

GRUPO DIVINA SEGUROS

**ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA**

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO



Ernst & Young, S.L.
Calle de Ramón Fernández Visaverde, 65
28203 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 239
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los mutualistas de DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado adjunto (en adelante, EINF o Estado) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS (antes MUTUALIDAD GENERAL DE PREVISIÓN DEL HOGAR DIVINA PASTORA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA) (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2021 del Grupo.

El contenido del EINF del Grupo incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en "Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad" del EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF, que se emite de forma separada pero que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en "Información solicitada por la Ley 11/2018" de Información No Financiera y Diversidad".

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

Los administradores de DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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



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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para realizar nuestra revisión.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por la Dirección del Grupo y descrito en "A.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD" del EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Revisión de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.



Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles, según la Taxonomía, por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión.

Adicionalmente se ha incorporado información para la que, a la fecha de formulación del EINF adjunto, los administradores de DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en "G. EXPOSICIÓN A ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA" del citado Estado. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Estado de la Información no Financiera de DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en "Información solicitada por la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad", del citado Estado.

Uso y distribución

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



ERNST & YOUNG, S.L.

 Alfredo Martínez Cabra

19 de abril de 2022

ÍNDICE

A. INFORMACIÓN GENERAL.....9	D. DERECHOS HUMANOS30
A.1. MODELO DE NEGOCIO.....9	E. SOBORNO Y CORRUPCIÓN31
A.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....13	F. SOCIEDAD32
B. MEDIO AMBIENTE14	F.1. ENFOQUE DE GESTIÓN32
B.1. ENFOQUE DE GESTIÓN14	F.2. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE34
B.2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....14	F.3. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES34
B.3. CONTAMINACIÓN.....17	F.4. CONSUMIDORES35
B.4. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS.....17	F.5. INFORMACIÓN FISCAL.....36
B.5. USO SOSTENIBLE DE RECURSOS17	G. EXPOSICIÓN A ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA.....37
B.6. CAMBIO CLIMÁTICO17	G.1. INFORMACIÓN RELATIVA PRODUCTOS37
B.7. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD17	G.2. INFORMACIÓN RELATIVA A LAS INVERSIONES.....37
C. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL.....17	
C.1. ENFOQUE DE GESTIÓN17	
C.2. EMPLEO18	
C.3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....22	
C.4. SALUD Y SEGURIDAD23	
C.5. RELACIONES SOCIALES.....25	
C.6. FORMACIÓN.....26	
C.7. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD27	
C.8. IGUALDAD27	

GRUPO DIVINA SEGUROS

El Grupo Divina Seguros presenta el Estado de Información no Financiera para el año 2021 de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio y el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El Estado de Información no Financiera presentado incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados, la situación de la sociedad y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno así como relativas al personal.

Los contenidos presentes en el Estado de Información no Financiera se han recogido siguiendo el principio de materialidad y los contenidos de la guía internacional de reporte de *Global Reporting Initiative (GRI)*, concretamente los estándares de GRI. La información contenida ha sido objeto de verificación independiente de acuerdo a la legislación vigente.

Este Estado de Información No Financiera se presenta a efectos de Grupo como documento separado, no obstante se hace constar que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros.

A. INFORMACIÓN GENERAL

A.1. MODELO DE NEGOCIO

A.1.1. Breve descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)

Divina Seguros es un grupo encabezado por Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, una entidad líder que ofrece a sus clientes la garantía de unos productos con excelente relación precio/cobertura respaldados por la solidez financiera de un grupo empresarial que sigue obteniendo resultados positivos año tras año desde su constitución.

La gestión del Grupo se define a través de:

Misión: La misión del Grupo es continuar creciendo en tamaño, volumen de primas y número de asegurados a los que da cobertura. Su objetivo es ser una mutua líder, en continuo proceso de innovación y que se distinga por la excelente calidad de servicios y productos para sus asegurados, por dar y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus empleados y por una contribución positiva y proactiva a la sociedad en su conjunto.

Valores: Los sólidos valores corporativos del Grupo marcan una clara línea de actuación y de responsabilidad social, que exige que empleados, directivos y administradores asuman, respeten y se identifiquen con estos valores fundamentales para conseguir un desarrollo y visión empresarial marcados por la ética.

Honestidad, transparencia, innovación, servicio, formación y respeto al medio ambiente son los valores que nos definen y enmarcan nuestra forma de actuar en las relaciones con empleados, clientes, mutualistas, proveedores y sociedad en general.

El Grupo Divina Seguros dispone de una amplia gama de productos:

Salud, Dental, Vida, Decesos, Accidentes, Hospitalización, Plan de Ahorro, Hogar, Defensa Jurídica Familiar, Carné por puntos, Asistencia Veterinaria, Accidentes profesional, seguro para autos, para pymes, seguro de comercio y seguro de responsabilidad civil.

- **Salud.** La cartera de Salud del Grupo incluye Salud Completo y Salud Especialistas, con diferentes niveles de aseguramiento y cuotas adaptadas a todos los perfiles. Divina Seguros cuenta también con Salud Dental.
- **Asistencia Veterinaria:** Seguro para perros y gatos, con cobertura veterinaria en caso de enfermedad, accidente o prevención.
- **Hospitalización.** Preserva la capacidad económica del asegurado en caso de hospitalización, con coberturas como subsidio por hospitalización médico – quirúrgica e ingreso por maternidad o aborto involuntario.
- **Decesos.** Ofrece una de las primas más económicas del mercado. Proporciona servicio de decesos, traslados internacionales, asistencia personalizada, orientación legal y expatriación.
- **Vida e Invalidez.** Con el objetivo de adaptarse a las necesidades del asegurado, tiene tres modalidades: Vida, Vida y Gran Invalidez y Vida, Gran Invalidez e Incapacidad Total y Absoluta.
- **Hogar.** Con dos modalidades: Hogar y Hogar Plus.
- **Plan de Ahorro/Jubilación.** Seguro de ahorro con prima y duración adaptable a cada asegurado.
- **Defensa Jurídica Familiar.** Ofrece asesoría legal para el día a día.
- **Carné por Puntos.** Tiene como prestación el subsidio mensual por la retirada temporal del permiso de conducir.
- **Accidentes Profesional.** Pensado para profesionales de cualquier sector frente a una incapacidad temporal.
- **Autos, motocicletas y otros:** Seguro para el vehículo de movilidad terrestre.
- **Seguro de Embarcaciones:** protección de la embarcación de los riesgos derivados de la navegación.
- **Seguro de Transportes:** cobertura de los daños sufridos por la mercancía durante su transporte terrestre, marítimo, fluvial, aéreo o multimodal.

A.1.2. Organización y estructura de la empresa

**Divina Pastora Seguros,
Mutua de Seguros**

Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

100 %

Aseguradores Agrupados, de Seguros y Reasegurados, S.A.

99.25 %

Divina Pastora Agencia Central de Asesores, S.A.

100 %

Nova Quintàlia S.L.U.

100 %

Federada Compañía de Seguros, S.A.

Argentina 50 %

Inversiones Divina Pastora S.P.A.

Chile 100 %

Asociación Dental S.P.A.

Chile 90 %

Divina Pastora Seguros de Vida, S.A.

Chile 100 %

La sede social del Grupo Divina Seguros se ubica en la calle Xàtiva n.º 23, 46002 de Valencia y desarrolla su actividad a través del siguiente organigrama empresarial:

Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros.

Es la entidad matriz del Grupo Divina Seguros que se constituyó el 15 de marzo de 1957 como mutualidad de previsión social. En 2021 ha cambiado su forma jurídica a la de mutua de seguros. Su actividad aseguradora se centra en los ramos de vida, accidente y enfermedad (incluida la asistencia sanitaria).

Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

Esta entidad se incorporó al grupo tras su adquisición por parte de Divina Pastora Seguros el 3 de mayo de 2007. Desarrolla también actividad aseguradora, centrada en los ramos de enfermedad (incluida la asistencia sanitaria), decesos, accidentes, responsabilidad civil general, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica y hogar.

Recientemente ha sido autorizada para operar en los productos de movilidad terrestre.

Aseguradores Agrupados de Seguros y Reaseguros, S.A. de Seguros (Asegrup).

En fecha 6 de septiembre de 2019, Divina Pastora Seguros adquirió un porcentaje mayoritario del capital de Asegrup, pasando a tener el control de la Sociedad. Asegrup desarrolla su actividad aseguradora a nivel nacional, en distintos ramos, siendo el ramo más significativo el de automóviles.

