidas de cuantificación del riesgo, determina acciones para supervisar y controlar dichos riesgos, establece medidas para mitigar el impacto de los mismos y determina los sistemas de información y control interno para controlar y gestionar los riesgos.

Los riesgos ASG

3-3

Los riesgos ASG se definen como aquellos hechos o factores ambientales, sociales o de gobernanza que, de producirse, podrían afectar a la organización o tener un impacto potencial negativo en la consecución de sus objetivos estratégicos. Dichos riesgos también pueden constituir una importante área de oportunidad en la medida que la organización incrementa la adaptabilidad a las variaciones producidas por los mismos para contrarrestar sus efectos.

Grupo Catalana Occidente comprende, previene y tiene la ambición de mitigar los riesgos ASG, así como de gestionar de la mejor manera posible las oportunidades que confiere ofrecer, a todos sus grupos de interés, una protección segura y de calidad contra estos riesgos. Por ello, el Grupo incorpora la sostenibilidad en su estrategia, siendo una de las prioridades establecidas en 2022, y la eleva al máximo nivel ejecutivo de la organización.

En la página siguiente se describen los principales riesgos ASG identificados por el Grupo, clasificados según su tipología, y señalando su impacto y horizonte temporal.

Además, dado que estos riesgos pueden afectar directa o indirectamente al Grupo en su conjunto, se integran de forma transversal en las políticas de riesgos.

Su gestión, medición y monitorización se definen en la política de sostenibilidad y la política de cambio climático y medioambiente, así como en el resto de políticas de gobernanza del Grupo, según las cuales:

- Los impactos de tales riesgos, en la medida que resulten relevantes, se analizan en la planificación financiera con el objetivo de adaptar, en caso necesario, la planificación estratégica habida cuenta de los riesgos identificados.

- Se implementan las métricas necesarias que ayuden a medir y gestionar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.
- Se realiza un reporte periódico al más alto nivel sobre la identificación de dichos riesgos y su impacto en el negocio.

Mapa de riesgos ASG 201-2

Tipología	Riesgo ASG	Impacto	Horizonte temporal*
Medioambientales	Físicos		
	Aumento de la siniestralidad por el aumento de la frecuencia y severidad de los impactos físicos de eventos climáticos adversos	Alto	Largo
	Incremento de la mortalidad por exposición a áreas con eventos climáticos extremos (olas de calor, precipitaciones extremas, etc.)	Medio	Largo
	Incremento del riesgo de impago de los reaseguradores por una mayor exposición a éstos, derivada del aumento en la siniestralidad que podría causar un incremento en la frecuencia y severidad de eventos climáticos extremos	Medio	Largo
	Transición		
	Aumento de la siniestralidad en el negocio de seguro de crédito en <i>buyers</i> con elevada exposición a la transición climática y/o al cambio climático	Alto	Medio
	Disminución del negocio de seguro de crédito en <i>buyers</i> con elevada exposición a la transición climática y/o al cambio climático	Alto	Medio
	Pérdida del valor de las acciones en sectores con elevada exposición a la transición climática	Alto	Largo
	Aumento de los diferenciales de crédito (<i>spreads</i>) en sectores con elevada exposición a la transición climática	Alto	Largo
	Incremento del riesgo de impago de los reaseguradores por su exposición a sectores con mayor probabilidad de <i>default</i> originado por la transición hacia economías bajas en carbono	Medio	Medio
	Riesgo de caída de la cartera de No Vida por exposición a sectores altamente contaminantes que se vean afectados por la transición a economía de bajas emisiones de carbono	Bajo	Medio
	Riesgo de no tener adaptados nuestros inmuebles a los requerimientos legales de inmuebles de consumo nulo	Bajo	Medio
	Responsabilidad		
	Riesgos derivados de incumplimientos legales o normativos en materia medioambiental	Bajo	Corto
Sociales	Riesgo social derivado de una vulneración de los Derechos Humanos (incumplimiento de los compromisos en materia de diversidad, igualdad, inclusión, etc.)	Bajo	Corto
	Riesgo social asociado a los cambios en la gestión de personas en la empresa	Medio	Medio
	Riesgo social relacionado con el impacto de los cambios demográficos y sociales derivados de una pérdida económica en los distintos ramos	Bajo	Medio
	Cambios en las tendencias de longevidad de la población	Bajo	Medio
	Cambios en la tendencia de salud de los distintos grupos de población	Bajo	Largo
Gobernanza	Percepción negativa de las agencias de rating con respecto al compromiso ASG de la compañía	Alto	Corto
	Riesgo de gobernanza derivado de una mala protección de datos personales	Medio	Corto
	Riesgo de gobernanza relacionado con la elaboración de productos responsables determinados por la normativa aplicable	Medio	Medio
	Riesgo de gobernanza relacionado con la no adaptación a las nuevas tendencias en materia de innovación y transformación digital	Medio	Medio
	Ciberriesgos y/o no disponer de nuestros sistemas informáticos adaptados a las nuevas tendencias laborales y del mercado: teletrabajo, seguridad informática, digitalización, atención online de nuestros clientes	Medio	Corto
	Riesgo derivado de la ineficiencia del sistema de gobierno relacionado con aspectos ESG	Bajo	Corto
	Riesgo derivado de la composición del Gobierno Corporativo	Bajo	Corto
	Riesgo de ética e integridad relacionado con el código ético, cumplimiento y corrupción	Bajo	Corto
	Riesgo relacionado con la estrategia fiscal y transparencia	Bajo	Corto
	Riesgos derivados de incumplimientos legales o normativos relacionados con factores ASG (incumplimiento de la normativa de blanqueo de capitales, incumplimiento de la normativa de protección de datos)	Bajo	Corto
	Riesgo reputacional por pérdida de imagen en los medios de información o RRSS, al no ser considerado como un agente que contribuye a los factores ASG	Bajo	Medio
	Riesgo de percepción negativa del cliente derivado de la transparencia (productos, información de la empresa, etc.)	Bajo	Medio

*Horizonte temporal del mapa de riesgos ASG: menos de 5 años (c/p), entre 5 y 10 años (m/p), más de 10 años (l/p).

Carta del presidente Sobre este informe	01 Grupo Catalana Occidente 02 Negocio sostenible	03 Nuestros compromisos 04 Anexo I – Información adicional	05 Anexo II – Índice contenidos GRI 06 Anexo III – Índice contenidos EINF	07 Informe de verificación externa
--	---	---	--	------------------------------------

Negocio sostenible



Estrategia de sostenibilidad

3-3

Para Grupo Catalana Occidente, la sostenibilidad es el compromiso voluntario de integrar en su estrategia los riesgos y la gestión responsable de las cuestiones económicas, sociales y de medioambiente, fomentar un comportamiento ético con sus grupos de interés, aplicar con rigor los principios de buen gobierno y contribuir al bienestar de la sociedad a través de la creación de valor sostenible.

El valor sostenible es el resultado de enfocar la actividad no sólo en la obtención de unos buenos resultados financieros, sino en favorecer el bienestar de los grupos de interés a los que dan respuesta las entidades del Grupo. Este valor se convierte en sostenible cuando se integra en la estrategia de negocio tanto en el corto, como en el medio y largo plazo.

Dicho compromiso se materializa a través de nuestra Política de sostenibilidad y del Plan Director de Sostenibilidad 2021-2023.

Política de sostenibilidad

En el mes de enero de 2021, el Consejo de Administración aprobó la Política de sostenibilidad de Grupo Catalana Occidente que sustituye a la antigua Política de responsabilidad corporativa, vigente hasta ese momento.

Este documento establece el marco de referencia para que el Grupo y las entidades que lo conforman puedan desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable. Incluye los principios generales de actuación en materia de sostenibilidad, así como los objetivos concretos de sostenibilidad perseguidos por el Grupo.

La mencionada Política de sostenibilidad pretende responder a un marco regulatorio europeo y nacional cada vez más exigente, que incluye la Agenda 2030 de Naciones Unidas, el Acuerdo de París de la Convención Marco sobre Cambio climático de Naciones Unidas, el Pacto Verde Europeo, la Estrategia Europea de descarbonización a 2050 y la Ley 7/2021 sobre Cambio climático y Transición energética.

De manera externa, afianza el compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas de Inversión Responsable (PRI), los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés).

De manera interna, es el instrumento clave para afianzar el compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad y sienta las bases sobre las que desarrollar el Plan Director de Sostenibilidad.

Calificación externa de sostenibilidad

La exposición y la gestión del riesgo ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) de Grupo Catalana Occidente es evaluada por la agencia de rating de sostenibilidad Sustainalytics.

En diciembre de 2022 la agencia ha revisado el *rating* ASG del Grupo, otorgándole una calificación de 15,0 puntos, lo que supone una mejora de 0,5 puntos respecto al año anterior.

De esta forma, la agencia considera que la organización tiene un riesgo bajo de experimentar impactos financieros materiales relacionados con los factores ASG y sitúa al Grupo entre las primeras 15 compañías con mejor rating ASG del sector asegurador en el que figuran más de 300 compañías. En reconocimiento de lo anterior, la agencia de rating de sostenibilidad ha otorgado a Grupo Catalana Occidente la insignia “*Industry top rated*”, como una de las compañías con mejor calificación ASG del sector asegurador.

Gobierno de sostenibilidad

2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17

La sostenibilidad es impulsada desde la alta dirección del Grupo, siendo el Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente el responsable de fijar y orientar la estrategia de sostenibilidad, que actúa de forma transversal e impacta en todas las áreas de negocio.

Además, existen tres órganos supervisores de la sostenibilidad en el Grupo: Comité de Sostenibilidad, Comité de Auditoría y Comité de Verificación del Cumplimiento.

La Memoria de sostenibilidad incluye el Estado de Información No Financiera y es aprobada por el Consejo de Administración. Además, se somete a revisión y aprobación por parte de la Junta General de Accionistas tal como exige la Ley 11/2018, donde los accionistas tienen la oportunidad de pronunciarse sobre las iniciativas y el desempeño descrito.

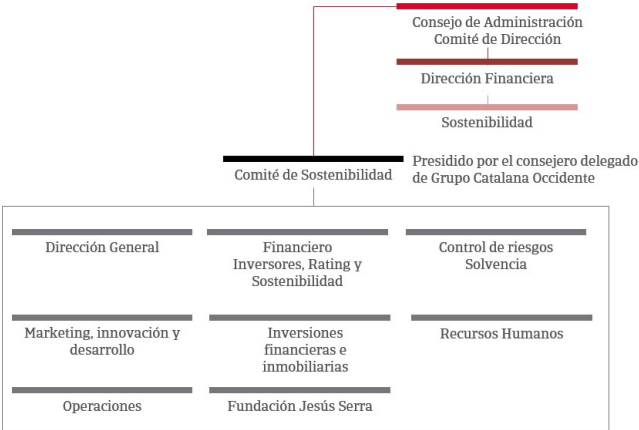
Comité de Sostenibilidad

Ostenta la función delegada de decisión y supervisión de la actuación del Grupo en relación con los temas de sostenibilidad, incluido el Plan Director de Sostenibilidad y sus correspondientes actualizaciones periódicas.

Este Comité es presidido por el Consejero Delegado de Grupo Catalana Occidente y está integrado por responsables de las distintas áreas, que representan a los grupos de interés. En 2022, el Comité de Sostenibilidad se ha reunido en 2 ocasiones y ha tratado, entre otros, los siguientes asuntos:

- Seguimiento y análisis de los avances realizados en el Plan Director de Sostenibilidad durante el año 2022.
- Supervisión de la información no financiera 2022: Memoria de sostenibilidad integrada, incluido el Estado de Información No Financiera, verificada.

- Informes sobre analistas y agencias de rating ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)
- Avances en la estrategia de cambio climático.
- Análisis de la contribución del Grupo a los ODS.
- Revisión de políticas en materia de sostenibilidad.
- Seguimiento y análisis de nuevas regulaciones europeas y nacionales en materia de sostenibilidad (Reglamento de Taxonomía, Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad (SFDR), Ley de cambio climático y transición energética y Directiva de Reporte Corporativo en materia de Sostenibilidad –CSRD, por sus siglas en inglés, entre otras).
- Propuesta y aprobación Plan de acción de Sostenibilidad 2023.



Adicionalmente, Atradius ha creado su propio Comité de Sostenibilidad presidido por el CFO de Atradius y formado por responsables de todas las áreas implicadas. Este Comité se reúne cada 4-6 semanas y sirve de vínculo entre Atradius y el Comité de Sostenibilidad del Grupo.

Entre sus funciones están las de implementar la estrategia ASG del Grupo en Atradius y poner en práctica los objetivos de Sostenibilidad fijados para el negocio de seguro de crédito.

Por su parte, la función de Sostenibilidad, integrada en la Dirección Financiera del Grupo dentro del departamento de Relación con Inversores, Agencias de *rating* y Sostenibilidad, organiza y promueve las iniciativas y compromisos del Plan Director de Sostenibilidad 2021-2023, reportando directamente al Comité de Sostenibilidad. Su objetivo es maximizar el impacto ASG del Grupo en todos sus grupos de interés y visibilizar el liderazgo de la organización en cuestiones no financieras.

Comité de Auditoría

Aparte de las responsabilidades asignadas y recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración, el Grupo atribuye al Comité de Auditoría el seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad y la evaluación de su grado de cumplimiento.

Comité de Verificación del Cumplimiento

Es el encargado de evaluar, asesorar e informar en todo lo relativo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales que son de aplicación, y las asumidas voluntariamente, así como del impacto de cualquier modificación del entorno legal y del riesgo de cumplimiento, incluidas aquellas en materia de sostenibilidad.

Materialidad y relación con los grupos de interés

Materialidad

2-14, 3-1, 3-2, 3-3

En 2020, Grupo Catalana Occidente actualizó su estudio de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para el Grupo y para sus grupos de interés. El horizonte temporal considerado en el análisis fue de 3 años, coincidiendo con la duración del Plan Director de Sostenibilidad 2021-2023, el cual fue actualizado a partir del estudio de materialidad.

Dicho análisis de materialidad, se centró en las cuestiones de sostenibilidad financieramente importantes para el Grupo. No obstante, la metodología utilizada tuvo en cuenta de forma preliminar el doble enfoque promovido por la Directiva de Reporte Corporativo en materia de Sostenibilidad (CSRD), y consideró tanto el impacto del negocio sobre los aspectos ASG como el impacto de los diferentes asuntos ASG en el negocio.

En 2023, Grupo Catalana Occidente llevará a cabo un nuevo análisis de materialidad, en línea con su deseo de seguir implementando las últimas tendencias en sostenibilidad y alcanzar la excelencia en dicha materia.

Para llevar a cabo el análisis de materialidad, el Grupo realizó el siguiente proceso:

Identificación

En primer lugar, a partir de diversas fuentes externas y de un *benchmark* del sector, se realizó un análisis de los asuntos que preocupaban a los grupos de interés del Grupo con el objetivo de determinar que asuntos se podían considerar relevantes.

Carta del presidente
Sobre este informe01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa



Priorización

Una vez identificados los asuntos, se priorizaron a partir de un doble análisis de fuentes de información:

- Relevancia externa, otorgada por inversores, prescriptores y otras compañías del sector: se realizó un análisis de prensa y una evaluación del contexto sectorial a través de la identificación de aspectos en materia de sostenibilidad que eran críticos para dichos grupos de interés.
- Relevancia interna, en base a documentos y grupos de interés internos: se realizaron entrevistas a directores de las diferentes áreas del negocio para detectar cuáles eran los principales riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad, así como las prioridades del Grupo en el futuro.

Validación

Los resultados obtenidos fueron valorados y validados por el Comité de Sostenibilidad, vinculado al Consejo de Administración y al Comité de Dirección, el cual evaluó la coherencia de las valoraciones otorgadas en la fase anterior.

Determinación de contenidos

Una vez validados los resultados anteriores, se elaboró una matriz de materialidad determinando el listado de aspectos que, por haber adquirido suficiente importancia, debían ser reportados como asuntos materiales.

A continuación, se detallan los asuntos que resultaron ser materiales para el Grupo. A partir de este listado, se han determinado los contenidos de la presente Memoria de sostenibilidad.

Asuntos identificados como materiales para el Grupo 2-29



Experiencia del cliente: Responder a los clientes con rapidez, honestidad, sensibilidad y transparencia en todo momento y asegurar que la tramitación de los siniestros sea clara y comprensible.



Protección de datos y ciberseguridad: Mecanismos para proteger los datos y recursos de los clientes en un negocio con creciente utilización de la tecnología en los procesos de contratación con datos a gran escala.



Innovación: Innovación en productos, servicios y en sistemas de gestión, apoyados en la transformación digital y en una cultura interna de innovación.



Gobierno corporativo: Cumplimiento estricto de las obligaciones legales, transparencia en la gestión y en la información y seguimiento de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.



Ética, integridad y transparencia: Comportamiento ético en la gestión de la organización y en el desarrollo del negocio.



Gestión de riesgos ASG: Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo que pueden influir en el cumplimiento de las obligaciones financieras y afectar a la solidez crediticia.



Inversión responsable: Inclusión de criterios ASG en la toma de decisiones de inversión, así como cumplimiento de las regulaciones relativas a inversiones responsables (Taxonomía, Reglamento SFDR).



Productos responsables: Modificar y ampliar la oferta de productos de seguro para responder de la mejor forma posible a las necesidades de la sociedad.



Cambio climático y gestión ambiental: Evaluación, seguimiento y gestión del uso eficiente de la energía y del uso de materiales, así como la implementación de una estrategia corporativa frente al cambio climático que incluya la gestión de estos riesgos en productos de seguro.



Atracción, desarrollo y retención del talento: Apostar por la contratación indefinida y por la incorporación de trabajadores jóvenes que puedan desarrollar una carrera profesional completa en la organización.



Empleo de calidad: Proporcionar estabilidad en el empleo, así como establecer medidas para garantizar la diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la organización.



Seguridad y salud: Evolución desde un modelo de gestión parcial de la salud a un concepto de salud integral, que incluye el bienestar físico, mental y social.



Gestión de los proveedores de servicio: Integración de las cuestiones ASG en toda la cadena de suministro, y especialmente en los servicios de reparaciones y demás servicios relacionados con los siniestros.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa



Compromiso con la sociedad: Promover y colaborar con actividades no lucrativas de interés general, así como gestionar los compromisos adquiridos en sostenibilidad (Principios para la sostenibilidad en seguros (PSI) y Pacto Mundial)



Desarrollo de comunidades locales: Contratación de proveedores locales y pagos justos por sus servicios de reparación de siniestros.



Derechos humanos: Gestión, seguimiento y reporte de impactos en las operaciones y proveedores del Grupo en materia de derechos humanos.

Cuestiones como la Economía Circular y la generación de residuos, la contaminación lumínica y acústica, el desperdicio de alimentos, el consumo de agua y la biodiversidad no son aspectos materiales para el Grupo.

Relación con los grupos de interés

3-3, 2-29

Grupo Catalana Occidente ha identificado seis grupos de interés basándose en el impacto que su actividad tiene sobre ellos y la relevancia de cada uno para el mismo.

El Grupo establece su compromiso con cada uno de ellos, lo que implica mantener un diálogo constante y transparente que permita comprenderles e integrarles en la actividad de la compañía. Para ello, existen diversos canales de comunicación a través de los cuales se mantiene una relación fluida, cercana y transparente con los grupos de interés. Además, los diversos canales permiten identificar las necesidades y expectativas de todos ellos y, de este modo y aplicando el principio de transparencia incluido en el código ético, poder darles respuesta.

Canales de comunicación, participación y diálogo 2-29

Empleados

El Grupo mantiene vías de comunicación y diálogo con sus empleados de manera directa y también a través de sus representantes sindicales en las comisiones negociadoras correspondientes para tratar los temas de interés y alcanzar acuerdos al respecto.

Las principales vías de comunicación con ellos son la intranet, los tableros de anuncios y buzones de sugerencias, las *newsletters*, la encuesta de satisfacción del empleado, reuniones presenciales, eventos y el canal de denuncias.

Clientes

El Grupo mantiene un diálogo constante con este grupo de interés a través de su extensa red comercial, los servicios de asistencia técnica, los servicios de atención al cliente y la propia red de oficinas.

Además, existen otros canales de comunicación como son la web corporativa, el canal de denuncias, el servicio e-cliente, las redes sociales, las encuestas de satisfacción del cliente y las revistas corporativas.

Accionistas e inversores

El Grupo mantiene una comunicación y un diálogo permanente con este colectivo. Desde el departamento de Relaciones con Analistas e Inversores, Agencias de *rating* y Sostenibilidad se dirigen y lideran *roadshows* con inversores respondiendo a sus demandas de información.

Asimismo, se disponen de otras vías de comunicación tales como la Junta General de Accionistas, la web corporativa, el área de analistas e inversores, el área de atención al accionista y el canal de denuncias.

Distribuidores/ Mediadores

El Grupo mantiene comunicación con los agentes y corredores de seguros a través del portal interno. Además, tiene otras vías de comunicación como las jornadas de formación, el canal de denuncias, la App corporativa o las redes sociales.

Colaboradores/Proveedores

El Grupo mantiene con este grupo de interés una relación fluida durante todo el proceso de gestión, desde la contratación hasta la prestación del servicio. Por ello, el Grupo pone a disposición de los colaboradores y proveedores diversos canales de comunicación como la Intranet, las encuestas de satisfacción, la web de Prepersa y el canal de denuncias.

Sociedad

Dentro de este grupo de interés se incluyen las comunidades locales, organizaciones sindicales, ONG's, sector académico, sociedad civil o la ciudadanía.

El contacto e interacción con estos *stakeholders* se lleva a cabo a través de múltiples vías como la web corporativa del Grupo y de su Fundación (Fundación Jesús Serra), los programas sociales de la misma, las redes sociales, el canal de denuncias, así como a través de los medios de comunicación.

Plan de sostenibilidad

2-24, 3-3

El Plan Director de Sostenibilidad (PDS) es el principal instrumento a través del cual Grupo Catalana Occidente desarrolla e implementa su estrategia de sostenibilidad. A partir del estudio de materialidad realizado en 2020 se ha actualizado un nuevo Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2021-2023.

Dicho Plan Director de Sostenibilidad se ha estructurado identificado tres ejes fundamentales de desarrollo: excelencia en el servicio, contribución positiva y confianza; y un eje transversal de transparencia común a estos ejes: difusión y reporte. Dentro de cada eje se han establecido unas líneas de actuación específicas en las que el Grupo tiene el propósito de crear valor de manera sostenible, con acciones para su desarrollo, alcance e indicadores para su seguimiento.

Cada área corporativa representada en el Comité de Sostenibilidad tiene establecidos sus propios responsables en los relativo al impulso y la monitorización de las iniciativas específicas establecidas en el PDS (2021-2023). Dichos responsables, junto con la función de Sostenibilidad del Grupo, se reúnen en el Comité de Sostenibilidad para coordinar la estrategia y analizar los proyectos más destacados en esta materia. Además de esto, se cuenta con interlocutores de sostenibilidad tanto en el negocio tradicional como en el negocio del seguro de crédito, que permiten tener un mayor conocimiento por país, así como una mayor coordinación en la implementación de las iniciativas.

Principales avances del PDS en 2022 por línea de actuación

Gestión de riesgos ASG (Más información en págs. 13-15 y 43-44)

Además de integrar los riesgos ASG junto con los riesgos tradicionales de la actividad aseguradora, incluyéndolos en el mapa de riesgos del Grupo, en 2022 se han continuado

adoptando las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) para contribuir a generar información veraz y objetiva sobre los riesgos climáticos.

Productos responsables (Más información en págs. 24-26)

Se ha adaptado la oferta de productos de fondos de inversión a la categoría Artículo 8 del Reglamento SFDR, incorporando de manera explícita, desde febrero de 2023 por aprobación de la CNMV, consideraciones medioambientales y/o sociales en su gestión, más allá de la mera integración de los riesgos de sostenibilidad. Se han continuado adoptando los requisitos establecidos por la Taxonomía de la UE, clasificando las actividades del Grupo en elegibles y no elegibles.

Inversión responsable (Más información en págs. 22-24 y 26)

Se ha seguido dando cumplimiento a las exigencias regulatorias relativas a inversiones sostenibles (Taxonomía y SFDR). Asimismo, se ha revisado la actual estrategia de Inversión responsable para que tome efecto en 2023 una nueva estrategia que incorpore la exclusión de nuevos sectores económicos de temática ambiental, así como un nuevo criterio de *Screening positivo*, por el cual se excluirá la inversión en aquellas compañías con una peor gestión de los riesgos ASG.

Digitalización y omnicanalidad (Más información en págs. 34 y 35)

Se ha incorporado *Whatsapp* como canal de comunicación para los clientes de las compañías de negocio tradicional. Además, se ha seguido apostando por la digitalización de los servicios del Grupo a través del servicio de videoperitación, la firma digital para la contratación de productos y la póliza digital.

Innovación (Más información en págs. 56 y 57)

Para impulsar la innovación, el conocimiento y el análisis de las tendencias que marcarán el futuro del sector asegurador desde dentro de la organización, se han desarrollado nuevas iniciativas en los programas de intraemprendimiento del Grupo, Xplora y Evolve +, para negocio tradicional y negocio del seguro de crédito respectivamente. Asimismo, se ha continuado el desarrollo de nuevas aplicaciones y procesos innovadores para mejorar nuestro servicio al cliente.