Divina Pastora Agencia Central de Asesores, S.A.U.

En 2019 Divina Pastora Seguros constituyó una sociedad de agencia vinculada con el objetivo de que su red de ventas pueda distribuir productos de todas las compañías aseguradoras del Grupo. En fecha 1 de julio de 2020, todo el personal comercial del Grupo pasó a formar parte de esta agencia.

Nova Quintàlia, S.L.U.

Su objeto social es la tenencia, administración y disposición de inmuebles.

Federada Compañía de Seguros, S.A.

Divina Pastora Seguros, junto con un socio local argentino, Mutual Federada 25 de junio, Sociedad de Protección Recíproca, constituyó en fecha 12 de marzo de 2012 en Buenos Aires (Argentina) la sociedad Federada Compañía de Seguros, S.A. participada al 50% por Divina Pastora. Su objeto social es la realización de operaciones de seguros, en su acepción más amplia.

Inversiones Divina Pastora, S.P.A.

Se constituyó el 16 de abril de 2018 en Santiago de Chile (Chile). Propiedad al 100% de Divina Pastora. La actividad de dicha sociedad consiste en ser el vehículo de inversión de la empresa matriz en la República de Chile, siendo su actividad más significativa ser accionista mayoritario de la entidad aseguradora Divina Pastora Seguros de Vida, S.A.

Asociación Dental S.P.A.

La Entidad se constituyó en fecha 2 de abril de 2019 en Santiago de Chile (Chile), participada al 90% por Inversiones Divina Pastora, SpA, sociedad chilena, y al 10% por Asistencia Dental Europea, sociedad española. El objeto de la sociedad es la prestación de servicios dentales a instituciones y compañías aseguradoras en el territorio chileno.

Divina Pastora Seguros de Vida, S.A.

Entidad constituida en fecha 24 de junio de 2020 en Santiago de Chile (Chile) participada al 99% por inversiones Divina Pastora, SpA, sociedad chilena, y al 1% por Divina Pastora Seguros. La actividad de dicha sociedad es la realización de operaciones de seguros, en su acepción más amplia. La Entidad ha iniciado su actividad en 2021.

A efectos del consolidado, forman parte del perímetro de consolidación todas las entidades descritas anteriormente excepto la entidad Federada Compañía de Seguros, S.A., por no suponer un efecto significativo sobre las cifras consolidadas.

A.1.3. Presencia geográfica y Mercados en los que opera

El Grupo Divina Seguros desarrolla sus actividades principalmente en España. Adicionalmente, desde hace varios años está implan-

tándose en Latinoamérica a través de sus entidades en Argentina y en Chile.

Tiene prevista su entrada en el resto de Europa en modalidad de Libre Prestación de Servicios, iniciando su actividad en Portugal en 2022.

Con una marcada filosofía de orientación al cliente, el Grupo Divina Seguros sigue trabajando en mejorar todos sus canales de atención al asegurado.

En España, Divina Seguros cuenta con un total de 87 oficinas y una red de ventas muy consolidada formada por unos 350 asesores, distribuidos por toda la geografía española.

Adicionalmente, se ha consolidado el crecimiento de los canales de venta a distancia.

El Grupo ha incorporado además el canal de corredores, confiando en que el mismo se desarrolle significativamente en los próximos años.

El Grupo Divina Seguros está formado por varias empresas con distintas actividades, siendo la actividad prioritaria la aseguradora, contando el grupo con cinco entidades aseguradoras, tres de ámbito nacional y dos en Latinoamérica.

Dado que durante el ejercicio 2021 la actividad comercializadora fuera del país ha sido residual, el presente estudio se centra en el mercado nacional.

Los principales ramos en los que se centra la actividad aseguradora del Grupo son:

- Accidentes
- Vida riesgo/ Ahorro
- Enfermedad (incluida la asistencia sanitaria)
- Decesos
- Asistencia Sanitaria
- Hogar
- Comercio
- Autos

A.1.4. Objetivos y estrategias de la organización

La estrategia del Grupo Divina Seguros se basa en el crecimiento tanto en número de asegurados como en primas emitidas. Ello se consigue mediante la diversificación de productos que permita cubrir todas las necesidades que tiene el cliente, así como la apertura de canales de distribución.

La expansión en América latina y en 2022 en países europeos como Portugal, forman parte de esta estrategia de crecimiento.

A.1.5. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

El sector seguros en España es un sector maduro donde la oferta es cada vez más difícil de diferenciar respecto a los competidores y donde el cliente es cada vez más exigente y conocedor de sus necesidades.

La competitividad en precios ha sido en estos últimos años la tónica del mercado, obligando a las compañías a adaptarse y a ser cada vez más eficientes en cuanto a costes internos.

En estos últimos años hemos sufrido importantes cambios en el sector, bien con motivo de la regulación o bien con motivo de acontecimientos ajenos al mismo. Podemos destacar los siguientes factores relevantes:

a. Situación de tipos de interés bajos

Esta situación que se viene arrastrando los últimos años ha provocado un cambio de tendencia en el sector al no disponer de productos de renta fija con rentabilidades atractivas y tener necesidad de cumplir con una rentabilidad mínima que en ocasiones se encuentra garantizada a los asegurados o que simplemente es necesario obtenerla para conseguir sacar adelante la cuenta de resultados del año.

El Grupo Divina se ha adaptado a esta nueva situación gracias a su histórico de inversiones con rentabilidades positivas y plazos muy amplios, lo que ha hecho que las necesidades de reinversión no sean muy elevadas y en aquellos casos en que ha sido precisa la reinversión o la inversión de los recursos excedentes ha comenzado a diversificar su cartera invirtiendo en renta variable a través de fondos de inversión.

b. Nuevas tablas de mortalidad

La modificación en tablas de mortalidad afecta a las entidades del sector que trabajan en vida principalmente. El impacto en el caso del Grupo Divina, tal y como se explica en la memoria de las cuentas anuales, ha sido absorbido completamente a excepción de un producto específico para el que el Grupo cuenta con tablas de experiencia propias que ha tenido que dejar de utilizar. En este producto, no obstante, la adaptación a las tablas generales se está haciendo incluso de forma más rápida que aquella permitida por la normativa.

c. Pandemia

La pandemia COVID-19 ha puesto de manifiesto algunos cambios en nuestra sociedad y por tanto en el sector, produciendo estos últimos 2 años cambios en tendencias en algunos ramos o productos. Estos cambios han impactado principalmente en las tendencias de compra del consumidor que en los últimos dos años ha apostado más por productos como el de salud o el de vida y decesos y cambios en los comportamientos de siniestralidad que se vio reducida durante el primer año de pandemia y disparada en el segundo año con motivo de la salida de toda la sociedad a las calles y las ganas de hacer todo aquello que habían tenido bloqueado en los meses previos.

d. Crisis financiera, política y social

La inestabilidad vivida estos últimos años en nuestro país se agrava recientemente con la pandemia y su gestión así como con la situación bélica en Ucrania producida estos últimos meses.

Parece que nos encontramos en unos mercados totalmente inestables y con movimientos bruscos provocados por hechos externos que afectan directamente al estado de ánimo del consumidor, a la percepción de sus riesgos y se traslada este sentimiento a los mercados y en nuestro caso al mercado asegurador. Ello provoca que sea necesaria una adaptabilidad al entorno cada vez mayor para las empresas y una capacidad de reacción inmediata tanto en cuanto a los productos a ofertar como en los canales a través de los que se distribuyen los mismos.

A.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Este informe corresponde a Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros y sus sociedades dependientes, tal y como se han definido en el apartado A.1. de este informe.

El Grupo Divina Seguros establece prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental y asegurar que las necesidades de los grupos de interés son satisfechas, a la vez que el negocio se desarrolla y genera valor.

Una de las herramientas más relevantes para establecer estas prioridades es el análisis de materialidad, que permite conocer los temas que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa. En definitiva, determinamos nuestras prioridades mediante el análisis de materialidad para asegurar que la estrategia del Grupo Divina Seguros está alineada con sus expectativas.

Este análisis sigue las nuevas exigencias legales de la legislación española en materia de estado de información no financiera y los requerimientos de la última versión de los estándares GRI (*GRI SRS Standards*), en base al contenido de la Ley 11/2018, que establecen el principio de materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a reportar en materia no financiera.

Adicionalmente, existen aspectos relevantes que no se presentan en este informe dado que se encuentran incluidos en el resto de informes públicos que presenta el Grupo.

En concreto, puede ampliarse la información en los siguientes documentos:

- Cuentas anuales consolidadas del Grupo Divina Seguros 2021
- Memoria comercial anual del Grupo Divina Seguros 2021
- Informe sobre la situación financiera y de Solvencia del Grupo 2021

El resultado del análisis de los asuntos relevantes identificados en 2021 se representa en la siguiente tabla de materialidad:

		Impacto Sociedad	Impacto Divina Seguros
Medio ambiente	Gestión ambiental	Alto	Bajo
Medio ambiente	Contaminación	Alto	Bajo
Medio ambiente	Economía circular y prevención de residuos	Alto	Bajo
Medio ambiente	Uso sostenible de recursos	Alto	Medio
Medio ambiente	Cambio Climático	Alto	Bajo
Medio ambiente	Protección de la biodiversidad	Alto	Bajo
Cuestiones sociales y de personal	Empleo	Alto	Alto
Cuestiones sociales y de personal	Organización del trabajo	Alto	Alto
Cuestiones sociales y de personal	Salud y seguridad	Alto	Alto
Cuestiones sociales y de personal	Relaciones sociales	Alto	Medio
Cuestiones sociales y de personal	Formación	Alto	Alto
Cuestiones sociales y de personal	Accesibilidad universal a personas con discapacidad	Alto	Medio
Cuestiones sociales y de personal	Igualdad	Alto	Alto
Derechos humanos	Derechos humanos	Alto	Alto
Soborno y corrupción	Soborno y corrupción	Alto	Alto
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Alto	Bajo
Sociedad	Subcontrataciones y proveedores	Alto	Medio
Sociedad	Consumidores	Alto	Alto
Sociedad	Información fiscal	Medio	Bajo

Se ha analizado la materialidad de la información que se desglosa en este informe atendiendo a la relevancia que tiene cada uno de los asuntos para la sociedad y para el Grupo Divina.

La relevancia de los asuntos para la sociedad en general se ha considerado alta dado que en la medida en que se exige informar de estos asuntos entendemos que todos ellos son relevantes para la sociedad. No obstante, dentro de su asignación entendemos que hay algunos mucho más relevantes o de mucho mayor impacto que otros.

En cuanto a la relevancia para el Grupo Divina Seguros, la clasificación se ha realizado en función del impacto que tiene para el Grupo estos riesgos y en función del grado de afectación que puede tener el Grupo en la sociedad a través de estos riesgos.

Así podemos concluir que los impactos combinados más relevantes se encuentran en las áreas de personal, derechos humanos, soborno y corrupción y relación con los consumidores.

B. MEDIO AMBIENTE

B.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo Divina Seguros, éste no se ve afectado por aspectos medioambientales que exijan contemplar medidas preventivas o autorizaciones ambientales específicas o de alto alcance.

No obstante, dentro de los principios del Grupo se encuentra el respeto por el medio ambiente así como el apoyo de medidas que protejan el mismo y la implicación en este respeto de todos sus empleados y colaboradores.

B.2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Según Naciones Unidas, el cambio climático, la pérdida de biodiversidad, la degradación de la tierra y la escasez del agua son problemas que están creciendo y que deben abordarse urgentemente si el mundo quiere alcanzar las metas establecidas en la Agenda para el Desarrollo Sostenible del 2030.

En Divina Seguros trabajamos en una gestión sostenible dentro de lo que está en nuestras manos dado el sector en que operamos. Nuestra misión más importante en este aspecto es la

concienciación de todos aquellos que nos rodean: empleados, proveedores, asegurados, de manera que divulguemos unos valores medioambientales que nos beneficien a todos.

B.2.1. Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad

Actualmente el principal impacto que se puede reseñar del desarrollo de la actividad empresarial de Divina Seguros es el consumo de recursos como la energía eléctrica, el agua, el uso de material fungible de oficina y los residuos que de ellos se generan:

Consumo energético

El consumo de energía eléctrica en los 2 últimos ejercicios ha sido:

CONSUMO ENERGÍA	
2021	2020
900.836 kWh	670.681 kWh

El incremento del año 2021 respecto al anterior se ha debido principalmente al incremento de oficinas comerciales pasando de 80 a 88 oficinas comerciales, manteniéndose el coste medio de la energía.

Agua y vertidos

El consumo de agua total en los 2 últimos años ha sido:

CONSUMO AGUA	
2021	2020
5.417,64 m ³	2.403 m ³

El consumo de 2021 5.417,64 m³, supone un consumo medio para cada una de nuestras oficinas de 34,78 m³ y un consumo en sede central de 2.357 m³. El incremento del consumo de agua respecto al ejercicio 2020, se debe principalmente a que el 2020 fue el año de mayor impacto del COVID 19, en la que gran parte del año, los empleados redujeron su presencia física en las oficinas, al combinar el teletrabajo con horarios de jornada intensiva.

Consumo de materias primas y residuos generados

Nuestro principal consumo de materias primas viene a través del uso de materiales fungible de oficina (papel, cartas, cajas, tóners, etc).

En este último año la reducción del uso de papel ha sido notable en el desarrollo de las actividades de las entidades que conforman el Grupo Divina Seguros, algo que ha sido una premisa continua desde hace años y se ha intensificado en estos últimos.

El consumo de material de oficina donde se incluyen el gasto de material, tóner, cajas, etc ha sido, para el año 2021 de 19.165,99€ lo que supone una reducción del 6,4% respecto al año anterior.

Debido a la actividad del Grupo, podemos decir que el Grupo Divina Seguros no tiene una incidencia agresiva ni relevante en el medio ambiente.

No obstante, el consumo eficiente de energía y materiales es desde hace años una necesidad real para el Grupo. Tiene implantadas instrucciones para todos sus empleados en relación con el uso de la energía y la necesidad de contribución al ahorro por parte de todos, establecido en el "Código de Conducta del Grupo.

B.2.2. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Dada la actividad a la que se dedica el Grupo Divina Seguros, no se ve afectado por aspectos medioambientales que exijan contemplar procedimientos de evaluación o certificación medioambiental, medidas preventivas, autorizaciones ambientales específicas o de alto alcance.

B.2.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Debido a la naturaleza de sus actividades, el Grupo no es susceptible de producir graves daños al medio ambiente, motivo por el que no se han destinado recursos ni provisiones para la prevención de riesgos ambientales. Tampoco se ha contratado una garantía financiera específica para cubrir daños ambientales.

Los principales riesgos y los recursos dedicados a los aspectos ambientales de las actividades que desarrollamos en Divina Seguros se pueden focalizar en:

Consumo energético

En Divina Seguros apostamos por soluciones innovadoras para mejorar el desempeño energético y es por eso, por lo que en los últimos años se han eliminado de nuestra red de oficinas comerciales todos los equipos informáticos de sobremesa, y han sido sustituidos por tablets y laptops. Con ello se suprime la existencia de cableados

de red, sistemas eléctricos, racks informáticos, etc, lo que supone una reducción del consumo de energía eléctrica y materias primas considerable; junto a una menor producción de residuos sólidos informáticos como consecuencia del funcionamiento general.

En relación a la eficiencia energética, se están sustituyendo en toda la red de oficinas comerciales, las pantallas alógenas por pantallas en formato led, para así seguir reduciendo el consumo energético.

Agua y vertidos

Como bien escaso y relevante para la salud de las personas y la biodiversidad, el uso eficiente del agua es un factor relevante para Divina Seguros.

El principal volumen de consumo de agua corresponde al uso diario de las instalaciones de aseos y servicios por nuestro personal y a los trabajos de limpieza de nuestras instalaciones.

Para la prevención de este riesgo ambiental se han establecido objetivos específicos y acciones encaminadas a la reducción de su consumo, a partir de la mejora del proceso de limpieza y renovación de instalaciones, y a través de la sensibilización del personal de la organización para un consumo eficiente y responsable.

Consumo de materias primas y residuos generados

La actividad desarrollada por Divina Seguros lleva implícita el consumo de materiales fungibles de oficina. En este sentido los desarrollos tecnológicos han sido clave, ayudando a nuestros empleados a mejorar sus procesos de trabajo para evitar el trasiego de papeles, implantando la contratación de nuestros servicios de seguros a través de soportes digitales, lo que evita gestionar una cantidad ingente de documentación física protegiendo aún más si cabe los datos de nuestros asegurados.