Gestión medioambiental (Más información en págs. 42-47)

Se ha asumido el compromiso de ser un Grupo con cero emisiones netas a 2050. Además, en aras de contribuir a la protección del medioambiente, se han desarrollado iniciativas y campañas para minimizar los impactos medioambientales (como el *World Clean-up day*) y se continúa con la implantación de un sistema de gestión medioambiental en el Grupo.

Experiencia del empleado (Más información en págs. 29-34)

Se ha impartido una formación obligatoria en sostenibilidad para todos los empleados del Grupo. Asimismo, se han analizado los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral realizada en 2021 a los empleados de negocio tradicional, poniendo en marcha una serie de iniciativas relacionadas, y se ha lanzado la encuesta a los empleados de Atradius.

Ética e integridad (Más información en págs. 48-51)

Se ha continuado incorporando cláusulas ASG en los contratos con los proveedores de las compañías de negocio tradicional, a través de las cuales el Grupo se asegura de que cumplen con sus mismos principios éticos y de sostenibilidad, con la normativa laboral y con sus obligaciones tributarias.

Comunicación y relación con grupos de interés (Más información en págs. 20, 53 y 54)

Se ha desarrollado una campaña de sostenibilidad con el ánimo de fomentar la conciencia y el conocimiento de los temas ASG entre la población general y ayudar a dar visibilidad a los ODS.

Formalizar la inversión en Sociedad y voluntariado (Más información en págs. 52-55)

Se ha continuado con la participación en diversas iniciativas de voluntariado corporativo, generando en la plantilla una cultura de colaboración y apoyo a otros colectivos sociales más necesitados. Además, Fundación Jesús Serra, ha continuado desarrollando proyectos de acción social y se ha adherido al pacto Fundaciones por el Clima para impulsar la lucha por la emergencia climática.

Inversión responsable

3-3, 203-2

Como firmante de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, Grupo Catalana Occidente se ha unido al compromiso de lograr un sistema financiero global y sostenible mediante la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus decisiones de inversión y en el ejercicio activo de la propiedad.

En el mes de enero de 2021 el Consejo de Administración del Grupo aprobó la Política de Inversión Responsable de Grupo Catalana Occidente. Esta política establece los principios y criterios ASG a tener en cuenta por el Grupo en la gestión de sus inversiones financieras y es complementaria a los principios de gestión de inversiones del Grupo, que parten de un principio de prudencia en sus actuaciones y que tienen como principal objetivo asegurar los compromisos asumidos con los clientes a lo largo del tiempo con una adecuada diversificación de las carteras.

Adicionalmente, el Grupo dispone de un Plan anual de Inversión Responsable donde se establecen los objetivos de inversión responsable a alcanzar durante cada año conforme a los principios establecidos en la Política de Inversión Responsable.

Tanto la Política como el Plan anual de Inversión Responsable se encuentran publicados en la web corporativa del Grupo.

El Comité ISR (Inversión Socialmente Responsable), dependiente del Comité de Inversiones del Grupo, es el responsable de evaluar y dar seguimiento a la aplicación de la Política de Inversión Responsable del Grupo y al Plan anual de ejecución. Los acuerdos tomados por el Comité ISR y aprobados por el Comité de Inversiones, son reportados al Comité de Dirección de Grupo, informándose con posterioridad al Comité

de Sostenibilidad de aquellas cuestiones consideradas relevantes.

Adicionalmente, y con objeto de cumplir las obligaciones del Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR por sus siglas en inglés), el Grupo divulga información específica sobre cómo se tienen en consideración los riesgos de sostenibilidad en el proceso de toma de decisiones de inversión y cómo afectan sus inversiones a los factores medioambientales, sociales y de gobierno (principales incidencias adversas).

Toda la información anterior se encuentra disponible en la página web corporativa del Grupo, dentro del apartado de Sostenibilidad.

Estrategia de Inversión responsable

El Grupo incorpora las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de toma de decisiones de inversión en base a los siguientes principios de actuación:

Principios de exclusión:

- *Screening* negativo en función de la actividad sectorial: Se excluye la inversión en aquellas compañías en las que parte de su actividad se realiza en determinados sectores económicos excluidos (ej. producción o comercialización de minas antipersona, etc.).
- *Screening* normativo: Se excluye la inversión en aquellas compañías cuyo desempeño se considere controvertido y, en especial, que pueda afectar negativamente a sus operaciones, al medio ambiente o a la sociedad en general.



Nuevos criterios y sectores de exclusión

El Grupo, en línea con su compromiso de avanzar en la incorporación de cuestiones ASG en la toma de decisión en los procesos de inversión, ha revisado en 2022 su actual estrategia de Inversión responsable para que, en 2023, tome efecto una nueva estrategia de Inversión sostenible que incorpore nuevos sectores económicos de temática ambiental en los que se excluirá la inversión (Carbón térmico, Exploración de petróleo y gas en el Ártico y Energía de esquisto), así como un nuevo criterio (*Screening positivo*) por el cual se excluye la inversión en aquellas compañías con una peor gestión de los riesgos ASG, medidos a través de una calificación de riesgo otorgado a las compañías por un proveedor externo.

Principios de integración:

- Inversiones de temática sostenible: Se realiza un progresivo incremento de la inversión en proyectos encaminados a la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y más sostenible.
- Inversiones de impacto: Se realiza un progresivo incremento de la inversión en proyectos encaminados a la consecución de objetivos sociales o medioambientales, todos ellos coherentes con las prioridades establecidas en el Plan Director de Sostenibilidad del Grupo.

Para la implantación de estos principios, el Grupo cuenta con herramientas de proveedores externos que le permiten establecer diferentes criterios de selección de inversiones, así como realizar seguimiento de la evolución de las compañías en relación con la integración de los criterios ASG en el desempeño de su actividad.

A 31 de diciembre de 2022, y de acuerdo con la Política de Inversión Responsable del Grupo, el valor de las inversiones responsables del Grupo respecto al total de las inversiones y fondos administrados representa el 51% (53% en 2021).

Elegibilidad del Activo según Taxonomía de la UE

Como parte del Plan de Finanzas Sostenibles de la UE, la Comisión Europea ha introducido el Reglamento 2020/852 conocido como Reglamento de Taxonomía, un diccionario para determinar qué actividades económicas son sostenibles y contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la UE. Para ello el TEG (Thecnical Expert Goup) ha definido unos umbrales -criterios de selección- basados en características estrictamente técnicas y científicas, para homogenizar las definiciones de qué actividades económicas pueden ser consideradas como sostenibles.

Grupo Catalana Occidente, como entidad del sector financiero y grupo asegurador, es una entidad sujeta a las obligaciones de este Reglamento, y desde el 1 de enero de 2022 tiene la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático.

A continuación, se describe el análisis de elegibilidad de las partidas del activo consolidado de Grupo Catalana Occidente a fecha 31 de diciembre de 2022, considerando su política de inversión, que incorpora criterios ASG como se recoge en su Política de Inversión Sostenible.

La información relativa a la elegibilidad de las primas de seguros de no vida del Grupo se encuentra en el apartado de “Productos responsables”.

Total activo del balance elegible

La elegibilidad de las partidas del activo consolidado del Grupo Catalana Occidente ha sido calculada mediante los criterios definidos en el acto delegado del artículo 8 de la Taxonomía. Las actividades elegibles se definen como aquellas actividades económicas incluidas dentro del Acto Delegado del Clima (que puedan tener una contribución sustancial a los objetivos medioambientales de mitigación y/o adaptación al cambio climático).

El alcance definido por Grupo Catalana Occidente se ha centrado en aquellos activos vinculados a actividades de inversión y financiación, y que a su vez fomentan una actividad económica reconocida e incluida dentro de los actos delegados como elegible por su contribución sustancial a los objetivos de Mitigación y/o Adaptación al Cambio Climático.

La información para analizar la elegibilidad de los activos del Grupo Catalana Occidente se ha obtenido mediante información pública proporcionada por la Comisión Europea (actividades elegibles y códigos NACE) e información de mercado sobre los activos en los que Grupo Catalana Occidente ha invertido (acciones, bonos corporativos y bonos verdes, inmuebles, etc.).

En este proceso de análisis y recopilación de información, el Grupo ha identificado una baja disponibilidad de información y de granularidad en el mercado, para determinar la contribución a los objetivos medioambientales.

En base a lo anteriormente expuesto, el cálculo de elegibilidad se ha obtenido siguiendo el proceso descrito a continuación:

1. Universo de contrapartes: se han considerado todas aquellas contrapartes válidas para el cálculo de elegibilidad, excluyendo las exposiciones a Bancos Centrales, Gobiernos Centrales y/o entidades supranacionales; a productos financieros derivados; a contrapartes no sujetas a NFDR (<500 empleados y/o fuera de la Unión Europea); y, por último, la exclusión de actividades económicas no elegibles por la Taxonomía.

2. Análisis de elegibilidad: a partir de las contrapartes potencialmente elegibles, se ha determinado la elegibilidad mediante el análisis a dos niveles:

- A nivel contraparte: identificado los códigos NACE de las exposiciones presentes en Grupo Catalana Occidente que contribuyen sustancialmente al menos a uno de los objetivos de Mitigación o Adaptación al cambio climático.
- A nivel producto: considerando las contrapartes potencialmente elegibles, se ha llevado a cabo un proceso de revisión de la finalidad de las actividades de inversión o financiación de actividades económicas (*Use of Proceeds*).

Como resultado de este análisis, se ha identificado que la mayor exposición de activos elegibles por la Taxonomía de la UE en Grupo Catalana Occidente se concentra en los bonos corporativos y en la inversión en acciones cotizadas.

El análisis también permite identificar que, del total de actividades elegibles, la mayor parte se concentra en aquellas que contribuyen a la Adaptación al cambio climático, seguidas de actividades de Mitigación y, por último, actividades que contribuirían potencialmente a ambos objetivos.

3. Resultados: derivado de este proceso de cálculo, se han obtenido los siguientes resultados:

		Activos totales	Exposición a derivados	Exposición a compañías no sujetas a NFRD	Exposición a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales
2021	Elegible	12,7%			
	No elegible	78,4%	0,0%	8,9%	-
	Exposición sobre total de activos (%)	75,8%	0,0%	7,4%	16,8%
2022	Elegible	12,5%			
	No elegible	77,6%	0,0%	9,9%	
	Exposición sobre total de activos (%)	76,2%	0,0%	8,4%	15,4%

En este proceso de adaptación a los requerimientos establecidos en la Taxonomía, el Grupo está trabajando para adaptar su oferta de productos financieros en función de los parámetros establecidos y gradualmente contribuir a su cumplimiento, así como agilizando e implementando planes de formación en las redes comerciales.

Productos responsables

3-3

El crecimiento sostenible satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de atender las suyas, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el medio ambiente. Los cambios en los patrones de consumo, nuevas fuentes de energía, nuevas tecnologías y la innovación son esenciales para favorecer un crecimiento sostenible.

Grupo Catalana Occidente entiende que desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles, sensibles a los cambios en los patrones de consumo, y que favorezcan la implementación de nuevas tecnologías y fuentes de energía representa una ventaja competitiva y la oportunidad de adaptarse mejor a las cambiantes necesidades de sus clientes. Por ello, continúa trabajando en el diseño de soluciones que incorporen las preferencias de los clientes, contribuyendo así a fomentar la sostenibilidad.

Productos financieros que promueven características medioambientales y/o sociales (Artículo 8 del SFDR)

Grupo Catalana Occidente ha adaptado su oferta de productos de fondos de inversión a la categoría Artículo 8 del Reglamento de Divulgación (SFDR), habiendo recibido la aprobación de los mismos por parte de la CNMV en febrero de 2023. De esta forma, la oferta de fondos de inversión que componen la oferta del Grupo incorporan de manera explícita consideraciones medioambientales y/o sociales en su gestión, más allá de la mera integración de los riesgos de sostenibilidad. Tanto en la documentación precontractual del producto como en los informes periódicos, se detalla cómo se integran estas características de sostenibilidad con el objetivo de facilitar a los clientes la identificación de estos productos. Asimismo, el Grupo continúa avanzando en la adaptación de la oferta de productos unit linked y fondos de pensiones/EPSVs a la categoría Artículo 8 del SFDR.

Seguro de movilidad personal

En los últimos años, debido a la mayor preocupación por el medio ambiente y por buscar soluciones sostenibles, las grandes ciudades han impulsado cambios para reducir el uso del vehículo privado. Estos cambios, sumados al crecimiento de la población, la alta densidad de las ciudades y el aumento de desplazamientos, han provocado un cambio de paradigma en el transporte y la aparición de una nueva movilidad. Movilidad personal es un producto de seguro de movilidad integral que garantiza al usuario tener todos los riesgos cubiertos en sus desplazamientos e independientemente del método de transporte utilizado (como vehículos de alquiler y sharing, patinetes, bicicletas urbanas, taxi, VTC o transporte público). Con ello, el Grupo contribuye a paliar los problemas medioambientales y sociales de la movilidad urbana apostando por la movilidad sostenible.

Seguro de ciberriesgos

La transformación digital plantea nuevas problemáticas y necesidades a nuestros clientes. Tanto las empresas como particulares, cada vez se encuentran expuestas a un mayor riesgo de ataques de ciberseguridad que pueden poner en peligro aspectos tan importantes como: almacenamiento y tratamiento de datos de forma ética y segura, integridad física y reputacional, acoso por redes sociales, etc. Grupo Catalana Occidente da respuesta a estas necesidades ofreciendo a sus clientes una protección frente a los riesgos que entraña operar en una era cada vez digital. En los últimos tiempos se está produciendo una gran cantidad de casos de ciberataques y, la cibercriminalidad, es uno de los ámbitos delictivos que mayor crecimiento ha tenido en España.

A tal efecto, el Grupo dispone de una póliza de ciberriesgos para empresas que ofrece, entre otros aspectos, protección frente a ciberataques, servicios preventivos y asesoramiento profesional. Por otro lado, dispone de una póliza de ciberriesgos para particulares ofreciendo un paquete de coberturas y servicios ajustada a las necesidades de nuestros clientes

particulares. Este último producto a particulares se ha empezado a comercializar en 2022.

Seguros agrarios

La agrupación española de entidades aseguradoras de los seguros agrarios combinados, S.A. (Agroseguro) se encarga de administrar los seguros agrarios combinados por cuenta de las aseguradoras de negocio tradicional del Grupo que participan en la agrupación, contribuyendo al desarrollo económico y social del sector agrícola y ganadero de las siguientes formas:

- Mitiga las pérdidas derivadas de la emergencia climática en el sector agrícola, aportando estabilidad a la producción agropecuaria y haciéndola más resiliente.
- Minimiza el riesgo de poner en peligro una actividad imprescindible para la sociedad, como es la producción de alimentos, garantizando la disponibilidad de los mismos.
- Resulta un notable apoyo a las rentas de los productores en momentos críticos.
- Es una forma adicional de fomentar la población en las zonas rurales.
- Es un referente internacional. La Unión Europea ha valorado el Sistema Español de Seguros Agrarios como el mejor en la protección de riesgos climáticos en Agricultura (según el informe de la Comisión Europea de 2017).

Seguro de riesgos medioambientales

El Grupo participa en el *pool* de riesgos medioambientales, incentivo eficaz en la prevención de dichos riesgos ya que, debido a la falta de suficiente desarrollo de este tipo de seguros de forma individual en el mercado español y a la alta especialización requerida, sin la fórmula del *pool* no sería posible proteger contra los riesgos medioambientales. Las coberturas otorgadas en los seguros de responsabilidad medioambiental permiten afrontar los costes derivados de la necesaria reparación del medioambiente dañado como consecuencia de un suceso de contaminación. En la oferta de

seguros medioambientales, el Grupo otorga estas coberturas a empresas, embarcaciones, edificios de vivienda y viviendas unifamiliares.

Seguro para vehículos eléctricos

La transformación de las economías basadas en el carbono por nuevos paradigmas de sostenibilidad, donde la eficiencia energética y la protección del medio ambiente juegan papeles esenciales, es ya una de las grandes prioridades a nivel mundial. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna forma parte de la agenda de la ONU. Las organizaciones que, paulatinamente, adapten su oferta para cubrir esta transición energética se irán abriendo nuevos mercados y estarán más preparadas para el futuro.

En la oferta de seguros de autos se incluye una oferta aseguradora específica para vehículos eléctricos e híbridos enchufables, que apuestan por la sostenibilidad mitigando la huella de carbono.

Seguro para equipos de consumo

Este seguro permite asegurar los daños materiales y directos que puedan sufrir bienes tales como ordenadores, cámaras fotográficas, dispositivos electrónicos, equipamientos deportivos (submarinismo, esquís, etc.), patinetes eléctricos, bicicletas, instrumentos musicales y, en general, todo tipo de bienes de consumo. La cobertura otorgada facilita soluciones aseguradoras que permiten fomentar el uso de equipamientos de movilidad personal que reducen la utilización de vehículos privados.

Seguros de crédito y caución

El seguro de caución ofrece garantías que están permitiendo en varios países europeos la instalación de energías renovables, parques eólicos y fotovoltaicos, la restauración del entorno natural a la situación previa al inicio de la explotación, o la gestión y transporte sostenible de residuos y su reciclado. Adicionalmente, en España se ha creado recientemente un tipo

de garantía específico para asegurar el cumplimiento de contratos de mejora de la eficiencia energética, en el contexto de los fondos de inversión estructural europeos (ESI).

En el seguro de crédito, el Grupo trabaja en mejorar la segmentación de su cartera desde una perspectiva sostenible. En Holanda, la unidad DSB aplica ya una taxonomía verde a sus productos, y ha desarrollado condiciones y productos específicos para actividades e industrias que fomentan la transición energética. En Bélgica, la unidad ICP aplica condiciones especiales para proyectos orientados a la mejora de instalaciones para promover el ahorro energético, tanto para empresas como para personas físicas, y da cobertura a contratos que favorecen las instalaciones de recarga de vehículos eléctricos y la inclusión de bicicletas en las flotas de vehículos corporativos.

Salud bienestar Sénior

El envejecimiento de la población es uno de los principales retos a los que se enfrenta la sociedad en el que, el sector asegurador, ha jugado siempre un papel fundamental, completando los sistemas públicos de pensiones con una amplia gama de productos que favorecen el ahorro a largo plazo.

Con el fin de seguir avanzando en productos específicos que cubran las cada vez mayores necesidades de la tercera y cuarta edad, el Grupo dispone de un producto de salud que atiende a las necesidades de las personas mayores de 65 años, el producto Salud bienestar Sénior que incorpora servicios exclusivos de atención domiciliaria (por ejemplo, dispositivo de teleasistencia con GPS). Además, en 2022 se ha ampliado el número de actos dentales gratuitos cubiertos por la póliza en cada anualidad, sin que esto haya representado coste alguno adicional para el asegurado.

Como parte del Plan de Sostenibilidad, durante los próximos años se seguirán analizando oportunidades y desarrollando nuevos productos con el objetivo de seguir ampliando la cartera de productos con componentes ASG.

Procesos de tarificación y suscripción

La innovación en los procesos de tarificación y suscripción forma parte de la estrategia del Grupo y le permite llevar a cabo, también en este ámbito, la transformación digital, y promover así la sostenibilidad a través de procesos que fomenten el ahorro, la productividad y la eficiencia.

El Grupo cuenta con una política de suscripción aprobada por el Consejo de Administración que resulta aplicable a todas las Entidades y negocios del mismo. Este marco de actuación está en continuo desarrollo para incorporar los más estrictos e innovadores mecanismos y procesos de suscripción. A tal efecto, el Grupo puso en marcha la póliza digital que no solo da una solución sostenible, sino que también aporta agilidad en la contratación y evita incidencias operativas. Asimismo, el Grupo ha dado un paso más en su estrategia de orientación y servicio al cliente de la mano de la digitalización y las nuevas tecnologías, con el lanzamiento de una nueva aplicación para *smartphones* y *tablets* que incorpora nuevas funcionalidades y servicios, destacando entre ellos la videoconsulta médica, un servicio disponible 24 horas, los 365 días al año.

Por lo que a la tarificación se refiere, el negocio de seguro de crédito cuenta, a través del modelo interno, con unos sofisticados sistemas de calificación crediticia por sectores, clientes y zonas geográficas; el negocio de seguros generales cuenta con sofisticadas técnicas estadísticas (por ejemplo y entre otras, el uso de modelos lineales generalizados o “GLM”) y en el negocio de vida se cuenta con la monitorización que aporta el seguimiento del valor del negocio y el análisis de rentabilidad de los productos (*profit test*).

En este ámbito también se ha avanzado en las medidas de prevención ante catástrofes naturales, no solo a través de la protección natural que ofrece el programa de reaseguro y la protección a las tempestades ciclónicas atípicas que ofrece el Consorcio de Compensación de Seguros en España, sino también a través de la monitorización de los cúmulos y la implantación de un sistema de alertas en función de la

intensidad de los eventos climáticos adversos a los clientes asegurados del seguro hogar.

Grupo Catalana Occidente es consciente de que los datos y los modelos más sofisticados, como la inteligencia artificial, cobran cada vez mayor importancia. A tal efecto cuenta con una unidad analítica de negocio que avanza en la generación de modelos específicos vinculados, entre otros, a la propensión a la compra o el abandono de clientes.

Elegibilidad de las primas según Taxonomía de la UE

Grupo Catalana Occidente, como entidad del sector financiero y grupo asegurador, está sujeto a las obligaciones del Reglamento 2020/852 conocido como Reglamento de Taxonomía, y desde el 1 de enero de 2022 tiene la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático.

A continuación, se presenta el análisis de elegibilidad de las primas de los seguros de no vida del Grupo. La información relativa a la elegibilidad de las partidas del activo consolidado de Grupo Catalana Occidente se incluye en el apartado de “Inversión responsable”.

Primas de seguros de no vida elegibles

De conformidad con el Reglamento de taxonomía antes citado, las entidades aseguradoras deben reportar sus primas brutas de reaseguro de no vida que se encuentran, exclusivamente, dentro de los ramos de: protección de ingresos, autos tanto de RC como de otras garantías, marítimo y transporte, incendio y otros daños en los bienes, asistencia y gastos médicos, que cubran riesgos derivados del cambio climático (primas elegibles de seguros no vida).

En el análisis de la elegibilidad de las primas de no vida que cubren riesgos de cambio climático se han tenido en cuenta todos aquellos productos que incluyen en sus coberturas algún tipo de riesgo o daño climático relacionado con la temperatura,

viento, agua, inundaciones, tormentas, nieve u otros eventos similares ya sean de carácter crónico o agudo, de una forma genérica, sin llegar a identificar y desglosar a qué riesgos proporcionan cobertura. Así, todos los productos que se han considerado elegibles, incorporan coberturas que ayudan a mitigar los efectos adversos que los riesgos climáticos pueden producir a nuestros clientes y asegurados, todo ello sin olvidar el papel que juega el Consorcio de Compensación de Seguros en la cobertura de riesgos extraordinarios del mercado español.

El análisis realizado concluye que el porcentaje de primas de no vida elegibles por la Taxonomía en el ejercicio 2022 es del 37,3% (39,3% en 2021), mientras que las primas de no vida no elegibles por la Taxonomía ascienden a 62,7% (60,7% en 2021). Hay que tener en cuenta que la regulación deja fuera de las primas elegibles a ramos tan relevantes en el negocio del Grupo como el ramo de crédito, que representa más del 50% de la facturación de seguros generales (incluyendo salud).

Entre los ramos elegibles con mayor volumen destacan incendios y otros daños en los bienes y autos, tanto responsabilidad civil como de otras garantías, siendo más residual marítimo y transporte. No se han considerado las primas relacionadas con actividades de reaseguro a terceros por no ser materiales a nivel de Grupo.

Los ramos elegibles proporcionan a nuestros asegurados no solo protección frente a riesgos climáticos, sino una cobertura integral de todas sus necesidades. Haciendo una estimación de las primas que el Grupo destina a cubrir exclusivamente riesgos de carácter climático, estas alcanzarían el 7,1% (6,7% en 2021) del total de primas de seguros generales de negocio tradicional del Grupo (incluyendo salud y excluyendo el negocio del seguro de crédito).

Alianzas y compromisos internacionales

2-28

Grupo Catalana Occidente está adherido a los Principios del Pacto Mundial y está comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, el Grupo es signatario de los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) y de los Principios para la Inversión Responsable (PRI).

En 2022, Grupo Catalana Occidente dio un paso más en su estrategia de sostenibilidad y se ha unido a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (*Net-Zero Insurance Alliance*).



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El negocio de las compañías del Grupo y los proyectos de la Fundación Jesús Serra impactan en los ODS de manera intrínseca por la propia naturaleza de sus actividades esenciales. La contribución a dichos objetivos se encuentra en el capítulo 3 relativo a los compromisos del Grupo, dentro del apartado de Impacto social.



Pacto Mundial

El Grupo mantiene desde 2002 su adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, esto implica el compromiso de alinear sus estrategias y operaciones con dichos principios universalmente reconocidos, que se agrupan en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y corrupción.



Principios para la Sostenibilidad en Seguros

En 2020 el Grupo se adhirió a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) elaborados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente, que constituyen un marco de referencia para el sector con el objetivo de hacer frente a los riesgos y oportunidades sociales, ambientales y de gobernanza.