Actualmente nuestras oficinas y todos nuestros asesores comerciales cuentan con los medios tecnológicos necesarios para desarrollar su trabajo comercial íntegramente en soportes digitales sin necesidad alguna de hacer uso de papel.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

El consumo de carburantes que generen la emisión de gases no se considera un aspecto significativo para Divina Seguros, ya que la compañía no dispone de flota de vehículos propios.

Debido a la actividad del Grupo, se considera que la incidencia sobre la generación GEI (Gases de Efecto Invernadero) es muy baja, si bien, las políticas del mismo favorecen a la minimización de dicho impacto a través del uso del transporte público de los trabajadores, fomento de las videoconferencias, etc.

B.2.4. Aplicación del principio de precaución

La estrategia ambiental de Divina Seguros, en la que se está trabajando, como principio de precaución ante la emergencia climática que se presenta en las próximas décadas tiene como objetivo optimizar al máximo el uso de los recursos, minimizando su consumo, su impacto y gestionando eficiente y responsablemente los residuos generados.

El Grupo considera que, dada la naturaleza de su actividad, su principal contribución a la consecución de los objetivos medioambientales establecidos por la Unión Europea, debe venir por facilitar la adaptación al cambio climático mediante la creación y comercialización de productos de seguro, que protejan a los particulares y a las empresas de los efectos financieros adversos ocasionados por la materialización de los riesgos del clima actual y del clima previsto. Actividad que es elemento nuclear del negocio asegurador y que el Grupo venía ya realizando sin necesidad de una normativa externa. El Grupo, no obstante, trabajará para incorporar en el diseño de sus productos y en la revisión de los mismos, la necesidad de considerar expresamente esta perspectiva, procurando además diseñar productos dirigidos específicamente a proteger a actividades que también contribuyan a la consecución de los objetivos medioambientales reflejados en el Reglamento de Taxonomía de la Unión Europea. El Grupo impulsará las mejoras en los sistemas de información que permitan conocer con precisión el importe de las primas destinadas a la cobertura de estos riesgos.

El Grupo también considera que puede contribuir a la consecución de esos objetivos a través de sus inversiones, con el compromiso de incorporar a su política el objetivo de que aquellas que contribuyan a estos objetivos representen al menos un porcentaje mínimo del total. El Grupo establecerá los mecanismos necesarios para el conocimiento del código NACE y por ende la actividad de todas sus inversiones, en la medida de que el mercado vaya incluyendo la información necesaria.

Además, el Grupo también tendrá en cuenta a la hora de seleccionar los proveedores, los criterios medioambientales recogidos en el Reglamento de Taxonomía UE.

B.2.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

El Grupo no cuenta con provisiones o garantías en materia de riesgos laborales, dada la actividad a la que se dedica.

B.3. CONTAMINACIÓN

B.3.1. 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.

El Grupo Divina Seguros no genera ningún tipo de contaminación relevante respecto a contaminación atmosférica, ruido o contaminación lumínica.

B.4. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS

En relación a la gestión de residuos y reciclaje el Grupo cuenta con contenedores de envases en todas sus oficinas y sede central. Adicionalmente, en las zonas de restauración dispone de contenedores de plástico, cartón y vidrio además de los orgánicos ya existentes.

Teniendo en cuenta la actividad del Grupo no existe ninguna acción concreta para combatir el desperdicio de alimentos.

Además, todos los materiales susceptibles de contaminación se depositan en el Eco Parque de cada localidad.

B.5. USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

B.5.1. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

El Grupo ha realizado un cambio de todas sus luminarias por luminarias led de bajo consumo. Adicionalmente, dentro de los procedimientos del Grupo y del propio Código de Conducta, que son de obligado cumplimiento por sus trabajadores, se encuentra normativa encaminada a reducir el consumo de energía en las instalaciones del Grupo.

B.5.2. Uso de energías renovables

El Grupo se encuentra en estos momentos en proceso de iniciar su actividad de producción de energías renovables. Dicha actividad es muy incipiente dado que se están iniciando los trámites admi-

nistrativos pero el Grupo cuenta con medios para su realización, así como ha sido aprobado el proyecto en los comités internos.

B.6. CAMBIO CLIMÁTICO

Debido a la actividad del Grupo, podemos decir que el Grupo Divina Seguros no tiene una incidencia relevante en el medio ambiente. Es por ello, que el Grupo no tiene establecido ningún objetivo específico de reducción de CO2.

B.7. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Debido a la actividad del Grupo, podemos decir que el Grupo Divina Seguros no tiene una incidencia relevante en el medio ambiente, y por lo tanto, no se establecen medidas para preservar o restaurar la biodiversidad ni los impactos que puedan causar ciertas actividades u operaciones en áreas protegidas.

C. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL

C.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Divina Seguros cuenta con un equipo humano caracterizado por su profesionalidad y competencia que se refleja tanto en la organización y gestión del Grupo como en el trato que se ofrece a los clientes y demás colaboradores. Divina Seguros es un Grupo de oportunidades, con un modelo de gestión que promueve el desarrollo profesional y personal entre sus empleados.

Filosofía de trabajo:

El Grupo cuenta con 663 profesionales, repartidos en más de 80 oficinas y la sede central de Valencia que están comprometidos con los valores fundacionales de la mutua: Cercanía, Humildad, Transparencia y Compromiso, pilares sobre los cuales ha crecido la compañía durante sus más de 65 años de vida.

La política de Recursos Humanos del Grupo Divina Seguros se basa en programas de formación continua, planes de incentivos, igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y familiar. Este plan ha contribuido a fomentar el orgullo de pertenencia hacia Divina Seguros por parte de nuestros empleados. Por todo ello, podemos decir que en Divina Seguros somos personas que cuidan de personas.

C.2. EMPLEO

El Grupo Divina Seguros cuenta con 663 profesionales en España y 17 profesionales de reciente incorporación en su filial en Chile. Dado que las clasificaciones profesionales no son homogéneas en los dos países y que el efecto de no incorporar el detalle de los 17 profesionales de Chile no supone una incidencia a la hora de mostrar la imagen fiel de los datos, se desglosa en este informe únicamente la parte relativa a España.

C.2.1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

El Convenio Colectivo de Entidades Aseguradoras define los grupos profesionales atendiendo a la aptitud profesional, la titulación requerida y el contenido del puesto. A efectos de este informe se presenta la información de los trabajadores clasificados por grupos profesionales en base a la siguiente descripción de los mismos:

El número total de empleados clasificados por sexo, grupos de edad y grupo profesional en España para 2021 y 2020 es el siguiente:

España	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 29 años	20	8	28	18	13	31
Grupo 1	-	-	-	1	-	1
Grupo 2	5	3	8	4	8	12
Grupo 3	8	3	11	7	3	10
Representante Comercio	7	2	9	6	2	8
Entre 30 y 39 años	99	46	145	86	42	128
Grupo 1	-	5	5	1	5	6
Grupo 2	26	20	46	25	17	42
Grupo 3	47	5	52	38	5	43
Representante Comercio	26	16	42	22	15	37
Más de 40 años	358	132	490	359	136	495
Grupo 1	10	18	28	11	22	33
Grupo 2	62	29	91	64	29	93
Grupo 3	144	17	161	145	15	160
Representante Comercio	142	68	210	139	70	209
TOTAL	477	186	663	463	191	654

El Grupo también tiene 17 trabajadores en su filial de Chile, principalmente realizan funciones relacionadas con la comercialización, de los cuales 10 son agentes comerciales, una jefa de ventas y una directora comercial. Únicamente 3 personas desempeñan tareas de administración y dos supervisan la contratación de la red.

- En el Grupo I se incluyen los empleados que cuentan para el desempeño de sus tareas con propia autonomía y responsabilidad, con conocimientos técnicos y especializados.
- Los empleados encuadrados en el Grupo II cuentan para el desempeño de sus tareas con cierto grado de autonomía con conocimientos singulares de las funciones con un nivel de formación mínima correspondiente a Bachillerato, Ciclo Formativo de Grado Superior de F.P. o similares.
- En el Grupo III se encuadran los empleados que desempeñan tareas de contenido previsible con arreglo a instrucciones previamente establecidas.

Adicionalmente se incluye el desglose de los trabajadores clasificados como Representantes de Comercio. La relación laboral de los representantes de comercio es una relación de carácter especial, regulada en el RD 1438/1985 y no por convenio colectivo.

C.2.2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

El número total y distribución de trabajadores por sexo, grupos de edad y categoría distribuido por modalidades de contrato de trabajo para 2021 y 2020, para España, es el siguiente:

España	Contratos indefinidos 2021			Contratos temporales 2021			Contratos jornada parcial 2021			Contratos jornada completa 2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	9	5	14	11	3	14	4	1	5	16	7	23
Grupo 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	5	3	8	-	-	-	-	-	-	5	3	8
Grupo 3	4	2	6	4	1	5	4	1	5	4	2	6
Representante Comercio	0	-	-	7	2	9	-	-	-	7	2	9
Entre 30 y 39 años	57	32	89	42	14	56	11	1	12	88	45	133
Grupo 1	-	5	5	0	-	-	-	-	-	-	5	5
Grupo 2	23	19	42	3	1	4	1	1	2	25	19	44
Grupo 3	32	4	36	15	1	16	10	-	10	37	5	42
Representante Comercio	2	4	6	24	12	36	-	-	-	26	16	42
Más de 40 años	267	88	355	91	44	135	26	2	28	332	130	462
Grupo 1	10	18	28	-	-	-	-	1	1	10	17	27
Grupo 2	59	29	88	3	-	3	4	-	4	58	29	87
Grupo 3	132	17	149	12	-	12	22	1	23	122	16	138
Representante Comercio	66	24	90	76	44	120	-	-	-	142	68	210
TOTAL	333	125	458	144	61	205	41	4	45	436	182	618

España	Contratos indefinidos 2020			Contratos temporales 2020			Contratos jornada parcial 2020			Contratos jornada completa 2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	6	3	9	7	3	10	3	3	6	10	4	14
Grupo 1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Grupo 2	3	2	5	-	-	-	-	-	-	3	2	5
Grupo 3	2	1	3	4	-	4	3	3	6	3	-	3
Representante Comercio	-	-	-	3	3	6	-	-	-	3	2	5
Entre 30 y 39 años	62	36	98	29	12	41	11	1	12	80	47	127
Grupo 1	1	5	6	-	-	-	-	-	-	1	5	6
Grupo 2	26	23	49	-	-	-	-	-	-	26	23	49
Grupo 3	33	4	37	6	1	7	11	1	12	28	4	32
Representante Comercio	2	4	6	23	11	34	0	-	-	25	15	40
Más de 40 años	278	88	366	81	48	129	36	2	38	323	134	457
Grupo 1	11	22	33	-	-	-	-	-	-	11	22	33
Grupo 2	62	28	90	2	1	3	5	-	5	59	28	87
Grupo 3	132	13	145	13	2	15	31	2	33	114	14	128
Representante Comercio	73	25	98	66	45	111	-	-	-	139	70	209
TOTAL	346	127	473	117	63	180	50	6	56	413	185	598

C.2.3. Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional

El promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional, para España, en 2021 y 2020 es el siguiente:

España	Contratos indefinidos 2021			Contratos temporales 2021			Contratos jornada parcial 2021			Contratos jornada completa 2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	8	3	11	8	3	11	4	2	6	18	8	26
Grupo 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	4	1	5	-	-	-	-	-	-	4	2	5
Grupo 3	4	2	6	2	1	2	3	1	4	4	2	6
Representante Comercio	-	-	-	6	2	8	-	-	-	10	3	13
Entre 30 y 39 años	52	29	81	28	12	40	10	1	11	86	51	137
Grupo 1	-	4	4	-	-	-	-	-	-	2	5	6
Grupo 2	22	17	38	1	1	2	-	1	1	24	20	43
Grupo 3	29	4	33	9	1	10	9	-	9	34	5	39
Representante Comercio	1	4	5	18	10	28	-	-	-	27	22	49
Más de 40 años	263	81	345	63	28	90	28	2	30	340	133	473
Grupo 1	10	16	26	-	-	-	-	1	1	11	21	32
Grupo 2	57	26	83	3	-	3	4	-	4	62	31	93
Grupo 3	130	15	145	6	-	6	24	1	25	119	14	134
Representante Comercio	66	24	90	54	28	82	-	-	-	148	67	215
TOTAL	323	113	436	99	42	141	41	5	47	444	192	636

España	Contratos indefinidos 2020			Contratos temporales 2020			Contratos jornada parcial 2020			Contratos jornada completa 2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	5	3	8	3	2	5	1	2	3	7	3	10
Grupo 1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Grupo 2	3	2	5	-	-	-	-	-	-	3	2	5
Grupo 3	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	-	1
Representante Comercio	-	-	-	2	1	3	-	-	-	2	1	3
Entre 30 y 39 años	50	28	77	11	4	15	6	-	6	54	28	82
Grupo 1	1	5	6	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Grupo 2	22	17	39	-	-	-	-	-	-	22	17	39
Grupo 3	26	3	29	2	-	2	6	-	6	22	3	25
Representante Comercio	1	2	3	8	4	12	-	-	-	9	6	15
Más de 40 años	206	68	274	34	18	52	21	-	22	219	77	296
Grupo 1	10	20	30	-	-	-	-	-	-	10	12	22
Grupo 2	43	21	65	2	-	2	4	-	4	42	21	63
Grupo 3	110	11	121	6	1	6	17	-	18	99	11	110
Representante Comercio	43	15	58	26	17	43	-	-	-	69	32	101
TOTAL	261	98	359	48	24	71	28	2	30	281	107	388

C.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

El número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional, para España, en 2021 y 2020 es el siguiente:

España	Despidos 2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	1	1	2
Grupo 1	-	-	-
Grupo 2	1	-	1
Grupo 3	-	1	1
Representante Comercio	-	-	-
Entre 30 y 39 años	2	-	2
Grupo 1	-	-	-
Grupo 2	-	-	-
Grupo 3	1	-	1
Representante Comercio	1	-	1
Más de 40 años	11	6	17
Grupo 1	-	1	1
Grupo 2	1	4	5
Grupo 3	6	-	6
Representante Comercio	4	1	5
TOTAL	14	7	21

España	Despidos 2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	-	-	-
Grupo 1	-	-	-
Grupo 2	-	-	-
Grupo 3	-	-	-
Representante Comercio	-	-	-
Entre 30 y 39 años	5	3	8
Grupo 1	-	-	-
Grupo 2	-	1	1
Grupo 3	2	-	2
Representante Comercio	3	2	5
Más de 40 años	41	17	58
Grupo 1	-	2	2
Grupo 2	9	4	13
Grupo 3	12	1	13
Representante Comercio	20	10	30
TOTAL	46	20	66

C.2.5. Las remuneraciones medias desagregados por sexo, edad y clasificación profesional (Brecha Salarial).

Las remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional para España es la siguiente en 2021:

España	Remuneraciones medias 2021		
	Mujeres	Hombres	Diferencia
Hasta 29 años			
Grupo 1	-	-	-
Grupo 2	30.249,02	24.080,15	-26%
Grupo 3	14.330,85	13.510,29	-6%
Representante Comercio	12.000,00	12.000,00	0%
Entre 30 y 39 años			
Grupo 1	-	54.193,00	-
Grupo 2	28.750,48	31.664,90	9%
Grupo 3	14.395,34	15.004,09	4%
Representante Comercio	12.200,00	12.819,86	5%
Más de 40 años			
Grupo 1	75.324,91	87.258,87	14%
Grupo 2	29.497,66	39.463,87	25%
Grupo 3	15.311,88	16.096,40	5%
Representante Comercio	12.643,01	13.331,37	5%

C.2.6. La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo

La remuneración media de los consejeros y directivos para España es la siguiente:

Ratio remuneración 2021			Ratio remuneración 2020		
Mujer	Hombre	Ratio	Mujer	Hombre	Ratio
72.084,65€	70.625,51€	-2%	83.340,49€	91.525,49€	9%

C.2.7. Implantación de políticas de desconexión laboral

Divina Seguros apuesta por el derecho a la desconexión digital para garantizar la limitación de la jornada laboral y el necesario descanso, según se recoge en el Procedimiento de Jornada Laboral del Grupo. Para ello, aplica las siguientes medidas:

- Se establece la desconexión digital a la finalización del horario de jornada laboral establecido para todos los trabajadores del Grupo, de forma general.
- Si algún trabajador necesitara mantener su conexión digital, fuera del horario laboral establecido, deberá solicitar autorización a la Dirección General o Dirección a la que está asignado orgánicamente. Para ello, deberá remitir escrito en el que se recoja el motivo de la necesidad, acreditándola convenientemente, y el periodo de tiempo que se estima necesario mantener la conexión digital.