Principios para la Inversión Responsable

Consciente de que el ejercicio de su responsabilidad empresarial puede contribuir a una economía global integral y estable que ayude a proteger los activos del mundo, Grupo Catalana Occidente se adhirió en 2020 a los Principios de Inversión Responsable (PRI) acordados por las Naciones Unidas.



Alianza de Aseguradoras por Cero Emisiones Netas

En 2022, Grupo Catalana Occidente se unió a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés), convocada por la ONU, asumiendo el compromiso de descarbonización de sus carteras de seguros y reaseguros a cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) en el año 2050 y evitar así un aumento de la temperatura global por encima del objetivo de París de 1,5 °C.

Otras alianzas sectoriales

Además de la adhesión del Grupo a las anteriores iniciativas y organizaciones de referencia en sostenibilidad, en España, las entidades del Grupo participan también en las principales asociaciones sectoriales UNESPA (Asociación empresarial del seguro que representa a las compañías aseguradoras españolas ante las administraciones públicas) e ICEA (Servicio de estudios del sector asegurador español) que cuentan con grupos de trabajo y programas de sostenibilidad. A través de UNESPA, Grupo Catalana Occidente apoya los trabajos de Finresp (Centro de finanzas responsables y sostenibles en España).

El Grupo está también adherido a la red EWI (*Empower Women in Insurance*), cuyo objetivo es impulsar la presencia de las mujeres en el ámbito directivo asegurador.

Por último, internacionalmente, a través de Atradius, el Grupo participa en ICISA (Asociación Internacional de Seguro de Crédito y Caución por sus siglas en inglés) y Berne Union, también conocida como Unión Internacional de Aseguradores de Crédito e Inversión, que proporcionan ideas e información que permiten mejorar los servicios del Grupo.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 **Nuestros compromisos**
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Nuestros compromisos



Empleados

2-7, 3-3, 405-1

Hechos destacados 2022

- Lanzamiento de formación en sostenibilidad al 100% de la plantilla.
- Lanzamiento de formación en igualdad para los empleados del negocio tradicional y seminarios web sobre temas de diversidad, igualdad e inclusión en el negocio del seguro de crédito.
- Grupo Catalana Occidente está entre las 75 mejores empresas para trabajar en España en 2022 según el ranking de Forbes.
- Premio *World Class Workplace 2022* que reconoce la excelencia en el empleo de Grupo Catalana Occidente.
- Lanzamiento de sesiones de bienestar y hábitos saludables para empleados, impartidas por expertos y enfocadas en cuatro áreas: gestión del sueño, gestión del estrés, alimentación saludable y trabajar desde casa.

Retos principales 2023

- Establecimiento de objetivos e implantación de buenas prácticas dentro del plan de igualdad, diversidad e inclusión.
- Ampliar Programa Bienestar a otros ámbitos como el deporte y el bienestar emocional.

El equipo humano es el principal activo para generar valor a los clientes y accionistas de las entidades del Grupo. La Política de Recursos Humanos del Grupo recoge los compromisos adquiridos en materia de atracción, desarrollo y retención del talento para una gestión eficaz de los empleados.

Perfil del equipo humano del Grupo

A cierre de 2022, la plantilla global del Grupo asciende a 7.232 empleados, de los cuales el 48% son mujeres (48% en 2021).

	2021	2022
Empleados a 31 de diciembre*	7.498	7.232
Empleados promedio	7.494	7.241

*Los datos de empleados siguen el criterio *headcount*.

*Contratos laborales vigentes a 31 de diciembre, excluyendo el *Management Board* de Atradius y contratos mercantiles de negocio tradicional.

Diversidad, igualdad e inclusión

2-17, 3-3, 405-1, 406-1

Grupo Catalana Occidente está firmemente comprometido con la igualdad efectiva de oportunidades. Este compromiso impulsa la diversidad como ventaja competitiva clave para nuestros negocios y una estrategia prioritaria en la gestión de personas y la generación de una cultura inclusiva que promueva el equilibrio entre la vida profesional y personal en todos los ámbitos.

En este aspecto, el Grupo está trabajando en la elaboración de un plan estratégico de igualdad, diversidad e inclusión enfocado principalmente en reducir la brecha salarial e incrementar la representación femenina en posiciones de responsabilidad. El objetivo de este plan es poder establecer objetivos realistas e implantar buenas prácticas relacionadas.



Formación en igualdad

Como novedad, en 2022 se ha lanzado un curso formativo sobre igualdad para todos los empleados de Negocio Tradicional y para el Consejo de Administración del Grupo, con el objetivo de dar a conocer el marco legislativo básico en relación a la igualdad de género en el entorno laboral. Asimismo, en Atradius se han realizado varios seminarios online con la finalidad de concienciar a los empleados en diversos temas relacionados como: sesgo inconsciente, confianza, fomento de la seguridad psicológica en el trabajo y empatía.

Diversidad de género

En España, todas las entidades están cubiertas por Planes de Igualdad, conforme a la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Todos los Planes de Igualdad se encuentran publicados y además están a disposición de todas las personas del Grupo en la intranet. Además, varias de las entidades cuentan con un protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual por razón de sexo y el acoso moral. La Comisión de Igualdad es la encargada de velar por el cumplimiento del mismo.

Fuera de España, Atradius fomenta la igualdad y diversidad de género a través de la Declaración de Derechos Humanos, elaborada en 2021, del Código de conducta y de la política de recursos humanos.

Adicionalmente, el Grupo pertenece a la Red EWI (*Empower Women in Insurance*), una iniciativa sectorial que aboga por la igualdad de género real y efectiva, cuyo objetivo es impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo asegurador.

Carta del presidente
Sobre este informe01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible**03 Nuestros compromisos**
04 Anexo I – Información adicional05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Inclusión laboral y no discriminación

El Código ético del Grupo fomenta la igualdad de oportunidades real, más allá de la diversidad de género, y no acepta, en cualquier caso, ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional por motivos de edad, raza, sexo, religión, opinión política, origen, orientación sexual o discapacidad.

	2021	2022
Casos de discriminación recibidos a través de los canales disponibles*	4	9
% de casos resueltos**	100%	78%
Reclamaciones sobre Derechos Humanos***	0	0

* Por motivos de confidencialidad, no se reportan las acciones emprendidas tras la identificación de casos de discriminación en la organización.

** Por casos resueltos se entienden casos cerrados.

*** Las reclamaciones de Derechos Humanos no incluyen discriminación.

Asimismo, el Grupo apuesta por la integración laboral de las personas con capacidades diferentes. Al cierre del ejercicio, 100 personas con discapacidad forman parte de la plantilla del Grupo (99 personas en 2021).

En este sentido, las entidades Seguros Catalana Occidente, GCO Tecnología y Servicios, Plus Ultra Seguros y Seguros Bilbao, tienen concedido el certificado de excepcionalidad que otorga el Servicio Público de Empleo Estatal, al amparo de lo establecido en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad. Dicho certificado de excepcionalidad permite a las empresas del Grupo, anteriormente indicadas, cubrir el porcentaje de la plantilla con discapacidad que establece la Ley mediante contratos de prestación de servicios con Centros Especiales de Empleo autorizados.

Para garantizar el Acceso Universal de las personas con discapacidad, el Grupo cuenta con oficinas y centros de trabajo donde se facilita el acceso a las personas con movilidad reducida, tanto a los propios empleados como colaboradores, clientes y visitas. Adicionalmente, todas las nuevas instalaciones cuentan con rampas, plazas de aparcamiento y aseos destinados a personas con discapacidad. También se amplía la accesibilidad a la información, disponiendo la web del Grupo de las más avanzadas técnicas y directrices de accesibilidad internacional, que hacen posible la navegación para todo tipo de usuarios.

Flexibilidad y conciliación

3-3

En el ámbito de flexibilidad y conciliación, el Grupo está impulsando nuevas formas de trabajar que favorezcan la autogestión del tiempo, poniendo el foco en la productividad y la eficiencia de los empleados. Además, pone a disposición de éstos, diversas medidas para dar respuesta a sus necesidades personales.

Teletrabajo

En 2021 se implantó el modelo de teletrabajo para los empleados del Grupo. Dicho modelo establece distintos arquetipos de teletrabajo en función de la tipología del puesto: modalidad híbrida, que permite combinar el trabajo presencial en la oficina con hasta un 30-40% de la jornada a realizar a distancia, y modalidad de teletrabajo, cuando superen los porcentajes anteriores de trabajo a distancia.

	2021	2022
Empleados con modalidad híbrida	4.340	4.364
Empleados con modalidad de teletrabajo	864	842

La modalidad híbrida permite trabajar un 30% de la jornada en remoto para los empleados de negocio tradicional y un 40% para los empleados de negocio de seguro de crédito.

Conciliación

El Grupo apuesta por la conciliación de la vida personal y profesional como palanca para fomentar la igualdad real, y para ello cuenta con medidas específicas en los diferentes países donde está presente.

En España, algunas de las principales medidas a disposición de los empleados son: la flexibilidad en los horarios de entrada y salida, las jornadas continuas los viernes y los meses de verano, la opción de excedencia voluntaria de un año con garantía de reingreso, así como servicios de comedor, centros médicos, fisioterapia y club deportivo, presentes en algunas de sus sedes.

Asimismo, dichas empresas ofrecen ventajas sociales tales como un premio de natalidad, ayuda para familiares discapacitados, seguro de vida por encima de las condiciones del convenio colectivo del sector seguros y préstamos personales.

En Atradius, las medidas destinadas a facilitar y alentar la conciliación laboral están sujetas a la regulación de cada país, destacando, entre otras, la concesión de préstamos personales en Reino Unido o un consultorio en el ámbito de la salud que permite a los empleados consultar a un médico cuando experimenten un desequilibrio entre el trabajo y su vida personal en Países Bajos.

En relación al derecho a la desconexión, el Grupo aprobó en 2019 la política interna sobre el derecho de desconexión laboral de todos los empleados fuera del horario habitual de trabajo regulado en convenio o contrato, así como durante los periodos de descanso, bajas y permisos. Entre otros conceptos, dicha política recoge el derecho de los empleados a no responder correos electrónicos, mensajes y llamadas de carácter profesional, así como recomendaciones para promover el uso responsable y efectivo de las herramientas

digitales. Los empleados del Grupo reciben a lo largo del año formación y capacitación en relación al uso de dispositivos electrónicos y recursos digitales.

Marco laboral, salud y seguridad en el trabajo

3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6

Prevención de la seguridad y salud

Las entidades del Grupo en España disponen de un servicio de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa laboral vigente. Además, existen procedimientos y normativa interna relacionada con la prevención, entre las que destacan los planes de autoprotección de todos los edificios, las evaluaciones de riesgo y la planificación anual de acciones.

Asimismo, existe un servicio de prevención mancomunado que abarca a la mayoría de las entidades de seguros del Grupo, permitiendo una gestión más homogénea. Las entidades que no se encuentran bajo dicho servicio mantienen uno propio o externalizado, atendiendo a criterios de eficiencia y de especialidad.

Los objetivos generales en materia de prevención de riesgos laborales que se pretenden conseguir son:

- Cumplimiento de la legislación vigente de prevención de riesgos laborales y las condiciones de trabajo de los empleados.
- Reducción y eliminación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en todos los centros de trabajo.
- Desarrollo de una cultura preventiva basada en la consideración de las personas como principal valor de la misma.

Complementariamente, las compañías del negocio tradicional del Grupo de más de 50 trabajadores y que tienen representación de los trabajadores, tienen constituidos

Comités de Seguridad y Salud que son los encargados de velar por la seguridad y salud de los trabajadores. Las reuniones tienen una periodicidad anual, aunque puede solicitarse la realización de reuniones extraordinarias para tratar cualquier tema urgente.

Para los países de Atradius, no se dispone de una política general, ya que la mayoría de los países disponen de una política propia acorde con la legislación local o convenio colectivo.

A nivel corporativo, aunque no exista una política específica de seguridad y salud de aplicación general, el compromiso del Grupo con la seguridad y la salud de sus empleados se materializa con la elaboración de protocolos de enfermedad y la inclusión en los acuerdos de negociación colectiva de los beneficios ante casos de incapacidad de cualquier tipo para realizar el trabajo.

Asimismo, el Grupo fomenta la salud a través del ofrecimiento de reconocimientos médicos a sus empleados, con la periodicidad establecida en función del puesto de trabajo. Igualmente, en diferentes centros de trabajo se ofrecen servicios para el cuidado y bienestar de los empleados (como clubes sociales donde se ofrece comida saludable, gimnasios, piscinas, pistas de tenis y pádel) o convenios con condiciones especiales para empleados de centros de trabajo que no dispongan de estos servicios.

Junto con las medidas anteriores implementadas para proteger a los trabajadores, el Grupo cuenta con convenios colectivos en los que se tratan asuntos relacionados con la salud de éstos y la prevención de riesgos laborales.

Proyecto bienestar del empleado

En 2022, Grupo Catalana Occidente ha lanzado un Plan de bienestar para promocionar el cuidado integral del empleado. Dicho Plan está enfocado en 5 áreas:



Dormir bien



Mindfullnes



Trabajar desde casa



Gestión del estrés



Alimentación saludable y actividad física

Añadiendo estas medidas a las ya puestas en marcha en materia de flexibilidad y conciliación, el Grupo pone de manifiesto su preocupación por el bienestar de sus empleados y por reducir los niveles de absentismo laboral. En este sentido, durante el 2022 se han reducido las horas de absentismo hasta alcanzar las 469.679 horas (470.098 horas en 2021).

Cobertura de los trabajadores 2-30, 407-1

Para favorecer la regulación de las condiciones de trabajo de sus empleados, el Grupo se esfuerza en garantizar la cobertura por medio de acuerdos de negociación colectiva a

la mayor proporción posible de sus plantillas a lo largo del mundo.

Grupo Catalana Occidente garantiza la libertad de asociación y la negociación colectiva de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5.8 del Código Ético, fomentando el diálogo social para consultar al personal y negociar con ellos. En este sentido, las empresas del Grupo promueven la participación de los representantes de los trabajadores en los procesos de negociación colectiva, informando sobre aquellas cuestiones que puedan afectar a los trabajadores, así como sobre la situación de la empresa y la evolución del empleo de la misma.

En el negocio tradicional, todas las compañías se rigen bajo algún convenio y únicamente queda fuera de convenio el negocio funerario. En el negocio del seguro de crédito, el porcentaje de empleados bajo convenio está muy ligado a las distintas legislaciones nacionales.

En 2022, el 85% de los empleados del Grupo se encuentran cubiertos por convenio colectivo (87% en 2021). A los empleados del negocio funerario que no están cubiertos por convenio colectivo, les aplican pactos de empresa que se rigen en gran parte por el convenio de seguros y el Estatuto de los trabajadores.

Formación y desarrollo

2-17, 3-3, 404-1

En Grupo Catalana Occidente siempre se ha priorizado el desarrollo humano y profesional, invirtiendo en formación permanente, priorizando la promoción interna, potenciando la motivación personal, el trabajo en equipo y la iniciativa innovadora.

Es por ello que, en las compañías de negocio tradicional, se cuenta con una serie de programas de desarrollo profesional debidamente estructurados para acompañar a los empleados en su proceso de crecimiento.

Asimismo, el Grupo apuesta por los jóvenes talentos con entusiasmo por desarrollarse profesionalmente, fomentando el empleo de estudiantes y recién graduados a través de convenios con universidades y escuelas. Las prácticas laborales en la compañía apoyan el aprendizaje y crecimiento de los jóvenes brindándoles la oportunidad de demostrar sus aptitudes y desarrollar nuevos conocimientos y habilidades. En Francia, Atradius ha sido galardonada con la etiqueta HappyTrainees que reconoce a las empresas que han alcanzado la excelencia en sus sistemas de integración, apoyo y formación de estudiantes.

Programas de desarrollo profesional

Existen diferentes programas de desarrollo profesional:

- Programa Polaris: pensado para las nuevas incorporaciones, es un programa de bienvenida en el que se presentan al empleado todas las oportunidades que brinda el Grupo.
- Programa Delta: para personas de reciente incorporación, este programa pretende que el empleado conozca mejor la realidad de su compañía y las funciones y retos de cada departamento.
- Programa Insignia: orientado a personas en desarrollo y con una visión multicompañía, en el que se dan a conocer las áreas corporativas del Grupo y se incentiva que el empleado potencie su marca personal.
- Programa Apolo: dedicado a empleados que han asumido la responsabilidad de gestionar personas y equipos, para trabajar el desarrollo de competencias directivas y herramientas de gestión propias del Grupo.

Estos programas se complementan con otras muchas ofertas formativas que las unidades de formación actualizan de forma permanente. Además, se promueve la formación y el desarrollo de habilidades de los empleados a través de la plataforma Goodhabitiz.

En el caso del negocio del seguro de crédito, se cuenta con “Atradius Academy”, una plataforma de aprendizaje a disposición de todos los empleados donde pueden encontrar una amplia selección de cursos on-line. La plataforma recibe actualizaciones periódicas que comprenden la introducción de nuevos cursos. El objetivo es fomentar que los empleados tomen un rol activo en su propio desarrollo formativo y que aprovechen todas estas oportunidades para mantenerse actualizados y mejorar sus competencias profesionales.



Formación en sostenibilidad

Como novedad, en 2022 se ha lanzado una formación en sostenibilidad obligatoria para todos los empleados del Grupo, además del Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente.

Dicha formación reúne conceptos básicos sobre sostenibilidad, cambio climático y medioambiente, riesgos ASG, regulación y tendencias, iniciativas en sostenibilidad y la estrategia en Sostenibilidad de Grupo Catalana Occidente. El objetivo de esta formación es involucrar a toda la plantilla en la Sostenibilidad del Grupo, acercándoles a los conceptos ASG y dándoles pautas de cómo contribuir a lograr los objetivos de sostenibilidad.

Con todo ello, en 2022 se han impartido más de 185.820 horas de formación a los empleados del Grupo (166.435 horas en 2021), un 11,6% más que el año anterior, lo que

supone una media de 26 horas por empleado (media de 22 horas por empleado en 2021).

Además, el Grupo cuenta con un modelo de nivelación de puestos de trabajo, de elaboración propia. Esta herramienta de gestión se considera clave en el establecimiento de itinerarios de desarrollo profesional.

También se ha trabajado en un modelo de competencias directivas, en el que se han identificado nueve competencias clave que concretan el estilo de liderazgo que mejor se adapta a las claves culturales del Grupo. Estos patrones definen el desarrollo de programas de formación directiva.

En este sentido, en 2022 se han continuado realizando jornadas de formación directiva para la integración de valores y claves culturales del Grupo, centrándose en dos de ellos: autocrítica y austeridad.

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño permite disponer de una visión completa del talento interno del Grupo, así como tomar decisiones y diseñar planes de acción en función de las necesidades detectadas.

El proceso de evaluación del desempeño del Grupo consta de las siguientes fases:

- Autoevaluación: los empleados evalúan sus competencias, así como la consecución de los objetivos marcados.
- Evaluación por el responsable: los responsables de equipo realizan esa misma evaluación de los empleados.
- Entrevista personal y plan de mejora personalizado: el responsable y el empleado realizan una puesta en

común de las conclusiones y se fijan los objetivos para el próximo año.

En 2022, el 61% de los profesionales sujetos a valoración del desempeño ha sido evaluado a través de esta herramienta (58% en 2021).

Remuneración y beneficios

3-3

El Grupo apuesta por un sistema de retribución basado en la meritocracia y valorando el desempeño, la cooperación y el trabajo en equipo.

En los diferentes convenios que aplican, según la entidad, se establecen bandas salariales para asegurar la equidad interna y fomentar la atracción de talento. En dichos convenios, en ningún caso se establecen diferencias retributivas por razón de género.

El modelo de compensación incluye, de manera general, retribución fija y variable anual, así como un sistema de retribución flexible que incluye, por ejemplo, un “Plan de Entrega de Acciones” de aplicación general y voluntaria para los empleados y que les permite la entrega gratuita de acciones de la Sociedad con cargo a su retribución fija. Durante este ejercicio, se han acogido al Plan de Acciones un total de 176 empleados del Grupo, a los que se les entregará un total de 41.232 acciones de la Sociedad, valoradas a 27,63 euros por acción.

Adicionalmente, los empleados del Grupo cuentan con un amplio programa de beneficios sociales entre los que destacan los planes de pensiones, comedor de empresa, financiación de la formación de empleados (formación universitaria, MBA, idiomas), ayuda a familiares discapacitados, préstamos personales, etc.

Desde 2016, los empleados de las distintas entidades del Grupo que finalicen su período laboral por jubilación, tienen la oportunidad de participar en la Asociación de jubilados de Grupo Catalana Occidente, cuya finalidad es promover y fomentar la comunicación y la relación entre sus asociados mediante la realización de actividades sociales y culturales que son cofinanciadas por el Grupo y consisten en visitas a museos, conferencias, rutas temáticas, asistencia a espectáculos y encuentros gastronómicos

En 2022, Grupo Catalana Occidente ha sido la primera compañía en compensar a sus empleados de España por la subida del IPC, recibiendo la plantilla una compensación por el incremento de la inflación en 2021. Adicionalmente, el Grupo acordó dar una compensación por el Covid-19 a sus trabajadores, tanto de las sucursales como de otros centros operativos del Grupo, con el objetivo de premiar su esfuerzo laboral durante la pandemia. Además, con el objetivo de lograr una mejor adecuación organizativa de la plantilla de cara a la futura unificación societaria del negocio tradicional, Grupo Catalana Occidente ha presentado un plan de bajas voluntarias que se desarrollará durante dos años y al que se podrán acoger los empleados que lo deseen.

Cultura y experiencia del empleado

La opinión e ideas de los empleados del Grupo son importantes para poder crear un mejor ámbito laboral. Por ello, periódicamente se realizan encuestas de clima laboral, que permiten al Grupo profundizar en el análisis de la experiencia del empleado y trabajar en el fortalecimiento de las mejores prácticas internas.

El compromiso y satisfacción de las personas son los principales atributos que el Grupo pretende mantener con sus empleados. La última encuesta del clima laboral

realizada a los empleados de negocio tradicional arroja los siguientes resultados:

- El 93% de los encuestados desean seguir trabajando en el Grupo.
- Se ha valorado con un 8,8 sobre 10 el grado de colaboración y compañerismo dentro de los equipos y departamentos.
- Los empleados valoran con un 8,8 sobre 10 la seguridad laboral y el orgullo de pertenencia a la organización.

Tras los resultados obtenidos, se pusieron en marcha una serie de iniciativas, entre las que destacan: lanzar un plan de bienestar corporativo, seguir impulsando el teletrabajo y aumentar la visibilidad de las oportunidades profesionales generadas por el Grupo.

Asimismo, en 2022 se ha lanzado una nueva encuesta de satisfacción a los empleados de Atradius donde se han obtenido los siguientes resultados:

- Se ha valorado con un 8 sobre 10 el grado de satisfacción con la organización.
- Los empleados también valoran con un 8 sobre 10 el grado de inclusión de la organización y el grado de colaboración y compañerismo dentro de los equipos y departamentos.

Estos resultados permitirán poner en marcha planes de acción a nivel global y local en cada país, que incluyen, entre otras cosas, el lanzamiento de talleres, programas de desarrollo y formaciones para garantizar un continuo aprendizaje y desarrollo de los empleados. También se lanzarán encuestas para profundizar sobre temas concretos con el objetivo de entender las necesidades de los empleados y poder abordar acciones específicas.

Clientes

2-6, 3-3

Hechos destacados 2022

- Las compañías del negocio tradicional del Grupo han incorporado *Whatsapp* como canal adicional para la atención de clientes.
- Ampliación de las funcionalidades de app para clientes de negocio tradicional destacando el acceso al chat de atención al cliente, videollamada y consulta documentación médica.
- Desarrollo de nuevos tarificadores para dar herramientas al cliente en el proceso de contratación.

Retos principales 2023

- Seguir ofreciendo soluciones innovadoras y adaptadas al cliente.
- Continuar avanzando en el proceso de digitalización de los productos y procesos.
- Reforzar la marca del Grupo, avanzando en la excelencia técnica y operativa.

El principal objetivo de la relación de las entidades del Grupo Catalana Occidente con sus más de tres millones y medio de clientes (tomadores de pólizas) es ofrecerles productos competitivos y un servicio de calidad, basado en un asesoramiento personal y cercano y en la agilidad en la gestión.

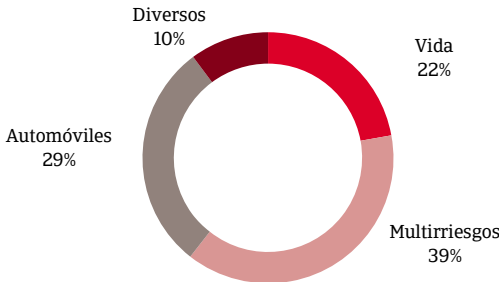
El Grupo se compromete también a facilitar a los asegurados información simplificada y clara, así como a resolver

cualquier duda que pueda surgirles sobre el contenido de sus pólizas y servicios, o ante una incidencia.

Negocio tradicional

	2021	2022
Clientes	3.475.498	3.543.237
Particulares	90%	90%
Empresas	10%	10%
Tasa de retención	87%	87%

Distribución de clientes por línea de negocio



Gestión de la experiencia de cliente

Las entidades de negocio tradicional del Grupo están adheridas a la Guía de buenas prácticas de transparencia en la comercialización del seguro de UNESPA, que incluye, entre otros, los siguientes principios:

- Adoptar las medidas necesarias para que la información facilitada al cliente, además de completa, sea lo suficientemente sencilla para que pueda hacerse una idea clara y cabal de elementos como las garantías del contrato, precio, declaración del riesgo o garantía.