La Dirección General o la Dirección que corresponda, podrá autorizar o denegar la solicitud formulada, estableciendo de manera excepcional la autorización para que, de manera temporal, se habilite la conexión digital fuera del horario laboral. En caso de autorización, desde la Dirección General o Dirección correspondiente se dará traslado a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones para su aplicación.

C.2.8. Número de empleados con discapacidad

El número de empleados con discapacidad para 2021 y 2020 en el Grupo, para España, es el siguiente:

España	Discapacidad 2021			Discapacidad 2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Número a cierre ejercicio	16	6	22	14	5	19
Número medio en el año	13	5	19	13	5	18

C.3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

C.3.1. Organización del tiempo de trabajo

La duración estándar de la jornada entre los empleados del Grupo es de 38 horas semanales, con la siguiente distribución: de lunes a jueves de 8.30 a 14.30 y de 15.30 a 17.30 y los viernes jornada

reducida de 8.30 a 14.30. Durante el periodo estival el horario es de 08.00 a 15.00.

El personal de Contact Center y Autorizaciones dentro de Asistencia Sanitaria está sujeto a turnos de trabajo, realizando turnos de 7 u 8 horas, en turnos de mañana o tarde.

Para el personal que realiza una jornada continua de 7 a 8 horas, se establece un descanso estipulado de 30 minutos no recuperables.

En cuanto al personal que realiza una jornada inferior, por lo general, es debido a reducciones de jornada por cuidado de menor o bien, por tratarse de personal de oficinas comerciales que solo atienden al público en horario de mañana.

C.3.2. Horas de absentismo

El número de horas de absentismo, entendiéndolo como el número de horas de bajas en el año para España es el siguiente:

Horas de baja	Hombre	Mujer	TOTAL
2021	25.664	98.288	123.952
2020	18.592	83.168	101.760

C.3.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.

Divina Seguros cuenta con un protocolo actualizado de conciliación de la vida personal y laboral, con el objetivo de servir de herramienta estandarizada para aquellos trabajadores que precisen conciliar su vida familiar y laboral.

Este protocolo, que se enmarca en el Plan de Igualdad, tiene como base las Directivas Europeas, en materia de igualdad y no discriminación, así como la normativa española vigente.

Los objetivos de este plan de igualdad son:

- Eliminar cualquier disposición, medida o práctica laboral que suponga un trato discriminatorio por razón de género.
- Garantizar la aplicación del principio de no discriminación en función de cualquier tipo de contrato o de jornada.
- Desarrollar y mejorar lo dispuesto en la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, sobre conciliación de vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, así como sus modificaciones

posteriores, favoreciendo los permisos de paternidad y maternidad, y por cuidado de personas dependientes, sin que ello afecte negativamente a las posibilidades de empleo, a las condiciones de trabajo y el acceso a los puestos de especial responsabilidad de hombres y mujeres.

En cuanto a las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores, adjuntamos tabla de baja por nacimiento de hijos:

España	Conciliaciones 2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Adaptación horaria por cuidado de familiar	1	1	2
Adaptación horaria por cuidado de hijo	20	2	22
Excedencia voluntaria	-	1	1
Reducción jornada laboral por guarda legal	9	-	9
Totales	30	4	34

Adicionalmente, en atención a las circunstancias excepcionales causadas por el COVID-19, el Grupo Divina Seguros facilitó a sus trabajadores el acceso a la modalidad de teletrabajo.

Se facilitó la opción de trabajar en remoto tanto en los casos de confinamiento preventivo de hijos, como a los trabajadores con dificultades para conciliar la vida familiar y laboral, habiéndose aprobado 27 solicitudes (5 de hombres y 22 mujeres).

C.4. SALUD Y SEGURIDAD

C.4.1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Divina Seguros considera la Seguridad y la Salud de los trabajadores como uno de sus principales objetivos, comparable con la productividad, la calidad del servicio y la rentabilidad.

En el cumplimiento de este objetivo:

- Realiza intervenciones destinadas a la instauración de buenas relaciones humanas que contribuyan a crear un buen clima psicosocial, manifestando su preocupación y compromiso de prevenir y resolver los supuestos conflictos que puedan darse en el ámbito laboral.

- Hace todo lo posible para reducir la probabilidad de que ocurran accidentes y enfermedades profesionales, así como para mejorar las condiciones de trabajo.
- Se compromete a cumplir con la legislación vigente en materia de Prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Todo trabajador que tenga personal bajo su responsabilidad es responsable de la Seguridad y la Salud laboral del mismo, por lo que debe conocer y hacer cumplir todas las reglas de prevención que afecten al trabajo que realicen.
- La primera acción en materia preventiva será siempre evitar los riesgos y combatirlos en su origen.
- Procura en todo momento adaptar el trabajo a la persona.
- Procura sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- La protección individual será siempre el último recurso, teniendo prioridad las medidas de protección colectiva, siempre que sean técnica y razonablemente posibles.
- Se compromete a cumplir con la reglamentación existente en materia de Seguridad y Salud Laboral.
- Los trabajadores de Divina Seguros serán debidamente informados e instruidos sobre las reglas y medidas preventivas vigentes para su trabajo, y participarán en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.
- En cuanto a las condiciones de trabajo referentes a aspectos ergonómicos, realiza intervenciones con el objeto de evitar los accidentes y patologías laborales, disminuir la fatiga física y/o mental y aumentar el nivel de satisfacción del trabajador, así como su rendimiento.

Divina Seguros cuenta con un Protocolo Covid donde se recogen todos los procedimientos y medidas de prevención para reducir el riesgo de contagio en los centros de trabajo.

Las Evaluaciones de Riesgos consideran de forma específica a aquellos trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos y, en función de éstas, se adoptarán las medidas preventivas y de protección necesarias. Se garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o

estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

Organización del Sistema de Prevención

Cada empresa del Grupo Divina Seguros cuenta con un concierto de Servicio de Prevención Ajeno, que incluye todas las disciplinas (Seguridad, Psicosociología y ergonomía e Higiene Industrial y Vigilancia de la Salud).

Divina Seguros cuenta con un técnico superior en prevención de riesgos laborales especializado en Seguridad, psicosociología y ergonomía e higiene industrial, que coordina todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales en el Grupo.

Procedimientos básicos

Los procedimientos básicos a implantar son los siguientes:

- Formación a trabajadores.
- Información, consulta y participación de los trabajadores.
- Registro actualizado de los equipos de trabajo y verificación de su adecuación normativa.
- Gestión de Equipos de Protección Individual.
- Coordinación de actividades empresariales.
- Revisión reglamentaria de instalaciones (eléctrica, climatización, incendios, etc.).
- Vigilancia de la Salud.
- Registro e investigación de accidentes/incidentes.
- Guía para establecer un código de buenas prácticas encaminado a la prevención y resolución de conflictos.
- Protocolo Covid

Implantación del Plan de Prevención

La prevención se integra en las distintas actividades que componen los procesos productivos. A tal efecto, las prácticas y procedimientos de trabajo se han establecido respetando los requisitos preventivos aplicables a cada caso.

Origen de las acciones

Como origen de las acciones a emprender el Servicio de Prevención Ajeno (S.P.A.) tiene en cuenta las recomendaciones que surjan a través del correo electrónico específico dedicado a la prevención además de las distintas evaluaciones de riesgo que se lleven a cabo.

Como origen de las acciones a emprender el S.P.A. elabora las Evaluaciones de Riesgos, en las que se propondrán una serie de medidas para reducir o eliminar cada uno de los riesgos detectados en el proceso de evaluación.

Partiendo de esto Divina Seguros planifica las acciones a implantar. Para ello, procede a la asignación de plazos de ejecución, recursos humanos y económicos y establecerá, en caso de ser necesario, mecanismos de control para aquellas condiciones de riesgo que no hayan podido ser eliminadas en su totalidad.