- Promover que la comercialización se realice teniendo en cuenta las necesidades trasladadas por el cliente.
- Fomentar que la comercialización y publicidad del seguro sea coherente con las garantías recogidas en la póliza y no den lugar a confusión.

Además, en 2016 se inició el Proyecto Experiencia de Cliente, una iniciativa transversal dentro del negocio tradicional cuyo objetivo principal fue crear una cultura enfocada al cliente entendiendo sus necesidades, midiendo su opinión en todas las fases del denominado *customer journey* (itinerario del cliente) y garantizando una experiencia óptima, consistente y homogénea con independencia del canal de contacto.

En 2022, se ha continuado este proyecto a través de la personalización y digitalización de las comunicaciones que se envían a los clientes. Asimismo, se han rediseñado varios flujos de servicio (como la declaración de siniestros de automóviles y diversos, o las autorizaciones y reembolsos en los seguros de salud) que permiten una interacción homogénea con el cliente, con independencia del canal por el que se relacione con la compañía.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del cliente, tanto los profesionales que prestan servicio a los mismos durante un siniestro como el personal del *contact center* disponen de guías de experiencia del cliente. Estas guías establecen protocolos claros sobre cómo deben relacionarse e interactuar con los clientes, homogeneizando así los procesos a fin de ofrecer el más elevado nivel de servicio durante el ejercicio de su actividad.

Para conocer la experiencia y el grado de satisfacción del cliente, el Grupo realiza encuestas de satisfacción en distintos momentos clave de interacción con éste. A partir de

los resultados obtenidos se establecen planes de acción para mejorar su percepción en términos de satisfacción.

NPS
Net Promoter Score
(Encuestas post-siniestro)

2022 49,1% (+0,6 p.p.)
2021 48,5% (+3,1 p.p.)

ISS
Índice de satisfacción con el servicio
(satisfechos - insatisfechos)

2022 73,0% (+1,9 p.p.)
2021 71,1% (+2,6 p.p.)

Negocio de seguro de crédito

	2021	2022
Clientes	76.970	80.650
Tasa de retención		
España	90%	94%
Resto	94%	94%

Gestión de la experiencia de cliente

Un pilar esencial para el negocio del seguro de crédito es la creación de relaciones sólidas con los clientes, ya que conociéndolos y entendiendo sus objetivos comerciales el Grupo es capaz de anticiparse y responder a sus necesidades.

Atradius cuenta con el Estatuto de Servicio al Cliente que demuestra el compromiso con este grupo de interés. Este estatuto se basa en los siguientes puntos:

- Hacer más fácil la comunicación.
- Simplificar la administración de la póliza.
- Trabajar estrechamente con el cliente en los límites de crédito.

- Proporcionar servicios eficientes en siniestros, cobros y recuperación.
- Construir una relación con el cliente.

Además, en 2022 se han llevado a cabo iniciativas de innovación para apoyar una experiencia y una satisfacción positiva de los clientes.

La plataforma digital Atrium permite a las empresas de todo el mundo administrar sus pólizas de seguro de crédito y solicitar límites de crédito en tiempo real. Además, proporciona a los corredores, agentes y equipos de gestión de cuentas una forma más rápida y eficiente de completar las solicitudes de reclamaciones para los clientes de Atradius. En 2022 se ha aumentado el rendimiento de esta plataforma incorporando nuevas funcionalidades apoyadas en nueva tecnología, como el nuevo servicio de comprobación de la salud que permite a los clientes verse a sí mismos como compradores, ver cómo Atradius puede ayudarles a hacer crecer su negocio y les permite encontrar compradores de calidad en los mercados en los que operan.

En 2022 se ha seguido avanzando en la incorporación del sistema Arcade en aquellos países en los que opera Atradius. Este nuevo sistema central de clientes permite al personal de Atradius realizar la ejecución de las diferentes tareas relacionadas con el proceso de venta de manera más eficiente y potenciar así el trato con los clientes y sus consultas.

Respecto al seguro de caución, Atradius ha puesto en marcha una nueva aplicación que ofrece un sistema único para todos los países de Atradius. Con ella se pretende crear una experiencia al cliente de última generación, incluyendo nuevas herramientas online para clientes, agentes y corredores.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Quejas y reclamaciones

3-3

Una buena gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes es un elemento básico en la calidad del servicio. El primer paso para resolverlas es ofrecer al cliente una atención inmediata por quien directamente se relaciona con él.

A continuación, se detalla el proceso de atención de quejas y reclamaciones del Grupo.

Quejas y reclamaciones del negocio del Grupo en España

En España, Grupo Catalana Occidente cuenta con un Reglamento para la defensa del cliente adaptado a las exigencias de la Orden ECO/734/2004 del 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y los compromisos asumidos por el sector asegurador a través de la guía de buenas prácticas de resolución interna de reclamaciones impulsada por la Unión Española de entidades aseguradoras y reaseguradoras (UNESPA).

A continuación, se detalla el proceso de atención de quejas y reclamaciones del Grupo en España (Negocio tradicional y Atradius España):



Diferentes canales accesibles para que los clientes puedan trasladar sus quejas, reclamaciones o consultas a través de escritos, buzón DAC (Departamento de Atención al Cliente), *contact center*, buzón del regulador, teléfono, email o en los apartados específicos de la web para recibir las quejas, reclamaciones o consultas.



Designación de responsables (tramitador) para evaluar las causas de las quejas y reclamaciones y coordinar su resolución e identificar si es un requerimiento del regulador.



Información a clientes y usuarios sobre el estado de las reclamaciones y su resolución y cierre a través del Buzón de Defensa del Cliente GCO. Asimismo, puede ser informado por correo certificado.



Supervisión de las quejas y reclamaciones por parte del Coordinador en la Unidad e inspección por parte del Director de Defensa del Cliente.



Registro y medición anual del número de reclamaciones recibidas a efectos estadísticos y consecución de objetivos.

De acuerdo al procedimiento anterior, se presentan los datos de quejas y reclamaciones del negocio del Grupo en España:

	2021	2022
Reclamaciones a través de los canales de atención al cliente	5.838	4.427
Admitidas a trámite	4.973	3.607
Resueltas	3.802	3.212
Abiertas	1.171	395

Las quejas y reclamaciones del Grupo en España son las relativas a Negocio tradicional y Atradius España.

Queja: las referidas respecto al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por tardanza, tipo de atención o cualquier otro tipo de actuación deficiente.

Reclamación: las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad o que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Quejas y reclamaciones del negocio del Grupo fuera de España

Fuera de España, Atradius, por la singularidad de su negocio, tiene su propio proceso de atención de quejas y reclamaciones el cual se detalla a continuación:



Diferentes canales accesibles para que los clientes puedan trasladar sus quejas y reclamaciones a través de escritos, teléfono, email o en persona.



El responsable evalúa las causas de las quejas y reclamaciones y coordina su resolución en 48h desde la recepción de la misma.



Información a clientes y usuarios sobre el estado de las reclamaciones y su resolución en 48 horas si se resuelve la queja, si no en un plazo de 10 días hábiles se resuelve y se notifica al cliente la solución de la misma. La solución se informa vía telefónica o por escrito.



Supervisión de las quejas y reclamaciones por parte del Delegado encargado de cerrar la queja o reclamación.



Registro y medición anual del número de reclamaciones recibidas a efectos estadísticos y consecución de objetivos.

Siguiendo la normativa de Atradius en su negocio internacional, se presentan las quejas y reclamaciones que responden a procedimientos internos de Atradius y a la normativa presente en cada país:

	2021	2022
Reclamaciones a través de los canales de atención al cliente	615	437
Admitidas a trámite	615	437
Resueltas	606	404
Abiertas	9	33

Se incluyen las quejas y reclamaciones de Atradius fuera de España.

Queja o reclamación: aquella que supone una expresión de insatisfacción por un error o retraso en la prestación del servicio o se ha prestado un servicio de manera insatisfactoria o deficiente.

Accionistas e inversores

Hechos destacados 2022

- Durante el ejercicio 2022, la acción de Grupo Catalana Occidente se ha comportado por encima que los índices Eurostoxx Insurance e Ibex 35.
- Incremento del 8,7% del dividendo en 2022.
- Recomendaciones de los analistas favorables, siendo de comprar y apuntando a un precio objetivo medio de 40,4€/acción.

Retos principales 2023

- Mantener la relación fluida y transparente con los accionistas del Grupo a través de la participación en *roadshows* y la retransmisión trimestral de resultados.
- Compromiso de retribución al accionista.

En 2022, Grupo Catalana Occidente mantiene una evolución positiva, con crecimientos en facturación y obteniendo unos resultados sólidos, con una mejora de más de un 15% en su resultado consolidado. Además, mantiene una relación fluida, cercana y transparente con el mercado financiero.

Asimismo, el Grupo ha aumentado su dividendo en 2022 un 8,7%, repartiendo 123,4 millones de euros.

Dividendos, retorno atractivo a la inversión



Toda la información sobre la evolución de las acciones del Grupo puede consultarse en la web corporativa del Grupo.

Transparencia en la información

La confianza de los accionistas es clave para lograr ser sostenibles a largo plazo. En consecuencia, la relación entre el Grupo y sus accionistas e inversores se basa en brindarles la mayor información, transparencia y proximidad posibles.

Grupo Catalana Occidente desarrolla sus actividades conforme, entre otros, a los principios de buen gobierno y responsabilidad corporativa, lo que supone una mejora continua de la accesibilidad, calidad, frecuencia y claridad en la relación con sus principales grupos de interés.

La política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, y de contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, que está publicada en la página web corporativa, describe las diferentes herramientas y canales de comunicación para garantizar los principios de integridad, transparencia, veracidad, inmediatez e igualdad en la información suministrada a los accionistas, inversores institucionales, asesores de voto y a los mercados en general, así como las relaciones con los mismos.

En este sentido, el Grupo cuenta con dos áreas específicas de la organización que atienden las peticiones de los accionistas e inversores institucionales, sus propuestas y expectativas sobre la gestión de forma individualizada y cercana.

Unidad de Relaciones con los Accionistas: +34 935 825 001
accionistas@catalanaoccidente.com

Unidad de Relación con Inversores, Agencias de *Rating* y Sostenibilidad: +34 915 661 302

analistas@catalanaoccidente.com

Esta última unidad engloba la relación con los analistas financieros, bursátiles y las agencias de *rating*, ya que los informes y opiniones de todos ellos influyen en el proceso de toma de decisiones de los inversores institucionales. Por ello, su papel es clave en la liquidez y en la formación del precio de la acción de Grupo Catalana Occidente.

Durante el 2022, el Grupo transmitió su propuesta de valor a los mercados financieros a través de la retransmisión trimestral de los resultados publicados (vía web en castellano e inglés) y con la realización de 27 *roadshows*, 3 más que el año anterior (24 en 2021), y conferencias en diferentes países europeos y de forma telemática. Con este tipo de eventos, el Grupo acerca su realidad de negocio tanto a inversores institucionales como al pequeño accionista.

Mediadores: agentes y corredores

2-8

Hechos destacados 2022

- Avances en la formación del equipo comercial y los mediadores en venta híbrida con herramientas digitales para dotarlos de recursos y habilidades que permitan su adaptación a la realidad digital.
- Establecimiento de Gestionar, un único CRM entre entidades que homogeneiza el seguimiento de la actividad comercial e incorpora nuevas funcionalidades para mejorar el producto de forma continua: videollamada y chat con el cliente, disponible versión “light” / “Premium”, app Gestionar, etc.
- Promoción de acciones para fomentar el uso de Gestionar (CRM) e impulsar la digitalización.

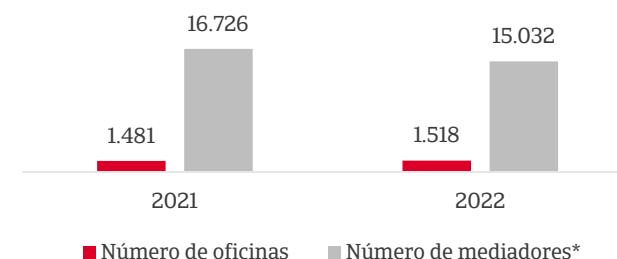
Retos principales 2023

- Consolidar la emisión de pólizas 100% digitales.
- Incorporación en el CRM Gestionar de nuevos indicadores de cliente para su visualización y seguimiento por parte del mediador.
- Homogeneización de los canales de distribución entre entidades de negocio tradicional (unificación de la segmentación, planes de formación, incentivos, etc.)

Los mediadores son una pieza clave en la relación del Grupo con su entorno. Ellos contactan con los clientes, generando confianza para entender sus necesidades particulares y aportando valor a través de su profesionalidad y cercanía. Por ello, una buena comunicación y una relación de

confianza con los mediadores son básicos para prestar un buen servicio a los clientes.

La red comercial de las compañías del Grupo Catalana Occidente está compuesta 15.032 mediadores de negocio tradicional, fundamentalmente agentes exclusivos y corredores de seguros, y por 1.518 oficinas.



*Los datos de mediadores siguen el criterio *headcount* a 31 de diciembre del ejercicio.

La relación contractual de los mediadores con las diferentes entidades aseguradoras del Grupo se rige por un contrato mercantil.

Desarrollo profesional y formación

La formación de los agentes es un valor fundamental para que el Grupo desarrolle su negocio a través de la calidad del servicio, la satisfacción y la confianza de sus clientes. Por ello, las distintas compañías que forman parte del Grupo ponen a disposición de sus mediadores los itinerarios formativos y las herramientas necesarias para que estos profesionales lleven a cabo su labor de manera profesional, cercana y ajustada a las necesidades del cliente, mejorando así la eficacia en su labor.

La formación a la red de distribución en el negocio tradicional está orientada a desarrollar la fuerza de ventas y el crecimiento del negocio. Asimismo, se otorga especial

atención a la venta cruzada, la contención de anulaciones, la fidelización de clientes y la utilización de nuevas herramientas y sistemas.

Confianza y seguridad

Las compañías del Grupo materializan los valores de confianza, tranquilidad y seguridad que desean prestar a sus clientes a través de la red de mediación. Para ello se les facilita un acompañamiento que, además de formación, incluye otras herramientas que tienen un impacto positivo en su actividad. Entre ellas se encuentra la posibilidad de crear su propia web y perfil en redes sociales bajo el amparo de la marca con la que trabajan o el material corporativo necesario para presentar sus servicios a los clientes de un modo visual.

Comunicación bidireccional

En 2020 arrancó el Proyecto Bellesguard con el objetivo de crear canales de comunicación bidireccionales con la red de agentes. A través de este proyecto se establecieron reuniones con la red de agentes de Seguros Catalana Occidente para escuchar sus opiniones y necesidades y poner en marcha medidas orientadas a resolverlas.

Satisfacción de mediadores

Grupo Catalana Occidente mide anualmente los indicadores de satisfacción de sus mediadores en sus entidades del negocio tradicional. A través del Estudio de opinión del agente exclusivo realizado por ICEA, el Grupo se cerciora del nivel de bienestar laboral general de sus agentes.

Cadena de suministro

3-3, 2-6

Hechos destacados 2022

- Refuerzo de los criterios medioambientales y de respeto de los derechos laborales en la selección de los proveedores.
- Incorporación de cláusulas en los contratos con proveedores de las compañías de negocio tradicional para asegurar el cumplimiento de los principios éticos y de sostenibilidad del Grupo, de la normativa laboral que les afecta y de sus obligaciones tributarias.
- Obtención de certificación en Sostenibilidad de los talleres AutoPresto de Prepersa.

Retos principales 2023

- Promover la movilidad sostenible como herramienta eficiente en las operaciones del Grupo y vía eficaz para la lucha contra el cambio climático.
- Incrementar el número de contratos con proveedores que incluyen cláusulas sobre el cumplimiento de los principios éticos y de sostenibilidad del Grupo, de la normativa laboral que les afecta y de sus obligaciones tributarias.

Las empresas de Grupo Catalana Occidente trabajan con dos tipos de prestadores de servicios:

- Los proveedores, que suministran productos y servicios de carácter general, no relacionados directamente con el negocio asegurador: limpieza, mantenimiento y soporte informático, entre otros.

- Los colaboradores, cuyo servicio es esencial para la realización de la actividad aseguradora: peritos, abogados, talleres y reparadores.

Gestión de proveedores

2-6

Durante 2022, Grupo Catalana Occidente ha trabajado con más de 7.500 proveedores, lo que ha supuesto un gasto de aproximadamente 368 millones de euros (en 2021 se trabajó con más de 6.000 proveedores, lo que supuso un gasto de 316 millones de euros).

En el caso del negocio tradicional, sin tener en cuenta Asistea, el número de proveedores con los que se ha trabajado en 2022 ha sido de 4.419 (3.867 en 2021) y el gasto realizado en estos proveedores asciende a 153 millones de euros (133 millones en 2021).

Por parte del negocio de seguro de crédito, se ha colaborado con 3.082 proveedores (2.577 en 2021) y el gasto total ha sido de 215 millones de euros (182 millones en 2021).

Selección responsable de proveedores

La selección de proveedores por parte del Grupo se basa en los principios de objetividad, imparcialidad, transparencia, igualdad de trato y calidad. Además, el Grupo trata de incentivar la gestión responsable por parte de los proveedores, incluyendo aspectos sociales y ambientales entre los criterios para su selección.

En el negocio tradicional estos criterios se recogen en la normativa interna y, en particular, en el manual de selección de proveedores.

En el negocio del seguro de crédito, Atradius dispone de una Política de *Procurement* que regula la gestión de proveedores.

Gestión de colaboradores

2-6

Prepersa es la empresa de Grupo Catalana Occidente que gestiona a los colaboradores especializados en la solución de siniestros de las compañías de negocio tradicional: peritos, talleres, reparadores y, desde 2021, la red de abogados. Los talleres forman parte de la red denominada AutoPresto y los reparadores del Servicio Técnico de Reparaciones (S.T.R.).

En 2022, ha colaborado con 2.685 colaboradores (2.588 en 2021) y el gasto total ha sido de 217,5 millones de euros (204 millones en 2021).

Tipos de colaboradores

682 711



Peritos diversos

829 889



Reparadores

238 228



Peritos automóviles

356 380



Talleres AutoPresto

120 125



Peritos médicos

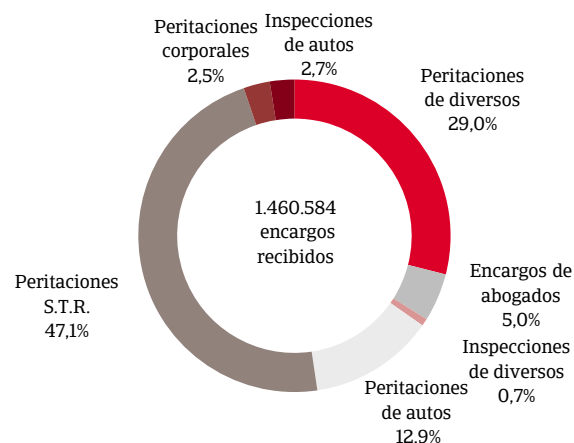
363 352



Abogados

■ 2021 ■ 2022

Encargos recibidos



Los colaboradores tienen como objetivo garantizar la eficacia y rapidez de la prestación del servicio en la resolución de los siniestros que sufren los clientes de las entidades aseguradoras del Grupo, así como el facilitar a dichas entidades información técnica relacionada con riesgos, siniestros y otras circunstancias. Por ello, las acciones de Prepersa deben estar siempre orientadas a la calidad. Con este cometido, su actividad dispone de la certificación de calidad UNE-EN ISO 9001-2015, renovada durante el año 2019, que garantiza que sus procesos se orientan hacia la mejora continua y que cuenta con una organización eficiente en cuanto a planificación, control y análisis de resultados.

Encuesta de satisfacción del colaborador

Por quinto año consecutivo, se ha realizado la “Encuesta de satisfacción del colaborador” a 2.691 colaboradores, de los cuales han respondido un 60%. El objetivo principal de la encuesta es conocer la relación del Grupo con su cadena de

suministro a través de sus opiniones, valoraciones y experiencias.

Algunos de los hallazgos de la encuesta son los siguientes:

- Los colaboradores consideran muy buena la capacidad de autocrítica de Grupo Catalana Occidente, puntuando esta cuestión con un 8,7.
- Afirman que la organización les ayuda a resolver dudas, incidencias o cualquier problemática que pueda surgir, valorando esta cuestión con un 8,3.
- Valoran como muy buena (8,7) la competencia profesional del Grupo.
- En 2022, los colaboradores valoran la app de Prepersa con una puntuación media de 7,2.

Formación a colaboradores

Durante el 2022, los colaboradores de Grupo Catalana Occidente han recibido en total 5.504 horas de formación (5.476 horas en 2021).

Los programas formativos han sido impartidos por el personal de Prepersa de manera presencial y también con herramientas de video y *webinars*, y los colaboradores han evaluado muy positivamente las sesiones de formación impartidas.

Integración de cuestiones ASG en la cadena de suministro

3-3, 308-1, 407-1, 414-1

El Grupo extiende la difusión de sus principios a su cadena de suministro como clave para consolidar una red de proveedores y colaboradores coherente con los valores corporativos.

A lo largo del año 2022, se ha continuado incorporando cláusulas en los contratos con proveedores de negocio

tradicional, a través de las cuales el Grupo se asegura de que cumplen con sus mismos principios éticos y de sostenibilidad, cumplen con la normativa laboral que les afecta y están al corriente de sus obligaciones tributarias. Más de 430 contratos con proveedores han incorporado las nuevas cláusulas durante 2022.

En relación a los colaboradores, todos ellos deben respetar los valores corporativos para poder mantener una relación con el Grupo. Por ello, deben adherirse al Código ético de Grupo Catalana Occidente antes de recibir ningún encargo.

Además, desde Prepersa se impulsan buenas prácticas relacionadas con la eficiencia y la minimización de recursos, entre las que se encuentran las políticas de reparación frente a sustitución o la aplicación de nuevas tecnologías que permitan localizar y reparar daños por agua con mayor eficiencia de manera no invasiva. Con la aplicación de estas prácticas, se ha conseguido ahorrar en los más de 900 casos atendidos entre 3,4 y 6,8 metros cúbicos de residuos. Además, se evita la ampliación de plazos en la reparación y no se necesita el uso de material extra.

En 2022 se ha desarrollado un Plan de cobertura de colaboradores que consiste en la reubicación de colaboradores y la selección de unos nuevos para cubrir los lugares donde no se ofrecía el servicio de reparación, con el objetivo de ahorrar tiempo en los desplazamientos y ser más eficientes. Además de mejorar el servicio al cliente, este proyecto permitirá desarrollar a futuro planes de reducción de emisiones de CO₂ indirectas derivadas de dichos desplazamientos.

En términos medioambientales, en 2022 el Grupo ha llevado a cabo el lanzamiento de una nueva encuesta a sus colaboradores para conocer su situación actual en términos de sostenibilidad y poder valorar el impacto medio de su

huella de carbono. Los resultados han permitido identificar posibles líneas de actuación para fomentar la sostenibilidad en la cadena de suministro del Grupo. Uno de los temas en los que se ha puesto el foco ha sido en la movilidad sostenible.

Asimismo, se ha incluido una cláusula en los contratos de los talleres AutoPresto, la cual exige a los talleres ciertas acreditaciones como gestor de residuos, aportando a Prepersa la información requerida para justificarlo. Todos estos contratos se emiten en formato digital con el fin de reducir el consumo de papel en la compañía.



Certificación en Sostenibilidad

La red de talleres AutoPresto del Grupo ha obtenido en 2022 la certificación “Red de Talleres Sostenible CZ” emitida por Centro Zaragoza, consiguiendo ser la primera compañía en tener una red de talleres de reparación con dicho certificado en España.

Este sello garantiza el compromiso de los talleres de reparación de vehículos con la sostenibilidad y que certifica el desarrollo de su actividad siguiendo criterios de cuidado medioambiental.

En la actualidad, no se realizan auditorias de las cuestiones ASG a la cadena de suministro.

Distribución por geografía

203-2, 204-1

En Grupo Catalana Occidente, trabajar con proveedores y colaboradores locales no solo incide positivamente sobre el desarrollo económico de las comunidades en las que opera,

sino que, además minimiza el riesgo operacional al reducirse los tiempos de ejecución de los servicios.

En el negocio tradicional, debido a su actividad y presencia en España, se favorece la contratación de autónomos o pequeñas empresas locales como proveedores. Así, en 2022 la mayor parte de los encargos han sido a proveedores del territorio español, siendo el 99% del gasto destinado a proveedores locales (cifra similar a 2021).

En el negocio del seguro de crédito, el Grupo destina la mayor parte del gasto al desarrollo del tejido empresarial en las áreas geográficas en las que opera, siendo un 97% del gasto destinado a proveedores locales (98% en 2021). Respecto a los colaboradores, en 2022, el 96% del gasto ha sido destinado a colaboradores en territorio español (98% en 2021).

Periodo medio de pago a proveedores y colaboradores

El periodo medio de pago a proveedores de las compañías del Grupo asciende a 14 días (16 días en 2021), no existiendo ningún saldo pendiente de pago con aplazamiento superior al legal (30 días salvo existencia de pacto de las partes).

En el caso de los colaboradores, las compañías del Grupo abonan los importes a los mismos de forma diaria, siendo el periodo medio de pago de 1 día (misma cifra que en 2021). Además, los colaboradores tienen a su disposición una aplicación donde pueden consultar y conciliar los pagos de los encargos y las facturas emitidas a las entidades del Grupo. De esta manera se evita que el colaborador tenga que canalizar sus necesidades de información a los diferentes departamentos de las compañías.

Cambio climático

3-3

Hechos destacados 2022

- Adhesión a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés).
- El 37% de primas de no vida son elegibles por la Taxonomía en el ejercicio 2022 para el objetivo de Adaptación al cambio climático.
- Atradius lidera el evento virtual “Clean energy transition” (transición a energías limpias), en el que han participado expertos en la materia y más de 1.000 asistentes.

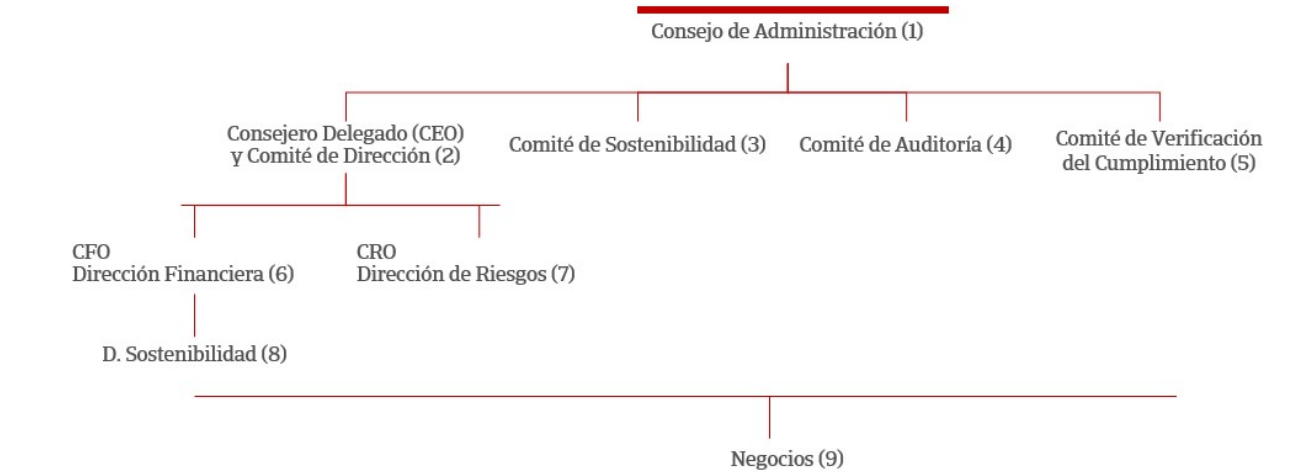
Retos 2023

- Adoptar los requisitos establecidos por la Taxonomía de la UE, a través de criterios técnicos de la adaptación al cambio climático, para la publicación de los indicadores correspondientes (actividades alineadas).
- Cálculo de las emisiones asociadas a la cartera de suscripción.
- Publicar objetivos intermedios de acuerdo con el compromiso NZIA.

Con el objetivo de formar parte activa en la transformación hacia una economía baja en carbono, Grupo Catalana Occidente se ha comprometido a ser una organización con cero emisiones netas a 2050, para lo cual se ha unido a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés). Asimismo, el Grupo sigue las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) sobre el *reporting* de riesgos financieros relacionados con el clima e integra en sus informes la información relativa a los riesgos del cambio climático y su desempeño sobre los mismos.

Gobernanza del cambio climático

2-9, 2-13



- (1) Aprueba la estrategia y la política en materia de cambio climático.
- (2) Proponen la estrategia y los objetivos de cambio climático. Supervisan la ejecución de la estrategia y revisan periódicamente su evolución.
- (3) Supervisa y hace el seguimiento periódico de la estrategia de cambio climático y del cumplimiento de las acciones y objetivos asociados a la misma.
- (4) Supervisa el sistema de control de gestión de riesgos del Grupo.
- (5) Evalúa, asesora e informa en todo lo relativo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales que son de aplicación en materia de cambio climático.

- (6) Sigue periódicamente el cumplimiento de los objetivos de cambio climático.
- (7) Se encarga de gobernar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos asociados al cambio climático del Grupo.
- (8) Coordina y desarrolla con todos los negocios la estrategia de cambio climático, la propuesta de objetivos y el seguimiento de las acciones a realizar.
- (9) Responsables de la ejecución de la estrategia de cambio climático.

Estrategia del cambio climático

Grupo Catalana Occidente apoya el Acuerdo de París y trabaja para ser parte activa de la solución al cambio climático.

Para ello, orienta su estrategia en reducir gradualmente sus emisiones de gases de efecto invernadero.

La política de cambio climático y medioambiente del Grupo constituye su marco de actuación y define los compromisos que asume en esta materia. En este sentido, destacar que en 2022 el Grupo se ha unido a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés) para lograr emisiones netas cero a 2050.

A continuación, se identifican los riesgos y oportunidades del Grupo relacionados con el cambio climático y se describe la resiliencia de la organización a los mismos teniendo en cuenta diferentes escenarios relacionados con el clima.

Riesgos y oportunidades del cambio climático

2-6, 2-12, 2-23, 3-3, 201-2

Dentro del marco del sistema de gestión de riesgos, el Grupo se compromete a identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático incluyéndolos en su mapa de riesgos, y a analizar sus impactos en la planificación financiera. De entre los riesgos incluidos en el mapa de riesgos se identifican como principales categorías las siguientes:

- **Riesgos físicos:** Son los derivados del cambio climático y surgen de una serie de eventos meteorológicos específicos. Pueden tener implicaciones financieras para las organizaciones, como el daño directo a los activos y los impactos indirectos derivados de la interrupción de la cadena de suministro.
- **Riesgos de transición:** Surgen a medida que la sociedad se adapta a una economía baja en carbono. Hay una serie de

factores que influyen en el ajuste a una economía sostenible como, por ejemplo, la evolución de las diferentes políticas, la reglamentación, las nuevas tecnologías o modelos de negocio, cambio de sensibilidades y preferencias sociales, o la evolución del marco y las interpretaciones jurídicas.

- **Riesgos por responsabilidad:** Derivados de las reclamaciones ya sea por responsabilidad civil o de forma directa contra las entidades aseguradoras por no gestionar los riesgos climáticos apropiadamente.

La divulgación de información sobre cómo los estos riesgos climáticos han sido incorporados en el mapa de riesgos del Grupo, así como su impacto estratégico y su horizonte temporal se encuentra explicada en el capítulo 1, dentro del apartado “Gestión de riesgos”.

Además de los riesgos existentes anteriormente descritos, también aparecen una serie de oportunidades asociadas que el Grupo tiene en cuenta para poder aprovecharlas y posicionarse de manera correcta:

- **Oportunidades de mercado:** acceso a nuevos mercados que hayan sufrido cambios derivados del cambio climático y por tanto necesiten nuevas coberturas de seguros.
- **Oportunidades en el uso de los recursos:** reducción y ahorro de costes gracias a una gestión más eficiente de los recursos y al uso de edificios más eficientes y sostenibles.
- **Oportunidades de resiliencia:** participación en programas de energía renovable y adopción de medidas de eficiencia energética.
- **Oportunidades de productos y servicios:** desarrollo de nuevos productos y servicios de bajas emisiones y de acuerdo a las nuevas preferencias de los clientes.
- **Oportunidades de fuentes de energía:** reducción de la exposición a incrementos futuros del precio de los combustibles fósiles y beneficios reputacionales del uso de energías menos intensivas en carbono.

Análisis de escenarios

Durante 2022, Grupo Catalana Occidente ha realizado de nuevo una evaluación del impacto que los riesgos de cambio climático pudieran tener en su actividad. Para ello, se ha partido del perfil de riesgos del Grupo, y se ha estimado la afección que tendrían sobre el mismo dos escenarios climáticos opuestos: uno con un aumento de la temperatura global del planeta de no más de 2°C, y otro con un aumento superior a los 2°C.

Para simular ambos escenarios, se ha realizado un análisis de los escenarios propuestos por el *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) en su último informe de agosto de 2021, donde se definen potenciales impactos, considerando factores medioambientales y socioeconómicos intrínsecamente vinculados al cambio climático. Partiendo de esta información, los escenarios analizados son:

- Escenario con aumento de la temperatura global del planeta de no más de 2°C: Se ha seleccionado el escenario SSP2-RCP4.5 en consonancia con el límite superior de la consecución de los objetivos del Acuerdo de París y las contribuciones determinadas a nivel nacional actualizadas en la COP26.
- Escenario con aumento de la temperatura global del planeta que supera los 2° C: Se ha utilizado la información del escenario SSP5-RCP8.5 que representa un escenario *no-climate-policy* que permite estudiar las condiciones más desfavorables para el clima.

Los resultados del análisis de estos escenarios proyectados en un horizonte temporal de 5 años muestran los siguientes posibles impactos sobre el negocio:

- Por un lado, un aumento de la siniestralidad en el negocio tradicional de alrededor del 1% en el escenario menos desfavorable y de menos de un 5% en el peor ellos.

- Por otro lado, un posible impacto negativo en la valoración de la renta variable situándose cerca del 5 y del 10% para cada escenario, respectivamente.

Gestión del cambio climático

2-23

Como parte de su modelo general de gestión y control de riesgos, el Grupo desarrolla procesos periódicos de identificación y evaluación de riesgos que le permiten, entre otras cosas, identificar los riesgos materiales que pudieran tener un impacto negativo en su perfil de riesgo y realizar una gestión activa y anticipada de los mismos. Estos procesos se actualizan al menos una vez al año con el objetivo de identificar las principales vulnerabilidades y oportunidades del Grupo con una visión prospectiva, y cubren todas las tipologías de riesgos a las que el Grupo se enfrenta en su operativa diaria, incluyendo los riesgos de cambio climático. El nivel de apetito al riesgo del Grupo, aprobado por el Consejo de Administración, determina los niveles de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos.

Teniendo en cuenta que estos riesgos pueden afectar al Grupo en su conjunto directa o indirectamente y que, por lo tanto, se deben integrar de forma transversal en las políticas de riesgos de GCO, los objetivos del Comité de Sostenibilidad son:

- Diseñar un Plan Director de Sostenibilidad para aterrizar en un plan de acción anual las acciones necesarias a desarrollar por las áreas de forma que el Grupo y todas sus entidades adopten los principios, criterios y compromisos en materia ASG.
- Incorporar en la estrategia de gestión de riesgos los riesgos ASG a través de las políticas de gobernanza del Grupo y, en particular, mediante la política de cambio climático y medioambiente, de manera que sirvan de

marco de referencia para los distintos planes de acción en este ámbito.

- Definir los criterios sobre el contenido, la metodología y la presentación de la información a divulgar en materia ASG, incluyendo la relativa al cambio climático.

La gestión, medición y monitorización de estos riesgos se define en la política de cambio climático y medioambiente, así como en el resto de las políticas de gobernanza del Grupo, según la cual:

- Los impactos de tales riesgos, en la medida que resulten relevantes, se analizan en la planificación financiera con el objetivo de adaptar, en caso necesario, la planificación estratégica habida cuenta de los riesgos identificados.
- Se implementan las métricas necesarias que ayuden a medir y gestionar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.
- Se realiza un reporte periódico al más alto nivel sobre la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

Con el fin de llevar a cabo una mejor gestión de los riesgos, en 2022 se han implementado controles internos sobre riesgos ASG. Entre los mismos se encuentran la actualización anual del mapa de riesgos ASG del Grupo y de las Políticas relacionadas con la Sostenibilidad, entre las que se encuentra la Política de cambio climático y medioambiente.

Métricas y Objetivos

305-1, 305-2, 305-3

Grupo Catalana Occidente calcula las emisiones de Alcance 1 y 2 y algunas categorías de emisiones de Alcance 3. Los factores de conversión empleados para el cálculo son los indicados por:

- *Department for Environment, Food and Rural Affairs* (DEFRA)
- Agencia Internacional de la Energía (IEA)

Emisiones*	2021	2022
Alcance 1 (Tn CO ₂)	616,38	491,72
Alcance 2 (Tn CO ₂)	1.980,68	2.394,04
Alcance 3 (Tn CO ₂)	1.498,86	3.298,02
-Bienes y servicios adquiridos (papel)	329,90	285,73
-Actividades relacionadas con combustible y electricidad (no incluidas en Alcance 1 y 2)	811,92	985,69
-Viajes de negocios (tren, avión)	357,05	2.026,60
Total	4.095,93	6.183,78

*Emisiones calculadas a partir de los consumos energéticos reportados. Factor de emisión gas natural 0,20227 KgCO₂/KWh (Fuente: DEFRA 2022). Fuente factores de emisión electricidad CO₂ *emissions from Fuel Combustion* IEA 2020. Fuente de factores de emisión utilizados para el cálculo de las diferentes categorías de Alcance 3 *Department for Environment, Food & Rural Affairs* (DEFRA 2022).

Se incluyen las emisiones del Grupo procedentes de su actividad aseguradora, excluyendo de esta manera actividades no principales (negocio funerario).

Se ha reexpresado la información de emisiones de 2021.

El incremento de las cifras de 2022 se debe a la normalización en el uso de las instalaciones post Covid-19.

Asimismo, el Grupo ha calculado su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático a fecha 31 de diciembre de 2022. Los indicadores de elegibilidad, tanto del Activo como de las primas de seguros de no vida, se incluyen en el capítulo 2, en los apartados de “Inversión responsable” y “Productos responsables”, respectivamente.

Objetivos para la transición

En 2022, el Grupo se unió a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés) que tiene por objetivo alcanzar la neutralidad de emisiones de efecto invernadero para 2050 y contribuir así a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C por encima de los niveles preindustriales, en el año 2100.

Para lograr este compromiso, Grupo Catalana Occidente se fijará objetivos intermedios progresivos y basados en la ciencia, que le permitan contribuir a la neutralidad climática y equilibrar de la mejor manera posible la ambición científica, los perfiles de riesgo y las tendencias en descarbonización de la economía mundial. Igualmente, informará anualmente sobre los progresos logrados en relación con los objetivos adoptados.

Adicionalmente, el Grupo está trabajando en el desarrollo e implantación de un sistema de gestión ambiental en sus principales edificios, con el objetivo de alcanzar y mantener un funcionamiento de conformidad con las metas establecidas por el Grupo en materia de cambio climático y medioambiente. Además, con el fin de involucrar a toda la organización en la transición, se ha incluido contenido referente al cambio climático y medioambiente en la formación de sostenibilidad que han completado todos los empleados, así como el Comité de Dirección y el Consejo de Administración del Grupo.



Proyecto NACTIVA

Grupo Catalana Occidente es uno de los *partners* de Nactiva Capital Natural S.L., una entidad constituida en 2023 para promover la transformación social, económica, cultural y ecológica a través del diseño, financiación e implantación de proyectos de desarrollo del Capital Natural en el Mediterráneo.

Medioambiente

3-3

Hechos destacados 2022

- Promoción del Día Mundial de la Limpieza (*World Clean-up Day*) en el que voluntarios de Atradius participaron desde diferentes países en batidas de limpieza tanto en tierra como en mar.
- Grupo Catalana Occidente ha participado en la Hora de la Tierra, la Feria del Vehículo Eléctrico y la Semana Europea de la Movilidad Sostenible.
- Fomento de la movilidad sostenible, instalando 69 nuevos puntos de recarga para vehículos eléctricos en los parkings de los edificios.
- Instalación de placas fotovoltaicas en los edificios principales del Grupo para aumentar la independencia energética.

Retos principales 2023

- Implantación de un *Building Management System (BMS)* en varios de los edificios singulares del Grupo, que permitirá controlar los consumos de manera muy pormenorizada.
- Integración de la actividad de Impresión en el sistema de gestión ambiental.
- Continuar con la instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo.
- Puesta en marcha del Proyecto de gestión de la eficiencia energética en oficinas y sucursales de la red comercial.

El impacto medioambiental de la actividad corriente de Grupo Catalana Occidente es limitado. Aun así, el Grupo reconoce los efectos de su actividad, principalmente derivados del consumo de materias primas y el consumo energético. Por el tipo de actividad que se realiza, no se consideran significativos los consumos de agua ni los datos relativos a gestión de residuos, pero sí que se fomenta un uso eficiente de los mismos.

En enero de 2021 se aprobó la Política de cambio climático y medioambiente donde el Grupo se compromete a un proceso de mejora continua en el desempeño ambiental y la prevención de la contaminación. En ella, el Grupo se propone como objetivo abordar el impacto de sus operaciones en el medioambiente apoyándose en las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollar un sistema de gestión ambiental.
- Promover de manera activa una cultura que fomente el uso eficiente y responsable de recursos, así como los comportamientos que favorecen dicho uso responsable, involucrando a todos sus grupos de interés.
- Sensibilizar a los empleados del Grupo en materia de medioambiente a través de formación y campañas de concienciación e incentivar a proveedores y contratistas a que adopten políticas consistentes con las del Grupo en esta materia.

Adicionalmente, las empresas del negocio del seguro de crédito han formalizado su compromiso mediante la elaboración de su propia política ambiental, en la que recogen su compromiso de mejora continua en términos de desempeño ambiental y prevención de la contaminación.

El Grupo está trabajando en la implantación de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2015 que

abarca todos los procesos de gestión de activos inmobiliarios.

En una fase inicial de la implantación, se ha realizado un análisis del contexto interno y externo de la actividad de gestión inmobiliaria de Grupo Catalana Occidente, así como de las necesidades y expectativas de los *stakeholders* en relación a la actuación medioambiental del Grupo. De este análisis inicial se derivaron una serie de riesgos y oportunidades medioambientales que servirán de base para el desarrollo de planes de acción específicos. El análisis y seguimiento de los aspectos ambientales resulta esencial para la toma de decisiones en las diferentes áreas de la gestión de activos.

En relación a la implantación de la ISO 14001, se llevan a cabo acciones en favor del medioambiente, entre las que destacan las siguientes:

- Instalación de 3 centros fotovoltaicos para aumentar el autoconsumo energético, que suman a los 6 ya instalados.
- Contratación de energía eléctrica con Garantía de Origen para todas nuestras ubicaciones en España.
- Seguimiento periódico de los consumos energéticos para detectar desviaciones y optimizar la eficiencia.
- Control continuo del consumo de agua, seguimiento de posibles fugas y sensibilización del personal.

Por otra parte, el grupo funerario Asistea, filial del Grupo Catalana Occidente, ha procedido en 2022 a la renovación de las certificaciones de calidad y ambiental:

- ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental - SGA)
- ISO 15017:2020 (Calidad en los Servicios Funerarios)
- ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad – SGC)

En relación a la ISO 14001, se llevan a cabo acciones en favor del medioambiente, entre las que destacan las siguientes:

- Productos funerarios ecológicos y biodegradables.
- Eliminación de cualquier material contaminante antes de la incineración y su posterior reciclaje, así como la reutilización de estos materiales en países en vías de desarrollo.
- Fomento de la plantación de árboles.
- Priorización de proveedores locales que permitan la disminución de emisiones.
- Aprobación del proyecto de instalación de placas fotovoltaicas en el Tanatorio de Bilbao a acometer durante 2023.
- Sustitución a LED de todas las luminarias de las instalaciones de Grupo Asistea.
- Gestión de los hornos crematorios durante las incineraciones para optimizar el consumo energético.
- Gestión de los mantenimientos y elementos de los hornos crematorios para optimizar el consumo energético.
- Utilización de flores naturales, frente a las opciones de plástico.
- Adquisición durante 2022 de un vehículo eléctrico, concretamente una furgoneta para las retiradas de difuntos.

Adicionalmente, se están poniendo en marcha las siguientes iniciativas:

- Estudio sobre el posible aprovechamiento de la energía de los hornos crematorios y su empleo como fuente de energía para los sistemas de climatización.
- Estudio sobre la posible instalación de placas solares en el centro de mayor consumo energético.

- Construcción de una nueva instalación con certificación LEED.
- Estudio de la flota bajo el prisma de sostenibilidad.

Por último, el Grupo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo.

Uso sostenible de recursos

A continuación, se presentan los principales indicadores sobre el uso sostenible de recursos de las principales entidades del Grupo, excluyendo el negocio funerario (Asistea).

Materiales 301-1, 301-2

En un esfuerzo por lograr una gestión documental eficiente y reducir el consumo de papel, se ha impulsado la implantación de documentación electrónica en los procesos del negocio, incluidos aquellos en los que participa el cliente. El teletrabajo ha acelerado este proceso.

Consumo de materiales	2021	2022
Consumo de papel (Kg)*	360.554	315.623
% papel reciclado	2%	8%

* El consumo de papel del negocio del seguro de crédito ha sido calculado a través de una extrapolación según los consumos realizados hasta noviembre, extrapolando el mes de diciembre.

Asimismo, en 2022 se ha llevado a cabo un proyecto de mejora cualitativa de vinilos en las oficinas comerciales. Los

nuevos vinilos están libres de PVC y la impresión se realiza mediante polimerización de dispersión acuosa, método que está libre de emisiones de Ozono y contaminantes volátiles peligrosos. El proyecto se ha realizado en 376 oficinas de España, con el objetivo de llegar a toda la red en un futuro próximo.

Energía 302-1

Grupo Catalana Occidente fomenta buenas prácticas energéticas entre sus entidades, promocionando el consumo de energías renovables. Así, por ejemplo, el 75% del consumo eléctrico de 2022 proviene de fuentes renovables (79% en 2021).

El mantenimiento y la rehabilitación de edificios del Grupo se rigen por principios de eficiencia energética, con el objetivo de reducir sus consumos y sus emisiones de CO₂. A día de hoy, un total de 9 edificios en propiedad de las compañías del negocio tradicional cuentan con certificados de edificación sostenible (Leed o BREEAM) y se ha comenzado el proceso de certificación de 17 edificios singulares del Grupo durante 2022. Con esto, más del 50% de los grandes edificios del Grupo estarán certificados en estándares altos de eficiencia.

También en 2022, se ha puesto en marcha el Proyecto Contadores inteligentes en 3 ubicaciones de la red territorial, que permitirá el control telemático en tiempo real de los consumos energéticos sectorizados en climatización, iluminación y extracción de aire mediante app.

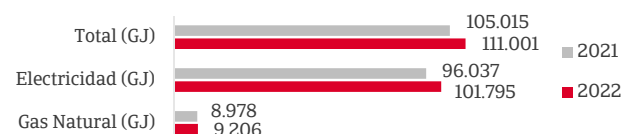
Las nuevas obras y reformas incluyen detectores de presencia, regulación automática de la intensidad lumínica y sustitución de instalaciones de climatización por otras más eficientes desde un punto de vista energético.

En relación con el negocio de seguro de crédito, la Torre DC, donde Atradius tiene situadas sus oficinas en Austria, tiene

la certificación Leed Platinum y se ha obtenido la certificación BREEAM en 2022. Asimismo, los edificios de Atradius en Namur (Bélgica), en Levallois-Perret (Francia), y en Polonia cuentan con certificación BREEAM.

Estas acciones han logrado reducir el consumo energético de los edificios del Grupo.

Consumo energético*



*El consumo de gas natural y electricidad del negocio del seguro de crédito y negocio tradicional ha sido calculado a través de una extrapolación según los consumos realizados hasta noviembre, extrapolando el mes de diciembre. El dato de 2021 de Gas Natural ha sido reexpresado.

El incremento de las cifras de 2022 se debe a la normalización en el uso de las instalaciones post Covid-19.

El compromiso con el medioambiente se vincula también al día a día de los empleados de las entidades del Grupo. Por ello, se ha continuado con la instalación de estaciones de carga para vehículos eléctricos y parkings para patinetes y bicicletas en algunos de sus edificios más representativos.

Medidas de reducción destacadas* 3-3

Con el objetivo de contribuir a la reducción de consumos, el Grupo ha puesto en marcha diferentes iniciativas entre las que destacan:

- En España, se ha continuado con la instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo. Actualmente se dispone de 9 ubicaciones en marcha en modalidad de autoconsumo y venta. También se han establecido horas de apagado de rotulación e iluminación exterior propia en edificios singulares y oficinas comerciales para disminuir el consumo energético.

- En Austria, sustitución de las bombillas convencionales por bombillas LED e instalación de detectores de movimiento para encender y apagar las luces. Se utiliza el Free-Cooling como sistema de climatización y refrigeración.
- En Bélgica, se continúa con la iniciativa "Zero Waste" lanzada en 2019 focalizando las acciones en las dimensiones con mayor impacto (residuos, movilidad, energía y consumibles).
- En Francia, se ha trabajado localmente para promover la participación en iniciativas enfocadas de ahorro de energía, movilidad sostenible y reducción de consumo de papel.
- En Noruega, la energía para la calefacción se produce mediante una fuente de reprocesamiento de energía que proviene del calor del fiordo. También se promueve la gestión de residuos y el reciclaje.
- En Estados Unidos, se han añadido nuevas persianas reflectantes, de forma que se reduzca el calor del sol y así utilizar menos energía para refrigerar.
- En México, se están sustituyendo las bombillas tradicionales por bombillas de bajo consumo e instalando sensores de movimiento que enciendan y apaguen las luces. Además, se ha implementado la firma electrónica para las pólizas y así reducir el uso de papel y tinta.
- En Reino Unido, se han sustituido todas las luces con bombillas LED y se han colocado persianas eléctricas para controlar el calor solar y disminuir así la refrigeración en verano. Además, se está renovando el parque automovilístico en favor de los híbridos y los totalmente eléctricos.