El técnico de prevención es el responsable de cumplimentar y mantener actualizados los planes de acción.

Dichos riesgos se pueden detectar desde distintas vías:

- Las actividades de evaluación de riesgos (evaluaciones periódicas o específicas).
- La realización de controles periódicos de las condiciones de trabajo (verificaciones periódicas, mediciones higiénicas, estudios específicos, etc.).
- Las actividades de vigilancia de la salud y de otras fuentes como:
 - Investigación de accidentes e incidentes
 - Situaciones o riesgos no evaluados y detectados por cualquier trabajador
 - Informes de la administración laboral (G.S.H.T. e Inspección de Trabajo)

Planificación de las acciones

Una vez se han detectado las situaciones de riesgo se procederá a planificar las acciones preventivas destinadas a que estos riesgos se eliminen o, de no ser esto posible, se reduzcan lo máximo posible. Estas acciones se priorizarán en función del nivel de riesgo que conlleve la situación que pretenden corregir.

Una vez aprobadas las diferentes actuaciones serán ejecutadas por las personas responsables de su realización en cada área. En su mayor parte las acciones preventivas serán llevadas a cabo por el departamento de Servicios Generales.

El seguimiento de las mismas se llevará en cada área por las personas designadas para ello.

El control global de su ejecución se llevará a cabo por la Dirección General y por el técnico de prevención.

En relación con la situación vivida por la pandemia Covid 19, el Grupo ha implantado medidas de prevención que han ido variando en función de la incidencia acumulada y que se resumen en:

- Establecimiento de distancia de seguridad entre empleados, distribuyendo a los mismos en dos edificios distintos.
- Obligación de ventilar los espacios comunes así como usar mascarillas.
- Aforos máximos en zonas comunes.
- Toma de temperatura a la entrada al trabajo.
- Información y concienciación de la importancia de detectar síntomas para prevenir el contagio en el resto de compañeros.
- Implantación de teletrabajo y flexibilización cuando ha sido necesario.
- Refuerzo de procesos de limpieza.

C.4.2. Accidentes de trabajo: índice de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo

El detalle de accidentes de trabajo en función de su gravedad o de su clasificación como enfermedad profesional, clasificado por sexo es el siguiente:

España	Seguridad y Salud 2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes de trabajo	2	4	6
Índice de frecuencia	2	12	3
Índice de gravedad	-	1	-
Enfermedades profesionales	-	-	-

España	Seguridad y Salud 2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes de trabajo	2	-	2
Índice de frecuencia	3	-	1
Índice de gravedad	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-

Para calcular el índice de frecuencia se tienen en cuenta los accidentes de trabajo ocurridos en la jornada. Los accidentes in itinere no se tienen en cuenta al ser accidentes ajenos a los puestos de trabajo.

Por la situación de la pandemia durante el año 2021 se produjeron 83 bajas médicas por Covid-19, siendo 71 las bajas de 2020. Si bien la Seguridad Social lo ha asimilado a accidentes laborales no se tienen en cuenta en este apartado puesto que no se han detectado focos de contagios en el centro de trabajo.

C.5. RELACIONES SOCIALES

C.5.1. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

El Grupo Divina Seguros cumple rigurosamente con la normativa de aplicación a las relaciones laborales.

En 2021 se constituyó el Comité de Empresa de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros para el centro de la calle Xàtiva 23 donde desarrolla sus actividades de sede central y donde se encuentra el grueso de empleados administrativos del Grupo. La Entidad prestó la colaboración debida en el procedimiento electoral, quedando constituido el comité de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros en el mes de noviembre del citado ejercicio.

La Entidad pone a disposición de la representación legal de los trabajadores los medios necesarios y mantiene el diálogo social con el comité garantizando los derechos de información y consulta y poniendo a su disposición los informes con la periodicidad que corresponde.

Hasta la exigencia normativa de constitución de este Comité de Empresa para la aprobación de determinados documentos relacionados con el personal del Grupo, los trabajadores del Grupo no han tenido necesidad de unirse para defender sus derechos

laborales. Siempre ha habido una comunicación fluida entre el Grupo y los trabajadores precisamente por su forma jurídica, antes de mutualidad y ahora de mutua, que hace que todos ellos sean en cierta medida propietarios del Grupo y por lo tanto cuenten con una implicación importante en el desarrollo de su estrategia.

A partir de la constitución del comité de empresa, el medio de comunicación de los trabajadores de la sede central pertenecientes a la matriz Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, cuentan con este canal de comunicación.

El resto de empleados, además de poderse apoyar en este Comité aunque sea ajeno a ellos, cuentan con los cauces habituales a través de sus responsables y el departamento de Recursos Humanos así como a través de canales anónimos de denuncias.

C.5.2. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

A un total de 402 empleados con relación laboral ordinaria les resulta de aplicación el Convenio Colectivo del sector asegurador, que suponen el 61% de la plantilla. La relación laboral de los 261 representantes de comercio, 39 % de la plantilla total, es una relación de carácter especial, no siendo de aplicación el convenio colectivo de entidades aseguradoras.

C.5.3. El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

En cuantas materias afecten a la seguridad y salud en el trabajo, el convenio de seguros remite a la aplicación de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, Disposiciones reglamentarias de desarrollo y normas concordantes.

El Grupo revisa y adapta las condiciones de trabajo para la mejora continua de las condiciones en los lugares de trabajo y atiende las solicitudes de ajuste de puesto.

La formación en materia de prevención forma parte del plan de formación. Durante 2021 se ha realizado formación tanto inicial como de reciclaje a toda la plantilla.

En cuanto a la protección de la maternidad el Grupo cuenta con un protocolo específico, por medio del cual se da traslado al servicio de prevención ajeno para que vigilancia de la salud valore la situación de riesgo durante el embarazo.

C.6. FORMACIÓN

C.6.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

El Grupo Divina Seguros tiene como objetivo la constante formación de sus empleados.

Dada la especialización del sector y los constantes cambios normativos se hace necesaria la formación continua en distintas áreas.

En 2021 se ha puesto en marcha un ambicioso proyecto de formación interna en el que directivos del Grupo dan formación a todos los empleados de Divina Seguros en formato presencial y mayoritariamente en formato online sobre las materias de las que son especialistas. Esta formación tiene carácter obligatorio para una parte de los trabajadores, dependiendo del contenido de que se trate, y voluntario para el resto, de manera que se refuerzan los conocimientos y se consigue una actualización constante de los mismos.

Adicionalmente, se fomenta la participación de nuestros trabajadores en másters, grados universitarios y formación adicional a la que ya tienen, consiguiendo de este modo personal polivalente, así como una involucración mayor en todas las áreas del Grupo.

En cuanto a otras acciones formativas, en todas las incorporaciones ha estado presente la formación de Acogida, tanto en la red comercial como en oficinas centrales. También se ha realizado durante el ejercicio formación específica de puesto, con el objetivo de mejorar el conocimiento y/o las competencias para el puesto de trabajo. Con periodicidad anual, se imparte formación obligatoria dirigida a todos los empleados, tanto en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo como la correspondiente a la Protección de Datos y la formación en materia de igualdad. Y siendo indispensable la formación en materia de seguros, los Representantes de comercio y administrativos comerciales realizaron la Formación en Mediador de Seguros Grupo B, obligatoria en la venta y asesoramiento de seguros. Adicionalmente varias personas accedieron a la Formación en Mediador de Seguros de Grupo A.

C.6.2. La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales

Las horas de formación realizadas en el año, para España, clasificadas por categoría profesional y sexo son las siguientes:

España	Horas formación 2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Grupo 1	438	1.085	1.523
Grupo 2	4.349	2.551	6.900
Grupo 3	8.169	577	8.746
Representante Comercio	13.892	7.583	21.475
TOTAL	26.848	11.796	38.644

España	Horas formación 2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Grupo 1	604	987	1.591
Grupo 2	5.164	5.399	10.563
Grupo 3	1.314	16.802	18.116
Representante Comercio	17.666	34.238	51.904
TOTAL	24.748	57.425	82.173

Dado que en 2020 toda nuestra red comercial realizó los cursos obligatorios por normativa, las horas incurridas en ese año fueron mucho mayores.

C.7. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La contratación de personal de Divina Seguros se basa en los principios de:

- Responsabilidad ética y empresarial.
- Competencia, objetividad y transparencia.