*Aspectos como la contaminación lumínica y acústica no se consideran significativos para el Grupo debido a la actividad que desarrolla.

Ética y cumplimiento

2-23, 2-25, 2-26, 3-3

Hechos destacados 2022

- Puesta en marcha de iniciativas orientadas a reforzar los valores y claves culturales del Grupo, especialmente en materia anticorrupción y ética empresarial.
- Lanzamiento de cursos de formación en materia de igualdad para los empleados de Negocio Tradicional y el Consejo de Administración.

Retos principales 2023

- Seguir reforzando los valores y claves culturales del Grupo para el fomento de una cultura de cumplimiento en la organización.

Grupo Catalana Occidente cuenta con unos procedimientos y un marco de actuación orientado a asegurar la adecuación y observancia de sus obligaciones, tanto internas como externas. La función de Verificación del cumplimiento ha contribuido a reforzar la cultura de cumplimiento y a mejorar la identificación y monitorización de los riesgos de ética y *compliance*, en particular, en materia de anticorrupción, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, protección de datos personales y ciberseguridad.

Código ético

El Código ético del Grupo, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas de actuación que han de presidir obligatoriamente el

comportamiento ético de los administradores, empleados, agentes y colaboradores del Grupo Catalana Occidente en su desempeño diario en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantienen con todos los grupos de interés.

El código ético se comunica a toda la plantilla y a los agentes y colaboradores a través de la intranet de cada una de las entidades del Grupo, siendo de obligada lectura y aceptación para todas las personas que trabajan en el Grupo. Dicho código se puede consultar en la página web corporativa del Grupo: www.grupocatalanaoccidente.com.

En enero de 2021, el Código ético fue actualizado para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta el Grupo y recoge los compromisos asumidos en materia de derechos humanos, sostenibilidad, buen gobierno, desarrollo profesional, cumplimiento normativo e igualdad de oportunidades, entre otras mejoras. Posteriormente, ha sido renovado en diversas ocasiones, siendo la última versión de noviembre de 2022.

Tanto Atradius como Asistea, por la singularidad de su estructura y negocio, tienen su propio código de conducta, que observa las directrices definidas en el código ético del Grupo.

Respeto a los derechos humanos 3-3, 408-1, 409-1

Según establecen el Código ético y la Política de Recursos Humanos aprobadas por el Consejo de Administración, el Grupo apoya, respeta y contribuye a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente. El Grupo pone todo su empeño en no ser cómplice de ninguna forma de abuso o vulneración de los derechos humanos entre sus grupos de interés y se compromete a defender su cumplimiento en toda su actividad y en las áreas geográficas donde está presente.

El respeto de los derechos humanos es una responsabilidad de todas las personas y entidades a las que es aplicable el Código ético del Grupo. Entre otras pautas básicas de comportamiento, el Grupo asume la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los principios rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, la Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

En este sentido, la totalidad del negocio tradicional y funerario del Grupo se realiza en España y el Principado de Andorra, donde el trabajo infantil y el trabajo forzoso están sujetos a un intenso escrutinio por parte de las autoridades laborales. Las entidades aseguradoras, reaseguradoras, gestoras y funerarias del Grupo cumplen con la legislación vigente y no ha sido necesario incluir mecanismos especiales de prevención de dichas vulneraciones. De igual forma, en la cadena de valor de las entidades aseguradoras, la práctica totalidad de sus proveedores son nacionales o de jurisdicciones en las que aplican los mismos estándares, de tal forma que tampoco ha sido necesario aplicar medidas adicionales.

En lo que respecta al negocio de seguro de crédito, Atradius dispone además de una Declaración de Derechos Humanos propia con el objetivo de adecuarla a lo establecido en Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y conforme a los principios y valores del Código ético del Grupo.

En 2022, al igual que en el ejercicio anterior, no se ha registrado ninguna denuncia fundamentada en todo el Grupo por cuestiones de violación de los derechos humanos. Las denuncias por cuestiones de discriminación se incluyen en el subapartado “Diversidad, igualdad e inclusión” del apartado “Empleados”.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Canal de denuncias

2-25, 205-3, 406-1

El Grupo dispone de un canal de denuncias confidencial, accesible a través de la web del Grupo, 24 horas al día, 7 días a la semana, que permite a los empleados y a cualquier tercero interesado comunicar de manera confidencial y anónima, consultas y/o posibles incumplimientos del Código ético, de cualquier otra normativa o política interna del Grupo, así como acciones u omisiones que tengan como consecuencia una irregularidad penalmente punible o la manipulación y/o falsificación de datos financieros.

Una vez recibida la comunicación, esta es gestionada por Auditoría Interna Corporativa según lo establecido en el Canal de denuncias de irregularidades y fraude.

Durante 2022, el Grupo ha recibido 69 comunicaciones a través de los canales de denuncias existentes, de las cuales, 42 se han resuelto durante 2022, 21 fueron casos no fundamentados y de las restantes, 5 se han resuelto en 2023 y 1 está pendiente de resolución (en 2021 se recibieron 48 comunicaciones a través de los canales de denuncias existentes). Adicionalmente, el Grupo ha recibido 2 comunicaciones más a través del departamento de Recursos Humanos, de las cuales, a cierre de 2022 solo queda pendiente de resolver una de ellas.

Verificación del cumplimiento

3-3

El hecho de operar en un sector altamente regulado hace imprescindible la función de verificación del cumplimiento. Esta función fundamental y segunda línea de defensa, se ocupa de velar por el cumplimiento de las obligaciones que afectan a la organización, lo que incluye tanto aquellas normas de aplicación imperativa como las que se asuman de forma voluntaria, evaluando las posibles repercusiones de cualquier modificación

del entorno legal en las operaciones del Grupo y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento. Asimismo, comprende el asesoramiento al Consejo de Administración del Grupo y del resto de Entidades Individuales que lo forman acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten al Grupo, así como del cumplimiento de la normativa interna.

La función de verificación del cumplimiento se coordina a través del Comité de Verificación del Cumplimiento de Grupo Catalana Occidente, que tiene como función principal la coordinación, supervisión y el establecimiento de criterios comunes para todas las entidades reguladas del Grupo en relación con la aplicación de la normativa de aplicación imperativa como voluntaria.

Asimismo, es la responsable de velar por el cumplimiento de la normativa interna desarrollada en relación con el sistema de prevención y detección de delitos en los que pueden incurrir las personas jurídicas del Grupo. Atradius cuenta con su propia estructura que comprende tanto la función de verificación del cumplimiento a nivel de la entidad como las funciones de cumplimiento local, y respalda a la Sociedad en el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

2-16

El Grupo dispone de un manual de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en el que se desarrollan, entre otras materias, todas las medidas de control interno implantadas por las entidades del Grupo sujetas a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Dichas medidas son objeto de análisis anual por un experto externo que elabora un informe y

que en 2022 ha considerado que el Grupo tiene un sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo satisfactorio. El Consejo de Administración examina dicho informe junto con las propuestas de medidas necesarias para solventar las deficiencias identificadas e implementar mejoras. En 2022, no se han recibido denuncias en materia de blanqueo de capitales. Como parte del sistema de prevención y al objeto del fomento de una cultura de cumplimiento en la organización, el Grupo tiene implantado un plan de formación en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Además, el Grupo dispone de un Marco de gobierno corporativo sobre la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo con la finalidad de fomentar la transparencia y contribuir a la confianza de los grupos de interés, posibilitando que éstos puedan relacionarse con el Grupo sin temor a que un uso indebido del sistema financiero u otros sectores de la actividad económica plantee un riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo. Dicho Marco se encuentra disponible en la web del Grupo.

Protección de datos personales y ciberseguridad

3-3, 418-1

El Grupo tiene el compromiso de garantizar la confianza de sus grupos de interés en lo que se refiere a la protección, tratamiento y privacidad de los datos personales. En este sentido, las Políticas de Privacidad y de Protección de Datos Personales, y de uso de los Recursos TIC, aspiran a establecer los objetivos del Grupo en materia de protección de datos personales y definir un marco de trabajo que permita garantizar y mejorar dicha protección, respetando los principios y derechos establecidos por la normativa aplicable.

Además, el Grupo dispone de un Marco de gobierno corporativo sobre la protección de datos personales y la seguridad de la información donde se detallan los compromisos y los principios promovidos en esta materia y se especifica la estructura organizativa y las políticas disponibles en relación con la protección de datos personales y la seguridad de la información. Dicho Marco se encuentra disponible en la página web del Grupo.

Como consecuencia de lo anterior, Grupo Catalana Occidente se ha comprometido a realizar un tratamiento de los datos personales de las personas físicas que se relacionan con el Grupo ajustado a los principios siguientes:

- **Licitud, lealtad y transparencia** en el tratamiento de los datos personales de los interesados, obteniendo dichos datos por medios lícitos y transparentes, informando de forma clara de su posterior tratamiento, y con consentimiento explícito del interesado cuando sea necesario.
- **Limitación de la finalidad:** los datos personales serán recogidos y tratados con fines determinados, explícitos y legítimos, de conformidad con la finalidad y propósito informados al interesado en el momento de la obtención de los mismos.
- **Minimización de los datos:** los tratamientos de los datos personales serán adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que se recabaron.
- **Exactitud:** los datos personales objeto de tratamiento deberán ser exactos y mantenerse actualizados, suprimiendo o rectificando aquellos inexactos.
- **Limitación del plazo de conservación:** los datos personales objeto de tratamiento serán conservados durante el tiempo necesario para los fines para los que se recogieron.

- **Integridad y confidencialidad:** los datos personales serán tratados garantizando una seguridad adecuada y protegiéndolos contra su tratamiento no autorizado o ilícito, y contra su pérdida o destrucción.
- **Responsabilidad proactiva y rendición de cuentas:** no solo deberá velarse por el cumplimiento de los anteriores principios relativos al tratamiento de datos personales, sino que, además, deberá ser posible demostrarlo.

Para garantizar la seguridad y fiabilidad de la información, el Grupo cuenta con procedimientos de control interno sobre los sistemas de información y con la Política de Seguridad de la Información Corporativa, la cual está alineada con las directrices de seguridad de los sistemas de información definidas según los estándares ISO/IEC 27001 y NIST que establecen un marco de referencia de seguridad respaldado y reconocido internacionalmente.

Asimismo, con el objetivo de velar por el cumplimiento de la normativa aplicable sobre protección de datos personales, el Grupo dispone de la figura del delegado de protección de datos (certificado de acuerdo con el Esquema de Certificación de DPO de la Agencia Española de Protección de datos – AEPD-). También cuenta con un Comité de Protección de Datos Personales, como órgano ejecutivo responsable de la aplicación de la normativa relativa a la protección de datos personales y del uso de los recursos de las tecnologías de la información y comunicaciones.

En el caso del negocio del seguro de crédito, cuenta también con un Comité Asesor de Protección de Datos Personales, del que forman parte su delegado de protección de datos y los directores de diversas unidades de negocio y, en cada uno de los países en los que opera existe un representante para velar en esos

territorios por el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales aplicables.

Además, dado que los potenciales ciberataques son considerados uno de los principales riesgos del sector, el Grupo dispone también de la figura de un Responsable de Seguridad tecnológica (*Chief Information Security Officer*) con las funciones de coordinar y controlar las medidas de seguridad técnicas y organizativas de los sistemas de información del Grupo exigidas por el Reglamento General de Protección de Datos. De igual forma, las entidades del Grupo englobadas bajo el negocio del seguro de crédito disponen de su propio Responsable de Seguridad tecnológica.

Durante el ejercicio 2022, el Grupo no ha recibido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente recibidas por terceras partes (0 reclamaciones en 2021) y se han recibido 4 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente de autoridades regulatorias (0 reclamaciones en 2021) de las cuales 2 han sido inadmitidas por la AEPD, 1 ha sido admitida pero finalmente archivada y 1 está en proceso de resolución. Por otro lado, no se ha identificado ningún caso de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Asimismo, en 2022 se ha producido solamente 1 incidente de ciberseguridad (1 incidente en 2021) y ninguna brecha de seguridad con afectación de datos personales (ninguna brecha en 2021) en Grupo Catalana Occidente.

Durante el ejercicio 2021 se llevó a cabo una auditoría voluntaria externa del entorno tecnológico de Grupo Catalana Occidente en relación con el Gobierno del Dato relativo a la clasificación y gobierno de la información, la retención y destrucción de la información y la seguridad de los datos personales, con la finalidad de adoptar las correspondientes medidas preventivas que permitan reducir los riesgos de cumplimiento sobre la seguridad de la información, habiéndose abordado, durante el

ejercicio 2022, la implementación de las recomendaciones comprendidas en el informe de la auditoría externa emitido por KPMG Asesores, S.L. en fecha 13 de diciembre de 2021. Además, se está trabajando en la implementación de las Directrices de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) sobre gobernanza y seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), sobre la base de las recomendaciones comprendidas en el informe de auditoría en la que se ha contado con la colaboración de Ernst & Young Transforma Servicios de Consultoría S.L., y en la implementación de las Directrices sobre externalización a proveedores de servicios en la nube (Cloud) de EIOPA.

Lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno

205-2, 205-3

Con el fin de prevenir la corrupción y el soborno, el Grupo se compromete a llevar a cabo todas sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor en todos los ámbitos de actuación y en todos los países en los que opera. Para ello, dispone de un Modelo de Prevención Penal que incluye las medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. Como parte de este modelo, el Grupo cuenta con un mapa de riesgos penales y con controles para aminorar los riesgos de cumplimiento. Dicho mapa incluye la totalidad de los riesgos penales vigentes y las consecuencias accesorias para las personas jurídicas de las entidades del Grupo.

Complementariamente, el Grupo dispone como normativa de desarrollo del Código ético, del Protocolo de Responsable de Cumplimiento Penal, del Canal de denuncias de irregularidades y fraudes, del Protocolo de detección de conflictos de interés con Entidades del Sector públicos, del Protocolo de actuación ante la recepción de documentación judicial, del Protocolo de actuación en caso de recibir una inspección o un requerimiento de información, así como un del Manual de procedimientos de selección de proveedores, con la que estructura el Modelo de

Prevención y los mecanismos de incumplimiento del Código ético o sobre datos o indicios de la posible comisión de delitos sujetos al Modelo de Prevención Penal del Grupo.

Para mejorar el entendimiento de los riesgos penales y de las acciones y conductas esperadas de los empleados, el Grupo cuenta con un plan de formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, que en 2022 ha incluido cursos formativos en materia de prevención de la responsabilidad penal de las personas jurídicas y en materia de abuso de mercado e información privilegiada (curso sobre el código de conducta de Grupo), siendo 3.308 empleados los que han realizado formaciones sobre estas materias (2.979 empleados en 2021). De este modo, el Grupo emplea la formación como palanca de comunicación de temas relativos a la corrupción. Los colaboradores reciben formación en materia de anticorrupción a través de la plataforma de Prepersa y deben aprobarla para poder colaborar con el Grupo.

Durante 2022, al igual que en el ejercicio anterior, no se ha detectado ningún caso de corrupción en el Grupo. Asimismo, no se han registrado casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción.

El Grupo dispone de procedimientos para luchar contra el fraude que contribuyen a identificar posibles acciones u omisiones malintencionadas en la contratación del seguro, en la declaración de siniestros o en la acreditación de los daños y perjuicios, que tengan como finalidad la obtención de beneficios impropios, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo o el enriquecimiento injusto.

En este sentido, en 2022 se han detectado 48 incidencias de fraude interno, con un coste operacional* de 352.343 euros en términos de contratación, siniestros y otros que representan el 0,007% de la facturación (en 2021 se detectaron 46 incidencias de fraude interno por valor de 130.224 euros).

*Se entiende por Coste Operacional el perjuicio económico real que han supuesto para la organización las prácticas fraudulentas constitutivas de fraude interno.

Transparencia fiscal

3-3

En noviembre de 2015 se aprobó la política fiscal corporativa del Grupo, cuyo objetivo es describir la estrategia para cumplir sus obligaciones fiscales en todos los países y territorios en los que opera, así como mantener una relación adecuada con las administraciones tributarias correspondientes.

Dicha política se revisa anualmente por el Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose actualizado por última vez en enero de 2023.

Con anterioridad a la formulación de las cuentas anuales y a la presentación del impuesto de sociedades, el responsable de asuntos fiscales del Grupo informa al Consejo de Administración sobre las estrategias fiscales aplicadas durante el ejercicio y el grado de cumplimiento de la política.

El Grupo promueve una comunicación transparente, clara y responsable de sus principales magnitudes fiscales, mediante el traslado a sus diferentes grupos de interés de la información relativa al pago de todos los impuestos que le resultan aplicables en cada una de las jurisdicciones en las que está presente.

En 2022, el importe devengado en concepto de impuesto de sociedades asciende a 154,6 millones de euros (139,1 millones de euros en 2021).

Impacto social

3-3, 203-2, 413-1

Hechos destacados 2022

- Grupo Catalana Occidente recibe el Premio Empresa Familiar, en reconocimiento a su trayectoria empresarial, a la creación de valor y la continuidad familiar.
- El Grupo ha reforzado su acción social frente al conflicto en Ucrania en colaboración con ACNUR, recaudando 388.578 euros que se han destinado al fondo de ayuda a refugiados que gestiona dicha organización.
- Fundación Jesús Serra se ha unido al pacto Fundaciones por el clima, para impulsar la lucha por la emergencia climática y la justicia social en España.
- Se han llevado a cabo iniciativas de voluntariado corporativo por parte de los empleados del Grupo.

Retos principales 2023

- Seguir reforzando la acción social mediante la participación de los empleados en actividades de voluntariado corporativo y la colaboración de la Fundación Jesús Serra en proyectos sociales y medioambientales.

Grupo Catalana Occidente basa su modelo de negocio en el respeto a las personas y en contribuir positivamente al entorno y a sus grupos de interés. El compromiso asumido con las sociedades en las que opera va ligado al desarrollo económico, bienestar y empleo de calidad desde hace más de un siglo.

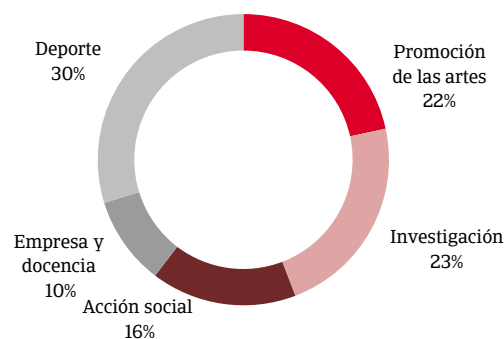
En paralelo, su acción social se articula a través de su fundación, Fundación Jesús Serra. En los estatutos de la fundación se declaran y definen tanto sus líneas de actuación como su compromiso de adhesión y cumplimiento de todas las políticas establecidas a nivel de Grupo.

Fundación Jesús Serra

La Fundación Jesús Serra es una entidad privada sin ánimo de lucro creada en memoria de Jesús Serra Santamans, fundador del Grupo Catalana Occidente, que tiene como finalidad desarrollar proyectos con el fin de hacer una sociedad mejor para todos, guiándose siempre por valores como la solidaridad, el esfuerzo y el trabajo en equipo.

En la actualidad, la Fundación proporciona apoyo e impulsa iniciativas de investigación, empresa y docencia, acción social, deporte y promoción de las artes.

Distribución de la aportación de la Fundación Jesús Serra en las distintas líneas de acción 2022:



La Fundación Jesús Serra aprueba de forma anual su Plan de actuación, detallando el conjunto de actividades a desarrollar, sus potenciales beneficiarios y los recursos

humanos y materiales necesarios. Para asegurar la objetividad, se dispone de un protocolo formal donde se especifican los criterios de selección de las iniciativas y los programas propuestos. Es el Comité de valoración de proyectos el órgano responsable, a través de reuniones bimensuales, de seleccionar el conjunto de nuevos proyectos y valorar el estado de los que están en curso, entre otras funciones.

Asimismo, la Fundación Jesús Serra participa en iniciativas en beneficio de determinados colectivos y realiza evaluaciones de impacto y programas de desarrollo específicos. La mayoría de estos proyectos e iniciativas contaron con programas de participación, evaluación de impactos y programas de desarrollo.

Un buen ejemplo es la colaboración de la Fundación con ACNUR, la agencia de la ONU para los refugiados, con la que colabora desde 2021 en diferentes programas de ayuda a jóvenes desplazados. En 2022, ante la emergencia humanitaria vivida en Ucrania, y el alto número de mujeres y niños desplazados, Fundación Jesús Serra ha reforzado su colaboración con ACNUR para la creación de un fondo de ayuda a la emergencia humanitaria. Además, ha abierto la posibilidad a que todos los empleados y mediadores de Grupo Catalana Occidente puedan sumarse a colaborar, lanzando el reto de recaudar 50.000 euros al mes, el cual se superó con éxito.

También se ha llevado a cabo una colaboración con la Fundación Éxit, para potenciar el programa de voluntariado corporativo a través de mentores para jóvenes en riesgo de exclusión que les acompañen y animen a continuar con su formación académica o profesional; así como con la Fundación Prevent, para el apoyo a personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social que quieran

insertarse en el mundo laboral en la modalidad del autoempleo.

Otra iniciativa a destacar, es la colaboración con el proyecto “Tomando conciencia schools”, un programa para fomentar los hábitos saludables en las escuelas públicas. Este programa consta de varias lecciones y retos que se desarrollan en distintas escuelas, con el fin de promover hábitos saludables en niños y niñas de 10 a 12 años. El desarrollo de las actividades se lleva a cabo a través de contenidos digitales interactivos que abarcan diversos temas como son la alimentación saludable, el respeto por el medio ambiente, la actividad diaria o la comunicación y expresión de emociones.

Asimismo, mediante las becas Fundación Jesús Serra y los acuerdos con las diferentes escuelas de negocio, universidades o entidades dedicadas a tales efectos, se ofrece la posibilidad de realizar estudios superiores cualificados a estudiantes con buen expediente académico y aptitud hacia la formación pero con una renta por unidad familiar insuficiente para poder costear este tipo de estudios. Estas becas preservan el principio de igualdad de oportunidades. La iniciativa se desarrolla en España y también en cooperación internacional en Kenia o campos de refugiados con desplazados, vehiculando esta ayuda con la Agencia de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR).

Por otro lado, la Fundación Jesús Serra colabora con otras entidades como el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), el Instituto de Astrofísica de Canarias (IAC), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), el Fundación Interhospitalaria de Investigación Cardiovascular (FIC), Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (Fecyt), *Save the Children*,

Médicos sin Fronteras, Manos Unidas o Save the Med Foundation.

En 2022, la Fundación Jesús Serra se ha unido al pacto Fundaciones por el Clima, que promueve una lucha activa para enfrentar la crisis climática, con el objetivo de poder liderar un grupo de trabajo para el sector asegurador. Asimismo, impulsa el proyecto Changemakers at Sea en colaboración con la fundación Save the Med, que promueve reducir el uso de plástico de un solo uso a través de soluciones basadas en las tres R más importantes (Rechazar, Reducir y Reutilizar).

Grupo Catalana Occidente, a través de la Fundación Jesús Serra, ha llevado a cabo un total de 35 proyectos sociales en 2022 (44 proyectos en 2021).

Aportación de la Fundación Jesús Serra a proyectos sociales:



Compromiso de las entidades del Grupo

2-28

Grupo Catalana Occidente apuesta por una estrategia de patrocinios que fomente el deporte, la integración social y la sostenibilidad en general. Así, en 2022 las compañías del Grupo, han llevado a cabo diferentes acuerdos de colaboración en este sentido, entre los que destacan los siguientes:

- Por quinto año consecutivo, Seguros Bilbao apoya con su patrocinio de 'Cuentos para pensar', un concurso de

relatos cortos impulsado por Fundación Fair Saturday cuyo objetivo es despertar el espíritu crítico de los más jóvenes. Este año, el tema central es proponer reflexiones individuales y colectivas para romper los estigmas generados alrededor de la salud mental. Más de 600 niños procedentes de los 16 centros escolares de la provincia de Vizcaya han participado en esta edición del certamen. Las anteriores se centraron en el racismo, el machismo, el *bullying* y el cambio climático.

- Plus Ultra Seguros, en apoyo al deporte adaptado, ha patrocinado la Copa del Rey de baloncesto en silla de ruedas y el Campeonato de Europa de baloncesto en silla de ruedas, organizadas por la Federación Española de Deportes con Discapacidad Física (FEDDF).
- Seguros Catalana Occidente ha patrocinado por décimo primera vez en una nueva edición de Expoelectric, evento relacionado con los vehículos eléctricos y energías renovables, en su apuesta por el medioambiente y la movilidad sostenible.
- Seguros Bilbao, en su apuesta por el deporte y la vida saludable, ha patrocinado la Marcha Cicloturista Bilbao-Bilbao.
- Seguros Bilbao patrocinó la 9ª Carrera Familiar Solidaria de Getxo. Con el apoyo a esta iniciativa, la compañía del Grupo Catalana Occidente ratifica su compromiso con la promoción de un estilo de vida saludable y los valores que representa el deporte, como son el compromiso, la superación y el trabajo en equipo.
- Plus Ultra Seguros, ha patrocinado en 2022 las 'Jornadas de Deporte sin Adjetivos' que promueve acercar todos los beneficios de la práctica deportiva a los jóvenes con diversidad funcional de varios institutos de la Comunidad de Madrid.
- Por último, Atradius patrocina desde 2018, dos colmenas de abejas en Vexin (Francia) para la producción de miel de manera sostenible. Los fondos obtenidos por la venta de tarros de miel este año han ido

destinados a la asociación “ti-clown” para ofrecer momentos de risa, olvido, intimidad y poesía a niños, adolescentes y adultos en los hospitales.

Asimismo, el Grupo ha seguido apostando por acuerdos de patrocinio ligados con la música y la cultura para reforzar su posicionamiento en el mercado español y ha renovado sus acuerdos de colaboración con el festival Starlite. La música permite conectar con un amplio abanico de público de todas las edades y aumentar la vinculación de las personas con la marca en momentos que se viven con ilusión. Bajo el slogan “la música, como la confianza, hace tu vida mejor” el Grupo apuesta por la música como elemento para dar confianza a las personas.

En total, el importe destinado a los proyectos de patrocinio en 2022 ascendió a 3,53 millones de euros (4,4 millones de euros en 2021).

Adicionalmente, el Grupo participa en acciones de asociación con UNESPA, ICEA, o la Escuela de esquí del Valle de Arán. En 2022, el importe de dichas acciones de asociación asciende a 1,23 millones de euros (1,29 millones de euros en 2021).

El Grupo también participa en los procesos de consulta de asociaciones sectoriales y empresariales a fin de obtener una visión más integral para afrontar retos comunes y avanzar conjuntamente en la sostenibilidad de la industria aseguradora. El gasto dirigido a actividades de lobby en 2022 es de 287.431 euros (322.025 euros en 2021), siendo la contribución más importante la correspondiente a UNESPA, encargada de representar al seguro en España ante los temas que preocupan actualmente a la sociedad.

Acción social y voluntariado corporativo

A través del voluntariado corporativo, Grupo Catalana Occidente canaliza las inquietudes solidarias de sus empleados y genera entre la plantilla una cultura de colaboración y apoyo a otros colectivos sociales más necesitados. En 2022, se ha continuado con la puesta en marcha de iniciativas de voluntariado corporativo en las compañías del Grupo, destacando las siguientes iniciativas:

- CHEERS4U: formación lúdica en la que participaron empleados del Grupo con el objetivo de aprender relacionarse y enseñar nuevas competencias a las personas con discapacidad intelectual.
- Junior Achievement: de la mano de Unespa, el Grupo participó en esta iniciativa dando sesiones formativas en colegios para fomentar la educación financiera de los alumnos.
- World Clean-up day: voluntarios de Atradius participaron desde diferentes países en batidas de limpieza y recogida de basura tanto en tierra como en el mar, en el Día Mundial de la Limpieza.
- Fundación Prevent: mentoría a emprendedores con discapacidad que reciben formación en ESADE para evaluar y mejorar su plan de negocio o becas para estudios superiores a estudiantes con discapacidad para su inclusión laboral.

Adicionalmente, en 2022 el negocio de seguro de crédito ha desarrollado un total de 22 iniciativas para contribuir a la acción social de manera local (16 iniciativas en 2021) con una aportación de más de 108.721€ (45.000€ en 2021).

Además, los empleados de Atradius articulan distintas campañas a lo largo del año con la finalidad de maximizar su contribución social. Entre las acciones impulsadas se pueden encontrar las recaudaciones de donativos para

diversas causas, como la participación de Atradius Francia en ‘*Les foulées de l'assurance*’ recaudando fondos para la prevención de enfermedades cardiovasculares, la participación de Atradius NL en el *Amsterdam City Swim* donde se recaudaron fondos para palear el ELA, o la participación de Atradius Bélgica en diferentes actividades de la iniciativa *Relay for life Namur 2022* en colaboración con la Fundación contra el cáncer.

Asimismo, Atradius ha apoyado a entidades sin ánimo de lucro, como Oxfam Novib para apoyar a la capacitación de empresarios en países del tercer mundo y Youth Off the Streets que a través de sus servicios y programas proporciona a los jóvenes seguridad, apoyo y oportunidades para construir un futuro positivo.

Contribución a los ODS

3-3

La aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) implican el compromiso no sólo de los gobiernos sino también de la sociedad civil y las empresas de contribuir a su consecución. La actividad desarrollada por Grupo Catalana Occidente y la labor desarrollada desde la Fundación Jesús Serra permite contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Innovación

3-3

Hechos destacados 2022

- Continuo desarrollo de aplicaciones y sistemas innovadores que han permitido la mejora en los procesos del Grupo y en la calidad del servicio al cliente (canal de WhatsApp para clientes, nuevas funcionalidades en e-cliente, etc).
- Desarrollo de nuevas soluciones innovadoras en materia de ciberseguridad, movilidad urbana y tercera y cuarta edad.

Retos principales 2023

- Incrementar la inversión en innovación alineada con proyectos relativos a la sostenibilidad.
- Disminuir los viajes de negocio fomentando el uso de herramientas digitales que permitan su sustitución.
- Continuar desarrollando productos innovadores y más sostenibles, que satisfagan las necesidades de los clientes del Grupo.

El Grupo considera que una cultura que abraza el cambio y que, al mismo tiempo, fomenta y motiva la innovación entre los empleados, es un pilar fundamental para poder adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de todo tipo de clientes. En 2022 el Grupo ha invertido 81,5 millones de euros en innovación (86,1 millones en 2021) y en 47 proyectos de I+D+i (43 proyectos en 2021).

Programa Xplora

Xplora es el programa de intraemprendimiento de las compañías de negocio tradicional del Grupo, que ayuda a que la organización comprenda, se apropie y promueva con entusiasmo una cultura corporativa innovadora.

Dentro de este programa se aglutina formación en materia de innovación y se dispone de una plataforma diseñada para que los empleados puedan proponer ideas que permitan al Grupo Catalana Occidente mejorar sus productos y servicios.

Plataforma Xplora Space

A través de la plataforma Xplora Space los empleados del Grupo pueden leer noticias sobre nuevas tendencias en innovación y aportar ideas a retos que lanza la organización.

En 2022 se ha lanzado un reto de sostenibilidad dentro de la plataforma Xplora, con el objetivo de poder crear nuevos productos y servicios que impulsen la sostenibilidad en Grupo Catalana Occidente. De esta manera se fomenta el trabajo colaborativo y se involucra a los empleados en el diseño de soluciones sostenibles para el Grupo, aportando un total de 10 ideas de las cuales 4 han sido soportadas.

Asimismo, en el último año se ha lanzado un nuevo reto promovido por Prepersa, cuya finalidad es encontrar soluciones que fomenten la reparación y el mantenimiento de las piezas de los bienes asegurados y así alargar el ciclo de vida de los productos, apoyando de esta manera la economía circular, educando a los clientes en comportamientos respetuosos con el clima y reduciendo el impacto ambiental al evitar la sustitución por nuevas piezas.

En el último año, los empleados han aportado más de 20 ideas a los 3 retos propuestos en el programa. De ellas, 15 ideas han sido soportadas y 4 se encuentran en fase de proyecto.

Formación en innovación con Xplora Academy y Xplora Inspira

Xplora Academy es el programa de formación en innovación y transformación digital del Grupo. A través de él se realizan workshops para empleados y se proporciona formación avanzada en metodologías *Agiles* y de innovación. En 2022 se han realizado 12 workshops (con más de 200 participantes) y se han creado dos programas nuevos sobre metodologías de innovación, uno con la escuela The Valley y otro con la consultora The Crew (59 participantes en total).

Además, bajo Xplora Inspira, el Grupo ha organizado un evento sobre Ciberseguridad (308 participantes) en el que ha incluido una demostración práctica sobre los ciberataques más comunes. El nivel de satisfacción de los participantes ha sido de 9 sobre 10.

Xplora Stars para el desarrollo de nuevos productos

En 2020 nació Xplora Stars que tiene por objetivo desarrollar nuevos productos y servicios en las temáticas de ciberseguridad, movilidad urbana y tercera y cuarta edad, contando con la colaboración e ideas de empleados y agentes de seguro del Grupo para su desarrollo. En 2022 se han lanzado tres nuevos productos bajo esta iniciativa:

- 1) Xplora Stars Ciberseguridad: seguro de ciberseguridad enfocado a familias para la prevención, detección y resolución de incidencias relacionadas con los riesgos digitales.
- 2) Xplora Stars Movilidad: seguro de movilidad integral que asegura a la persona independientemente del medio de transporte que utilice (exceptuando coche y moto en propiedad).
- 3) Xplora Stars 3ra y 4a edad: servicio de atención telefónica personalizada para seniors que les ofrece un trato diferencial y la posibilidad de contratar múltiples

servicios de necesidad. En 2022 se han lanzado 4 pilotos de nuevos servicios.

Asimismo, en 2022 se ha lanzado un nuevo reto sobre economía colaborativa con el que se ha conseguido conceptualizar una idea que ahora está en proceso de validación con clientes.

Xplora Ingenia

En 2021 se lanzó el programa Xplora Ingenia, a través del cual el servicio técnico de reparaciones (S.T.R) de Prepersa aporta ideas a retos que lanza la organización.

Durante el año 2022, se ha contado con la participación de 90 peritos de autos y diversos que han aportado 116 ideas a los 3 retos propuestos. De ellas, 9 ideas han sido soportadas.

Según la encuesta de satisfacción, el S.T.R. se siente satisfecho con el programa y valora muy positivamente poder aportar ideas innovadoras que puedan mejorar los servicios del Grupo.

Xplora Network

Programa lanzado en 2022 en el que han participado 70 agentes de Plus Ultra Seguros aportando más de 65 ideas, de las cuales 45 han sido soportadas y se trabajará sobre ellas en 2023.

Programa Atradius Business Transformation

En 2019, el negocio de seguro de crédito empezó la iniciativa “Shaping Tomorrow Together” con el objetivo de fomentar una cultura de crecimiento y desarrollo en los empleados, así como de adopción de nuevas tecnologías, que les convirtiera en motores del cambio y la transformación.

Asimismo, con el programa Evolve+ se ha fomentado la cultura innovadora en Atradius a través de la organización de webinars en los que han participado un número muy relevante de empleados, incluyendo la dirección de Atradius, y se han desarrollado reuniones en colaboración con otros directivos del sector.

En paralelo, Atradius Academy ha supuesto un apoyo fundamental en el desarrollo del empleado a través de medios digitales como plataformas de *e-learning*, *newsletters* y redes sociales. Abordando temáticas como la vitalidad, el trabajo en remoto y el bienestar en tiempos difíciles, se ha fomentado la creación de un entorno en el que el aprendizaje y el desarrollo formen parte de la dinámica de trabajo habitual. Adicionalmente, se han lanzado programas de mejora del bienestar, con *webinars* y sesiones prácticas donde se han analizado formas de gestionar el estrés en las nuevas dinámicas de trabajo.

Innovación para el cliente

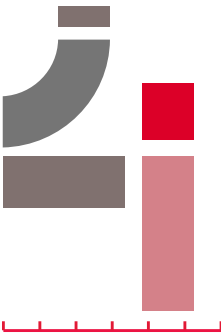
En 2022 se ha continuado desarrollado iniciativas de innovación para ofrecer un excelente servicio al cliente, destacando las siguientes:

- Ampliación a diferentes países de Arcade, aplicación principal de Atradius que ha permitido ejecutar las tareas administrativas de manera más eficiente.
- Se ha continuado desarrollando mejoras en la plataforma de riesgos y suscripciones en Atradius, proporcionando una solución de suscripción única con procesos armonizados y eficientes.

- Rediseño del servicio Atrium, a través de un sistema nuevo y completo con funcionalidades adicionales y una nueva apariencia más intuitiva. Todo ello apoyado en una nueva tecnología que ha aumentado el rendimiento y la capacidad de mantenimiento. En 2022 se ha aumentado el rendimiento de esta plataforma incorporando nuevas funcionalidades apoyadas en nueva tecnología.
- Desarrollo de Eagle Eye en Atradius, una solución de análisis de datos para detectar compradores potencialmente fraudulentos.
- Atradius Agora, la plataforma de comercio electrónico lanzada por Atradius en 2018 y presente en 16 países, continuó desarrollando nuevas características: una comunicación más clara en torno a los próximos pasos después de presentar un caso y el rediseño de la “función de carga de casos de cobro”.
- Integración del complemento de seguro de crédito Atradius Flow en el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) Microsoft Dynamics. Esta innovadora herramienta, primera y única en el mercado, permite a los clientes gestionar sus procesos de seguro de crédito desde sus propios sistemas ERP de forma automatizada. En 2022 se ha lanzado nuevas funcionalidades que reducirán aún más la carga de trabajo de los clientes relacionada con el seguro de crédito.
- Desarrollo de mejoras en la app para clientes de negocio tradicional, que les permite acceder al área e-cliente, consultar pólizas y recibos, seguimiento de siniestros, declarar siniestros de automóvil, acceder al chat para resolución de dudas en cualquier momento, gestionar los ahorros y actos médicos y localizar el taller de autos más cercano, entre otras.
- Incorporación del canal de WhatsApp para clientes de negocio tradicional, atendido por el *contact center*.

Carta del presidente Sobre este informe	01 Grupo Catalana Occidente 02 Negocio sostenible	03 Nuestros compromisos 04 Anexo I – Información adicional	05 Anexo II – Índice contenidos GRI 06 Anexo III – Índice contenidos EINF	07 Informe de verificación externa
--	--	--	--	------------------------------------

Anexo I - Información adicional



Empleados

Perfil del equipo humano del Grupo

2-7, 405-1

Empleados por edad y género

	2021	2022
Mayores de 50	3.004	3.008
% mujeres	42,5%	42,7%
De 40 a 49	2.430	2.289
% mujeres	52,8%	53,4%
De 30 a 39	1.501	1.369
% mujeres	51,8%	51,5%
Menor de 30	563	566
% mujeres	51,5%	50,2%
Total	7.498	7.232

Empleados por categoría profesional y género

	2021	2022
Directivos	141	131
% mujeres	17,7%	17,6%
Mandos intermedios y supervisión técnica	1.590	1.535
% mujeres	33,4%	33,8%
Admón. cualificada y comerciales	4.861	4.602
% mujeres	50,0%	50,1%
Apoyo administrativo	906	964
% mujeres	70,6%	67,1%
Total	7.498	7.232

Empleados por país y género

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España	2.266	2.078	4.344	2.251	2.053	4.304
Países Bajos	360	199	559	285	154	439
Alemania	213	257	470	217	254	471
Reino Unido	211	165	376	185	144	329
Bélgica	114	177	291	86	133	219
Francia	106	122	228	106	119	225
Italia	94	106	200	96	107	203
Estados Unidos	64	59	123	66	60	126
Portugal	36	58	94	36	58	94
México	62	55	117	63	58	121
Dinamarca	42	32	74	41	33	74
Australia	28	34	62	29	34	63
Polonia	24	26	50	22	26	48
Hong Kong	24	22	46	21	22	43
Irlanda	25	14	39	26	12	38
Singapur	15	23	38	15	26	41
China	11	24	35	12	27	39
Resto Mundo	178	174	352	179	176	355
Total empleados	3.873	3.625	7.498	3.736	3.496	7.232

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Empleados por jornada y país

		2021			2022	
	Jornada completa	Jornada parcial	Total	Jornada completa	Jornada parcial	Total
España	No reportado	No reportado	No reportado	3.943	361	4.304
Países Bajos	No reportado	No reportado	No reportado	307	132	439
Alemania	No reportado	No reportado	No reportado	342	129	471
Reino Unido	No reportado	No reportado	No reportado	290	39	329
Bélgica	No reportado	No reportado	No reportado	174	45	219
Francia	No reportado	No reportado	No reportado	210	15	225
Italia	No reportado	No reportado	No reportado	180	23	203
Estados Unidos	No reportado	No reportado	No reportado	124	2	126
Portugal	No reportado	No reportado	No reportado	94	0	94
México	No reportado	No reportado	No reportado	121	0	121
Dinamarca	No reportado	No reportado	No reportado	68	6	74
Australia	No reportado	No reportado	No reportado	56	7	63
Polonia	No reportado	No reportado	No reportado	46	2	48
Hong Kong	No reportado	No reportado	No reportado	43	0	43
Irlanda	No reportado	No reportado	No reportado	36	2	38
Singapur	No reportado	No reportado	No reportado	41	0	41
China	No reportado	No reportado	No reportado	39	0	39
Resto Mundo	No reportado	No reportado	No reportado	339	16	355
Total empleados	No reportado	No reportado	No reportado	6.453	779	7.232

Carta del presidente
Sobre este informe01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Empleados por tipo de contrato, jornada y edad*

	2021				2022			
	< 30 años	30-39 años	40-49 años	> 50 años	< 30 años	30-39 años	40-49 años	> 50 años
Indefinido Jornada completa	437	1.260	2.019	2.670	431	1.193	1.947	2.690
Indefinido Jornada parcial	19	164	369	311	18	117	322	301
Temporal Jornada completa	99	67	33	18	109	51	17	14
Temporal Jornada parcial	8	10	9	5	8	8	3	3
Total	563	1.501	2.430	3.004	566	1.369	2.289	3.008

Empleados por tipo de contrato, jornada y categoría laboral*

	2021				2022			
	Apoyo Adtvo.	Admon. cualificada y comerciales	Mandos intermedios y supervisión técnica	Directivos	Apoyo Adtvo.	Admon. cualificada y comerciales	Mandos intermedios y supervisión técnica	Directivos
Indefinido Jornada completa	561	4.175	1.512	138	621	4.036	1.476	128
Indefinido Jornada parcial	239	546	75	3	248	452	55	3
Temporal Jornada completa	87	127	3	0	83	105	4	0
Temporal Jornada parcial	19	13	0	0	12	9	0	0
Total	906	4.861	1.590	141	964	4.602	1.535	131

Empleados por tipo de contrato y género*

		2021	2022
Contrato indefinido	Hombres	3.754	3.628
	Mujeres	3.495	3.391
Contrato temporal	Hombres	119	108
	Mujeres	130	105
Total		7.498	7.232

Empleados por tipo de jornada y género*

		2021	2022
Jornada completa	Hombres	3.730	3.618
	Mujeres	2.873	2.835
Jornada parcial	Hombres	143	118
	Mujeres	752	661
Total		7.498	7.232

*Dada la baja rotación en el Grupo, puesto que la plantilla a cierre (7.232) se mantiene prácticamente inalterable en relación con la plantilla media (7.241), no aplica realizar un cálculo del promedio anual de contratos dado que las cifras que se obtendrían serían prácticamente idénticas.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

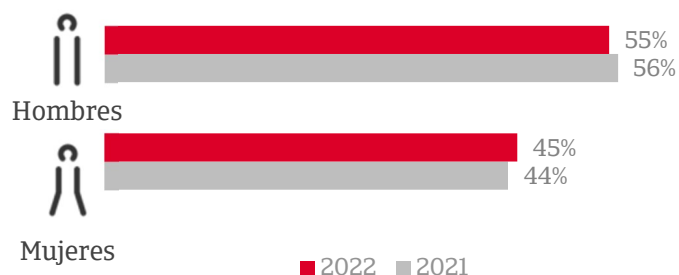
03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Nuevas contrataciones

401-1



Nuevas contrataciones por edad y género

Edad	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 30	80	70	150	98	68	166
30-39	84	60	144	91	82	173
40-49	49	48	97	68	64	132
> 50	34	16	50	54	41	95
Total	247	194	441	311	255	566

Despidos por edad y género

Edad	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 30	4	0	4	3	3	6
30-39	15	13	28	15	11	26
40-49	14	12	26	12	13	25
> 50	16	9	25	9	6	15
Total	49	34	83	39	33	72

Despidos por categoría laboral y género

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo Adtvo.	0	2	2	5	6	11
Admon. Cualificada comerciales	42	30	72	32	27	59
Mandos intermedios y supervisión técnica	7	2	9	2	0	2
Directivos	0	0	0	0	0	0
Total	49	34	83	39	33	72

Porcentaje de rotación por edad y género

% Rotación	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 30 años	22%	22%	22%	26%	22%	24%
30-39 años	11%	11%	11%	16%	14%	15%
40-49 años	4%	5%	4%	7%	8%	7%
> 50 años	10%	8%	9%	7%	8%	7%
Total	9%	9%	9%	10%	10%	10%

*La rotación se calcula como bajas totales entre total empleados (excluyendo movimientos entre entidades del Grupo).

Bajas totales por edad y género

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 30 años	59	64	123	74	63	137
30-39 años	83	83	166	103	101	204
40-49 años	44	59	103	70	94	164
> 50 años	165	105	270	122	101	223
Total	351	311	662	369	359	728

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Marco laboral, salud y seguridad en el trabajo

Indicadores de accidentabilidad 403-9, 403-10

	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes con baja (excl. in itinere)	24	20	37	42
Nº de días perdidos por accidente con baja (excl.in itinere)	840	229	1.301	867
Nº de horas trabajadas según convenio*	6.323.149	5.970.637	6.242.655	5.845.500
Índice de frecuencia**	3,80	3,35	5,93	7,19
Índice de gravedad***	0,13	0,04	0,21	0,15
Nº de fallecimientos (como resultado de un accidente laboral)	0	0	0	0
Índice de fallecimientos****	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0	0

* Se han reportado las horas trabajadas según convenio para homogeneizar los criterios entre el negocio tradicional y el negocio del seguro de crédito.

** Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja sin contar in itinere/ nº de horas trabajadas según convenio)*1.000.000

*** Índice de gravedad = (Nº días perdidos por accidente con baja/ nº de horas trabajadas según convenio)*1000

**** Índice de fallecimientos= (Nº de fallecimientos por accidente laboral/ nº de horas trabajadas según convenio)*1.000.000

Cobertura por convenio colectivo 2-30, 407-1

País	2021	2022
España	97%	93%
Países Bajos	95%	97%
Alemania	100%	100%
Reino Unido	96%	92%
Bélgica	100%	100%
Francia	100%	100%
Italia	100%	98%
Estados Unidos	0%	0%
Dinamarca	100%	97%
México	7%	45%
Australia	0%	0%
Portugal	83%	65%
Polonia	0%	0%
Hong Kong	0%	0%
China	0%	0%
Singapur	0%	0%
Irlanda	28%	29%
Resto Mundo	27%	28%
Total	87%	85%

Carta del presidente
Sobre este informe01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Compensación y beneficios

Total Grupo 405-2

Remuneración media por categoría profesional y género y brecha salarial

		2021	2022
Apoyo administrativo	Hombres	24.435	24.624
	Mujeres	28.840	28.655
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>118%</i>	<i>116%</i>
Administración cualificada y comerciales	Hombres	48.556	48.404
	Mujeres	42.578	43.160
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>88%</i>	<i>89%</i>
Mandos intermedios y supervisión técnica	Hombres	80.762	77.629
	Mujeres	67.085	66.067
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>83%</i>	<i>85%</i>
Directivos	Hombres	169.474	163.220
	Mujeres	153.284	146.685
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>90%</i>	<i>90%</i>

Remuneración media por edad y género y brecha salarial

		2021	2022
Menor de 30 años	Hombres	30.972	31.077
	Mujeres	29.304	29.718
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>95%</i>	<i>96%</i>
De 30 a 39 años	Hombres	43.565	43.653
	Mujeres	36.948	38.488
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>85%</i>	<i>88%</i>
De 40 a 49 años	Hombres	58.890	56.694
	Mujeres	45.411	44.738
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>77%</i>	<i>79%</i>
Mayores de 50	Hombres	70.626	67.992
	Mujeres	51.705	50.996
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>73%</i>	<i>75%</i>

Negocio tradicional (España) 405-2

Remuneración media por categoría profesional y género y brecha salarial

		2021	2022
Apoyo administrativo	Hombres	18.547	19.156
	Mujeres	18.478	18.777
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>100%</i>	<i>98%</i>
Administración cualificada y comerciales	Hombres	36.584	37.096
	Mujeres	32.899	33.509
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>90%</i>	<i>90%</i>
Mandos intermedios y supervisión técnica	Hombres	61.194	61.766
	Mujeres	53.391	54.512
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>87%</i>	<i>88%</i>
Directivos	Hombres	149.744	158.208
	Mujeres	138.005	140.711
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>92%</i>	<i>89%</i>

Remuneración media por edad y género y brecha salarial

		2021	2022
Menor de 30 años	Hombres	23.515	22.715
	Mujeres	21.876	22.455
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>93%</i>	<i>99%</i>
De 30 a 39 años	Hombres	33.000	33.320
	Mujeres	29.646	30.556
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>90%</i>	<i>92%</i>
De 40 a 49 años	Hombres	43.926	44.430
	Mujeres	34.464	35.231
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>78%</i>	<i>79%</i>
Mayores de 50	Hombres	54.692	55.004
	Mujeres	38.759	38.749
	<i>Ratio de remuneración media mujeres/hombres</i>	<i>71%</i>	<i>70%</i>

Grupo Catalana Occidente ha analizado la brecha salarial por edad y categoría profesional y no es significativa. La brecha salarial por edad proviene del mayor número de hombres que en el pasado accedían a puestos de responsabilidad. Esta diferencia tiende a eliminarse al existir en la actualidad mayor equilibrio entre el número de mujeres y hombres que acceden a estos puestos.

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Formación y desarrollo

Horas de formación 404-1

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo administrativo	5.341	10.093	15.435	6.516	12.838	19.354
Administración cualificada y comerciales	50.830	45.738	96.568	53.157	55.440	108.597
Mandos intermedios y supervisión técnica	30.370	18.362	48.732	31.754	20.811	52.564
Directivos	4.795	906	5.700	4.250	1.055	5.305

Media de horas de formación 404-1

	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Apoyo administrativo	20,1	15,8	20,6	19,8
Administración cualificada y comerciales	20,9	18,8	23,2	24,0
Mandos intermedios y supervisión técnica	28,7	34,6	31,3	40,1
Directivos	41,3	36,2	39,4	45,9

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional 404-3

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Apoyo administrativo	32%	39%	37%	29%	38%	35%
Administración cualificada y comerciales	55%	56%	55%	59%	59%	59%
Mandos intermedios y supervisión técnica	76%	72%	74%	84%	79%	82%
Directivos	82%	88%	83%	71%	83%	73%

Ética y cumplimiento

Políticas de cumplimiento del Grupo 3-3

A continuación, se indican las principales políticas del Grupo, cuya descripción y resultados de las mismas se encuentran recogidas a lo largo de la presente Memoria.

Políticas del Grupo	Ubicación
Código Ético	Web corporativa
Política de Inversión Responsable	Web corporativa
Política de Cambio Climático y medioambiente	Web corporativa
Política de Recursos Humanos	Web corporativa
Política Fiscal Corporativa	Web corporativa
Política de Sostenibilidad	Web corporativa
Política de Continuidad de Negocio	Interna
Política del sistema de gestión de riesgos	Interna
Política de inversiones	Interna
Política de reaseguro	Interna
Política de riesgos de suscripción, riesgo de constitución de provisiones y gestión de siniestros	Interna
Política relativa al modelo interno parcial para el riesgo de suscripción del seguro de crédito	Interna
Política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, y de contactos con accionistas, inversores y asesores de voto	Web corporativa
Protocolo de gestión del riesgo reputacional	Interna
Política de ORSA	Interna
Política de gestión de capital	Interna
Política de aptitud y honorabilidad	Interna
Política de control interno	Interna
Política de sistema de gestión de riesgos	Interna
Política de auditoría interna	Interna
Política de verificación de cumplimiento	Interna
Política de remuneraciones	Interna
Política de desconexión laboral	Web corporativa

Lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno

205-2

Formación en materia de anticorrupción por categoría profesional

	2021		2022	
	Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
Apoyo administrativo	344	38%	426	44%
Administración cualificada y comerciales	1.840	38%	2.463	54%
Mandos intermedios y supervisión técnica	709	45%	651	42%
Directivos	86	61%	42	32%
Total	2.979	40%	3.582	50%

Formación en materia de anticorrupción por país

	2021		2022	
	Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
España	2.945	68%	728	17%
Países Bajos	1	0%	434	99%
Alemania	2	0%	469	100%
Reino Unido	1	0%	328	100%
Bélgica	2	1%	219	100%
Francia	0	0%	225	100%
Italia	0	0%	203	100%
Estados Unidos	0	0%	126	100%
Dinamarca	0	0%	74	100%
México	0	0%	71	59%
Australia	0	0%	63	100%
Portugal	17	18%	91	97%
Polonia	0	0%	48	100%
Hong Kong	0	0%	29	67%
China	0	0%	39	100%
Singapur	0	0%	41	100%
Irlanda	2	5%	38	100%
Resto Mundo	9	3%	356	100%
Total	2.979	40%	3.582	50%

Transparencia fiscal

Información fiscal. Beneficios e impuestos obtenidos por áreas geográficas 3-3

(cifras en millones de euros)	2021			2022		
	Beneficio	Impuesto devengado	Impuesto pagado	Beneficio	Impuesto devengado	Impuesto pagado
España	347,8	74,8	66,2	364,1	70,4	105,4
Bélgica	16,9	4,8	4,8	23,9	7,1	9,2
Dinamarca	7,3	1,6	1,6	4,2	0,9	1,8
Francia	16,0	4,1	4,1	23,0	5,8	2,7
Alemania	18,6	6,0	6,0	72,0	23,7	4,7
Grecia	4,7	1,0	-1,1	5,0	1,1	1,4
Irlanda	79,4	10,0	0,3	107,0	13,4	1,2
Italia	8,6	2,6	0,9	35,2	11,0	2,0
Noruega	3,5	0,9	0,8	5,2	1,3	0,8
Rusia	9,9	2,0	2,2	-21,8	0,0	2,6
Suiza	5,0	1,0	0,7	11,3	2,2	2,3
Reino Unido	21,2	10,4	0,2	36,9	7,7	5,5
Países Bajos	-8,2	-1,6	2,4	-68,5	-12,5	0,2
Resto Europa	23,6	4,9	1,0	20,7	5,3	4,6
Australia	19,4	5,9	4,1	14,1	4,3	9,8
Estados Unidos	21,8	4,8	4,9	27,4	6,0	7,0
Resto OCDE	17,2	5,2	0,8	19,5	5,8	4,6
Hong Kong	-9,9	0,3	-0,2	12,9	-0,3	1,0
Resto Mundo	4,5	0,4	0,8	5,1	1,4	1,7
Total	607,3	139,1	100,5	697,2	154,6	168,5
Ajustes consolidación negocio extranjero	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	607,3	139,1	100,5	697,2	154,6	168,5

El impuesto pagado corresponde a los importes efectivamente pagados o recibidos en concepto de impuesto de sociedades en el ejercicio e incluyen los pagos a cuenta y retenciones sobre el ejercicio en curso, así como la liquidaciones y devoluciones definitivas de ejercicios precedentes. Por su parte, el impuesto devengado corresponde a los gastos por impuestos contabilizada a cierre del ejercicio sobre los beneficios obtenidos en dicho ejercicio. Por último, Beneficio corresponde a beneficios antes de impuestos. Los ajustes de consolidación del negocio extranjero han sido incorporados a su país correspondiente.

Impacto social

Desempeño económico

Valor económico generado y distribuido 201-1

(cifras en millones de euros)		2021	2022
Valor económico distribuido		3.883,3	4.110,6
Clientes	Pago de las prestaciones aseguradas por producirse el daño o eventualidad previsto en los contratos de seguro.	2.183,8	2.306,9
Administraciones públicas	Pago de tributos (cotizaciones a la seguridad social, impuesto de sociedades, recargos cobrados e IVA soportado.	541,1	582,8
Mediadores	Pago de comisiones a agentes y corredores por sus servicios prestados.	542,0	588,9
Empleados	Gastos del personal (sueldos, prestaciones de empleados, formación, etc.).	504,8	513,1
Accionistas	Dividendos pagados por el Grupo a los accionistas.	107,8	116,6
Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aportaciones de las Entidades del Grupo a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	4,0	2,3
Valor económico retenido		22,2	65,2
Valor económico directo generado		3.905,5	4.175,8

El valor económico directo generado por el Grupo responde a la agregación del valor distribuido y el valor retenido. En 2021, las aportaciones a fundaciones incluyen tanto las aportaciones de las Entidades del Grupo a la Fundación Jesús Serra, como las donaciones a diferentes asociaciones y centros de investigación (CSIC, Unicef, Cáritas, Cruz Roja, entre otras) para la lucha contra el Covid-19.

Anexo II – Índice de contenidos GRI



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
Fundamentos 2021			
GRI 1: Fundamentos	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI Índice de contenidos GRI	Págs. 5 y 68	
Contenidos Generales 2021			
GRI 2: Contenidos Generales	LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES		
	2-1 Detalles de la organización	Grupo Catalana Occidente, S.A. Paseo de la Castellana nº4, 28046 (Madrid) Págs. 7 y 10	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Pág. 5 Ver también Anexo I y Anexo II del Informe anual 2022 de Grupo Catalana Occidente (apartado Cuentas anuales consolidadas) y la nota 2.f) “Principios de consolidación” (apartado Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas).	
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Período del informe: Ejercicio 2022 Frecuencia: Anual Fecha de publicación: 24 de febrero 2023 Punto de contacto: analistas@catalanaoccidente.com	
	2-4 Reexpresión de la información	Sin reexpresiones relevantes en el periodo. En caso de reexpresión de la información se indica en el documento.	
	2-5 Verificación externa	Pág. 83	
	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 7-9, 34, 39 y 40	
	2-7 Empleados	Págs. 29, y 59-65 El Grupo no dispone de empleados con horario no garantizado	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Págs. 38 y 39	
	GOBERNANZA		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Págs. 10-13, 17, 18 y 42	
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 12	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	José Mª Serra Farré. El presidente del Consejo de Administración no ejerce funciones de alta dirección en la organización	
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Págs. 17 y 18	

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestionar impactos	Págs. 17, 18, y 42	
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en los informes de sostenibilidad	Págs. 17, 18, 29, 32 y 33	
	2-15 Conflictos de interés	Informe Anual Gobierno Corporativo 2022 (Apartado D6)	
	2-16 Comunicación de cuestiones críticas	Págs. 13, 14 y 49	
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Págs. 17, 29 y 32	
	2-18 Evaluación de la actuación del máximo órgano de gobierno	Págs. 12 y 13 Informe Anual Gobierno Corporativo 2022 (Apartado C1.17)	
	2-19 Política de remuneraciones	Pág. 12 y 13 Informe Anual de remuneraciones 2022 (Sección A)	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 12 Informe Anual de remuneraciones 2022 (Sección A)	
	2-21 Ratio de compensación total anual		La información relativa a este indicador no se publica por motivos de confidencialidad
	ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Págs. 3 y 4	
	2-23 Política de compromisos	Págs. 13, 14, 43, 44 y 48-51	
	2-24 Incorporación de los compromisos	Pág. 21	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Págs. 48-50	
	2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 48-51	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y normativas	Durante 2022 se han recibido 3 sanciones por valor de 158.000€ (1 sanción con valor de 36.001€ en 2021). Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 30.000 euros. No se ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en materia ambiental en 2021 y 2022.	
	2-28 Afiliación a asociaciones	Págs. 27, 53 y 54	
	2-29 Enfoque de la participación de las partes interesadas	Págs. 19 y 20	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Págs. 31, 32 y 63	
Temas materiales 2021			
GRI 3: Temas materiales	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Pág. 18	
	3-2 Listado de temas materiales	Págs. 5 y 18-20	
INVERSIÓN RESPONSABLE			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión inversión responsable	Págs. 22-24	
GRI 203 (2016): Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 22-24	

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
PRODUCTOS RESPONSABLES			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión productos responsables	Págs. 24-26	
GRI 417 (2016): Marketing y etiquetado	417-2 Casos e incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Ni en 2021 ni en 2022 se han registrado casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios.	
GESTIÓN DE RIESGOS ASG			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de gestión de riesgos ASG	Págs. 13-15	
GRI 201 (2016): Desempeño económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Págs. 15 y 43	
GOBIERNO CORPORATIVO			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de gobierno corporativo	Págs. 10-13	
GRI 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 10-12 y 59-62	No se reporta el porcentaje de empleados por categoría laboral y grupo de edad (se reportan los números absolutos).
ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de Ética, integridad y transparencia	Págs. 48-51	
GRI 201 (2016): Desempeño económico	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2022 en concepto de subvención pública, Grupo Catalana Occidente S.A. únicamente ha recibido 200 mil euros destinados a al proyecto Catalana Occidente Actuarial Tool (107 mil euros en 2021 destinados al mismo proyecto).	
GRI 205 (2016): Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Págs. 51 y 66	
	205-3 Número de casos de corrupción y soborno	Págs. 49 y 51	
GRI 206 (2016): Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Al igual que en 2021, durante 2022 no se ha registrado ninguna acción jurídica respecto a la competencia desleal ni infracciones en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	
GRI 415 (2016): Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Al igual que en 2021, durante 2022 no se han realizado contribuciones a partidos políticos.	
EXPERIENCIA CLIENTE			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de experiencia cliente	Págs. 34-37	
PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de protección de datos y ciberseguridad	Págs. 49-51	
GRI 418 (2016): Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Págs. 49-51	

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
INNOVACIÓN			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de innovación	Págs. 56 y 57	
GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIO			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de la gestión de los proveedores de servicio	Págs. 39-41	
GRI 204 (2016): Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 41	
GRI 308 (2016): Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios ambientales	Págs. 40 y 41	
GRI 414 (2016): Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a los criterios sociales	Págs. 40 y 41	
CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN AMBIENTAL			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de la gestión del cambio climático y gestión ambiental	Págs. 42-47	
GRI 301 (2016): Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Págs. 46 y 47	
	301-2 Insumos reciclados	Págs. 46 y 47	
GRI 302 (2016): Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 47	
GRI 305 (2016): Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 44	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 44	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 44	
EMPLEO DE CALIDAD			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de la gestión del calidad	Págs. 29-34	
GRI 401 (2016): Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 62	No se reporta el número total de nuevas contrataciones por región, ni la tasa de nuevas contrataciones por rango de edad, sexo y región. No se reporta el número total de bajas ni la tasa de rotación por región.
GRI 402 (2016): Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los plazos de aviso mínimos están establecidos en los diferentes convenios colectivos de los empleados de la organización. En aquellos países en los que no se disponga de convenio colectivo, se sigue la legislación local aplicable.	
GRI 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 29,30 y 59-62	No se reporta el porcentaje de empleados por categoría laboral y grupo de edad.
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Págs. 12,13 y 64	
GRI 406 (2016): No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Págs. 29, 30 y 49	

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
GRI 407 (2016): Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 31, 32, 40, 41 y 63 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de libertad de asociación y negociación colectiva.	
ATRACCIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de la gestión de la atracción, desarrollo y retención del talento	Págs. 32 y 33	
GRI 404 (2016): Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Págs. 32, 33 y 65	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 65	
SEGURIDAD Y SALUD			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de la seguridad y salud	Págs. 31 y 32	
GRI 403 (2016): Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Págs. 31 y 32	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Págs. 31 y 32	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Págs. 31 y 32	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Págs. 31 y 32	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Págs. 31 y 32	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Págs. 31 y 32	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 63	No se dispone de información del número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) ni del índice de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos), ni del índice de lesiones por accidente laboral registrables. No se dispone de información acerca de trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización (mediadores, colaboradores, etc.)

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

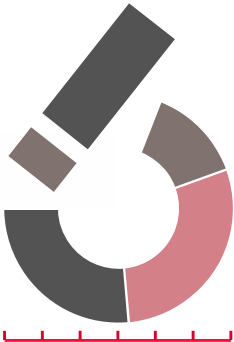
05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	Omisión
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 63	No se dispone de información acerca de los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. No se dispone de información acerca del número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. No se dispone de información acerca de trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización (mediadores, colaboradores, etc.)
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión del compromiso con la sociedad	Págs. 52-55	
GRI 201 (2016): Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido, sobre todo en relación con el tema de creación de valor económico	Pág. 67	
GRI 203 (2016): Impactos económicos indirectos	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 52-55	
DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión del desarrollo de las comunidades locales	Págs. 52-55	
GRI 413 (2016): Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 52-55	
DERECHOS HUMANOS			
GRI 3 (2021): Temas materiales	3-3 Enfoque de gestión de derechos humanos	Pág. 48	
GRI 408 (2016): Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 48 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	
GRI 409 (2016): Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 48 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	
GRI 412 (2016): Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No se han identificado operaciones que debieran ser sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre los derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos (DDHH)	No existen acuerdos de inversión significativos, entendiendo como tales, mandatos de gestión de inversiones, puesto que Grupo Catalana Occidente gestiona de forma directa la práctica totalidad de las inversiones.	

Anexo III – Índice de contenidos

Estado de Información No Financiera (EINF)



Índice de contenidos Estado de Información no financiera (EINF)

En la siguiente tabla se recogen las páginas de la presente Memoria en las que puede encontrarse la información exigida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
	Información general		
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 7-9, 34, 39 y 40
	Presencia geográfica	2-1 Detalles de la organización	Grupo Catalana Occidente, S.A. Paseo de la Castellana nº4, 28046 (Madrid) Págs. 7 y 10
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 7
	Objetivos y estrategias de la organización	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Págs. 3 y 4
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 9, 13-15, 43 y 44
Políticas	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 10, 13, 14, 17, 18, 20-25, 29-34, 37, 39-45, 47-49, 51, 52, 55, 56 y 66
Resultados de las políticas	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 10, 13, 14, 17, 18, 20-25, 29-34, 37, 39-45, 47-49, 51, 52, 55, 56 y 66
Riesgos	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, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos.	Págs. 13-15, 17, 18, 43 y 44
Marco de reporting	Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	1 Fundamentos	Págs. 5 y 68
	Información sobre cuestiones medioambientales		

*2021 mientras no se indique lo contrario

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
Gestión ambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 13, 14, 43 y 44
		2-27 Cumplimiento de la legislación y normativas	Grupo Catalana Occidente no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en materia ambiental en 2021 y 2022.
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 45 y 46
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 45 y 46
	Aplicación del principio de precaución	2-23 Política de compromisos	Págs. 43 y 44
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 13-15, 43 y 44
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 47
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Economía Circular y medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No material	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 (2016) Materiales utilizados por peso o volumen	Págs. 46 y 47
		301-2 (2016) Insumos reciclados	Págs. 46 y 47
	Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 (2016) Consumo energético dentro de la organización	Pág. 47
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 46 y 47
	Uso de energías renovables	302-1 (2016) Consumo energético dentro de la organización	Pág. 47
Cambio Climático	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 (2016) Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 44
		305-2 (2016) Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	Pág. 44
		305-3 (2016) Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 44
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 14, 15, 43 y 44
		201-2 (2016) Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Págs. 43 y 44
	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	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 45 y 46
Protección de la Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7 Empleados	Págs. 29 y 59-65
		405-1 (2016) Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 29, 30 y 59-62
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y	2-7 Empleados	Págs. 59-62

*2021 mientras no se indique lo contrario

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
	de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional		
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 (2016) Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Pág. 62
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2 (2016) Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Págs. 64
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.		
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo		
	Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 30
	Empleados con discapacidad	405-1 (2016) Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 30
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 30
	Número de horas de absentismo	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 31
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 30
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 31
		403-1 (2016) Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 31
		403-2 (2016) Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 31
		403-3 (2016) Servicios de salud en el trabajo	Pág. 31
		403-4 (2016) Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 31
		403-5 (2016) Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 31
		403-6 (2016) Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 31
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-9 (2016) Lesiones por accidente laboral	Pág. 63
		403-10 (2016) Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 63
Relaciones sociales.	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 20
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Págs. 31, 32 y 63
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 31, 32 y 63
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 20, 31 y 32
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 32, 33, 65 y 66
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 (2016) Media de horas de formación al año por empleado	Págs. 32, 33 y 65

*2021 mientras no se indique lo contrario

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
Accesibilidad universal de las personas discapacidad	Accesibilidad universal de las personas discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 30
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 29 y 31
	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		
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		
Información sobre el respeto a los derechos humanos			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	2-23 Política de compromisos	Págs. 48-51
		2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 48-51
		407-1 (2016) Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 31, 32, 40, 41 y 63 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de libertad de asociación y negociación colectiva.
		408-1 (2016) Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 48 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.
		409-1 (2016) Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 48 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
		412-1 (2016) Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No se han identificado operaciones que debieran ser sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.
		412-3 (2016) Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No existen acuerdos de inversión significativos, entendiendo como tales, mandatos de gestión de inversiones, puesto que Grupo Catalana Occidente gestiona de forma directa la práctica totalidad de las inversiones.
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 (2016) Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Págs. 30 y 49
		2-27 (2016) Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2022 se han recibido 3 sanciones por valor de 158.000€ (durante 2021 se han recibido 1 sanción por valor de 36.001€). Se informa de las provisiones contables por sanciones por encima de un umbral de 30.000 euros.
	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	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 51
		406-1 (2016) Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Págs. 30 y 49

*2021 mientras no se indique lo contrario

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
	a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	407-1 (2016) Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Págs. 40 y 41 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de libertad de asociación y negociación colectiva.
		408-1 (2016) Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Págs. 48 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.
		409-1 (2016) Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Págs. 48 No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 48-51
		2-23 Política de compromisos	Págs. 48-51
		2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 48-51
		205-3 (2016) Número de casos de corrupción y soborno	Págs. 49 y 51
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 48 y 49
		2-23 Política de compromisos	Págs. 48-51
		2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. 48-51
		205-2 (2016) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Págs.51, 52 y 66
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 (2016) Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 67
		413-1 (2016) Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 52-55
	Información sobre la sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 21, 39-41, 51-55
		203-2 (2016) Impactos económicos indirectos significativos	Págs. 22-24,41, 52-54
		204-1 (2016) Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 41
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 52-55
		413-1 (2016) Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Págs. 52-55
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2-29 Enfoque de la participación de las partes interesadas	Págs. 19 y 20
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	2-28 Afiliación a asociaciones	Págs. 27, 53 y 54
		3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 39-41
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 39-41
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 39-41
		308-1 (2016) Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación v selección de acuerdo con los criterios ambientales	Págs. 40 y 41

*2021 mientras no se indique lo contrario

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
		414-1 (2016) Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Págs. 40 y 41
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 40 y 41
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 39-41
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 48-51
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales	Págs. 36 y 37
		418-1 (2016) Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Págs. 49-51
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 67
	Impuestos sobre beneficios pagados		
	Información sobre las subvenciones públicas recibidas	201-4 (2016) Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2022 en concepto de subvención pública, Grupo Catalana Occidente S.A. únicamente ha recibido 200 mil euros destinados al proyecto Catalana Occidente Actuarial Tool (107 mil euros en 2021 destinados al mismo proyecto).
	Otra información significativa		
Otra información sobre el perfil de la Compañía		2-1 Detalles de la organización	Grupo Catalana Occidente, S.A. Paseo de la Castellana nº4, 28046 (Madrid) Págs. 7 y 10
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Págs. 7-9, 34, 39 y 40
Información sobre Gobierno Corporativo		2-9 Estructura de gobernanza y composición	Págs. 10-13, 17, 18 y 42
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestionar impactos	Págs. 17, 18 y 42
Información sobre la participación de los grupos de interés		2-29 Enfoque de la participación de las partes interesadas	Págs. 19 y 20
Otra información de utilidad		2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Pág. 5 Ver también Anexo I y Anexo II del Informe anual 2022 de Grupo Catalana Occidente (apartado Cuentas anuales consolidadas) y la nota 2.f) “Principios de consolidación” (apartado Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas).
		3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Págs. 18 y 19
		3-2 Listado de temas materiales	Págs. 19 y 20
		2-4 Reexpresión de la información	Sin reexpresiones relevantes en el periodo. En caso de reexpresión de la información se indica en el documento.
		2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Período del informe: Ejercicio 2022 Frecuencia: Anual Fecha de publicación: 24 de febrero 2023 Punto de contacto: analistas@catalanaoccidente.com
		1 Fundamentos	Págs. 5 y 68

*2021 mientras no se indique lo contrario

Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Información solicitada por la Ley 11/2018		Estándares GRI relacionados*	Página o respuesta directa
		2-5 Verificación externa	Pág. 83
		206-1 (2016) Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Al igual que en 2021, durante 2022 no se ha registrado ninguna acción jurídica respecto a la competencia desleal ni infracciones en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.
		402-1 (2016) Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los plazos de aviso mínimos están establecidos en los diferentes convenios colectivos de los empleados de la Organización. En aquellos países en los que no se disponga de convenio colectivo, se sigue la legislación local aplicable.
		404-3 (2016) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 65
		415-1 (2016) Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Al igual que en 2021, durante 2022 no se han realizado contribuciones a partidos políticos.
		417-2 (2016) Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Ni en 2021 ni en 2022 se han registrado casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios.
Información solicitada por el Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía		Referencias utilizadas	Página
Indicadores de activo	Exposición sobre los activos totales del balance a actividades económicas no elegibles y actividades económicas elegibles por la Taxonomía.	Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía	Pág. 23
	Exposición sobre los activos totales a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.		Pág. 23
	Exposición sobre los activos totales a derivados.		Pág. 23
	Exposición sobre los activos totales a empresas que no estén obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.		Pág. 23
Indicadores de primas de seguros de no vida	Exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas no elegibles y elegibles por la Taxonomía.		Pág. 26
Información cualitativa	Información cualitativa para la comprensión por parte de los mercados de los indicadores de activo e indicadores de primas de seguros de no vida.	Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de Taxonomía - ANEXO XI	Págs. 22, 23 y 26

*2021 mientras no se indique lo contrario

Carta del presidente
Sobre este informe

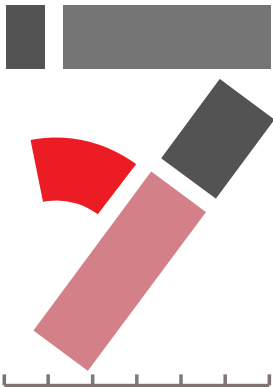
01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

Informe de verificación externa 2-5



Carta del presidente
Sobre este informe

01 Grupo Catalana Occidente
02 Negocio sostenible

03 Nuestros compromisos
04 Anexo I – Información adicional

05 Anexo II – Índice contenidos GRI
06 Anexo III – Índice contenidos EINF

07 Informe de verificación externa

www.grupocatalanaoccidente.com

Para más información contacte con:

analistas@catalanaoccidente.com

+34 915 661 302