Además, se apoya en el principio de integración ya que se compromete a seguir implantando políticas encaminadas a la integración laboral de personas con discapacidad según el procedimiento interno en materia de políticas de contrataciones.

El Grupo adapta sus puestos de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad cuando así ha sido requerido. Se cuenta con espacios comunes habilitados para discapacitados físicos como baños en todas las plantas. Adicionalmente el Grupo

está trabajando en el traslado a pie de calle de todas sus oficinas de atención al público para facilitar además la incorporación de persona con discapacidades físicas.

Durante la pandemia, además, se ha tenido especial precaución con estos trabajadores más vulnerables, adaptando en algunos casos su ubicación física para un mayor aislamiento o permitiendo permisos retribuidos para que no acudieran a su puesto de trabajo en los momentos más delicados, y ello a pesar de tratarse en algunos casos de puestos de trabajo que no permiten el teletrabajo.

C.8. IGUALDAD

C.8.1. Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

Divina Seguros, dentro de su III Plan de Igualdad para los años 2019 a 2023, declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integran la igualdad de trato de oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como demás normativa vigente en cada momento.

El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres supone la ausencia de toda discriminación por razón de sexo, y especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Se garantizará en el acceso al empleo, en la formación y promoción profesional, en las condiciones de trabajo incluidas las retributivas y de despido, y en la afiliación y participación de organizaciones sindicales empresariales.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

- Promover las condiciones de acceso al Grupo teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Mejorar las condiciones de acceso al Grupo teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Garantizar la transparencia en la cobertura de vacantes y el resultado de proceso de selección.

- Promover y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación para el desarrollo competencial y técnico de todos y todas los trabajadores.
- Formar a toda la plantilla, en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Establecer sistemas de promoción que garanticen la no discriminación mediante la utilización de criterios objetivos.
- Efectuar una auditoría salarial para evitar que exista discriminación por razón de sexo en alguno de los elementos o condiciones.
- Fomentar el uso de medidas parentales entre los hombres de la plantilla.
- Mejorar las medidas legales para facilitar la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de la plantilla.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informado de ellos y haciéndolos accesibles a toda la plantilla
- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en la promoción y ascenso, en base a criterios objetivos, cuantificables, públicos y transparentes.
- Realizar un estudio de retribuciones donde se analizarán los diferentes complementos, pluses, categorías y retribuciones desagregado por sexo.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de cualquier situación de acoso sexual o por razón de sexo.

Las medidas adoptadas para promover el empleo, selección y contratación, y protocolos contra el acoso moral y sexual o por razón de sexo, en función del objetivo perseguido, son:

Objetivo 1: Garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres para el acceso a la empresa y en la contratación, tanto realizados por técnicos internos como empresas externas.

Medidas:

- Ofertas de trabajo con un carácter objetivo sin denominaciones sexistas.

- Omisión en los formularios de selección de datos no relevantes para el puesto: números de hijos, estado civil, etc.
- Presencia de mujeres en equipos de selección de personal.
- Información al inicio del proceso de selección de la política de igualdad al candidato.
- Información a empresas de selección externas del compromiso del Grupo en materia de igual trato entre hombres y mujeres.
- Información a empresas de selección externas para que apliquen en sus procesos de selección para el Grupo este Protocolo.
- Elaboración de un Manual de Selección en Divina Seguros donde conste el criterio de igualdad entre ambos sexos.
- Análisis anual de los datos de los candidatos en los procesos de selección para ver su evolución, y en su caso, aplicar medidas correctoras.

Objetivo 2: Asegurar una presencia equilibrada entre hombres y mujeres dentro de la organización en todas sus profesiones, categorías, funciones, siempre que reúnan los mismos requisitos y méritos exigidos.

Medidas:

- Análisis anual de datos de equilibrio por sexos de la plantilla, por tipo de contrato y Grupo o Categoría Profesional, conocer su evolución y aplicación de medidas correctoras si se requiere. Información que será facilitada a la Comisión Paritaria

Objetivo 3: Garantizar la igualdad retributiva entre mujeres y hombres en trabajos de igual valor o categoría.

Medidas:

- Política Salarial objetiva y no discriminatoria.
- Estructura Salarial fija y por sexo y Grupo Profesional.

Objetivo 4: Promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la objetividad y la no discriminación directa e indirecta en el proceso de promoción y desarrollo profesional.

Medidas:

- Que la jornada a tiempo parcial y la jornada reducida no represente una barrera para promocionar.
- Medidas de formación continua para la totalidad de la plantilla de Divina Pastora Seguros tanto en jornada completa como reducida.
- Análisis anual de la evolución de la promoción por sexo y grupo profesional, y en su caso, aplicar medidas correctoras.

Objetivo 5: Contar con protocolos contra el acoso moral y sexual o por razón de sexo.

Medidas:

- Divina Seguros cuenta con un Protocolo contra el acoso moral, sexual o por razón de sexo, de forma que pueda ser de aplicación en intervenciones motivadas por cualquiera de dichas situaciones adaptándose las medidas convenientes para que por los intervinientes puedan tener en cuenta, en su caso, dichas diferencias.

C.8.2. La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad

La no discriminación se encuentra embebida en el Grupo Divina Seguros a través de diversas políticas internas en los procedimientos más relevantes donde esta discriminación pudiera darse:

- Acceso al empleo y contratación.
- Promoción y ascensos.
- Formación.
- Conciliación de la vida profesional y familiar.
- Procedimiento específico en materia de prevención sobre el acoso moral y sexual en el trabajo.

- Políticas Sociales: cheque bebé por valor de 100 euros canjeable en unos grandes almacenes que se concede a todo el personal de la empresa que sea padre o madre. Y DP FLEX, que consiste en un sistema de retribución flexible en el que se incluye, entre otros, el seguro de salud, el servicio de guardería o transporte, en beneficio de la capacidad económica neta del personal de la empresa.

No solo por el mandato legal, sino el propio convencimiento e interés de Divina Seguros en prevenir y en su caso dispensar el oportuno tratamiento en este tipo de situaciones, para ello el Grupo manifiesta a través de este Protocolo:

- Compromiso de crear, mantener y proteger el entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y sus derechos sin distinción alguna por motivo de su raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Trato respetuoso y digno de los superiores, compañeros y colaboradores a todos los trabajadores de la plantilla.
- Respeto por el derecho a la intimidad e igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- Derecho a denuncia mediante este Protocolo, al margen de las acciones administrativas, laborales y judiciales que correspondan.
- Actuación de buena fe por parte de los trabajadores en el desarrollo de las investigaciones en el ámbito de un procedimiento puesto en marcha.
- Actuación disciplinaria por parte de Divina Seguros, dentro de una falsa imputación, denuncia, declaraciones de mala fe o dolosas.
- El proceso de actuación de este Protocolo es compatible con acciones que la persona denunciante, denunciada o intervinientes pudieran ejercer en defensa de sus derechos.

Las medidas para llevar a cabo este protocolo son:

- Fomento por parte del Grupo de los valores igualdad, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Facilitar la información de este Protocolo a la plantilla para su conocimiento y aplicación.

- El Grupo prohíbe lenguaje no verbal, comunicaciones escritas, actitudes o gestos que sean contrarios a los principios de respeto e igualdad.
- La Dirección del Grupo se obliga a aplicar medidas correctoras para normalizar una situación en el caso de que detectase algún tipo de conducta no admitida en el entorno de un colectivo o grupo de trabajo.

Divina Seguros cuenta con una Comisión Instructora contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo. Esta comisión debe regirse por los principios de confidencialidad, objetividad e imparcialidad.

Sus principales funciones son:

- Recomendar al Grupo, a través de la Dirección de Recursos Humanos, la implantación de medidas y acciones tendentes a prevenir actos de acoso.
- Colaborar con el Grupo en la mejora preventiva del acoso.
- Recibir información de la apertura de los expedientes informativos que la Dirección del Grupo decida abordar ante los supuestos de denuncia por acoso.
- Recibir copia del expediente sancionador y solicitar información sobre el cumplimiento de los trámites que integran el expediente sancionador.
- Velar por la seguridad y salud de las víctimas de acoso.
- Controlar la efectiva aplicación de la sanción impuesta.

D. DERECHOS HUMANOS

El posicionamiento del Grupo Divina Seguros respecto de las normas de comportamiento y ética está relacionado con la misión de su matriz desde su constitución:

“La previsión social y la ayuda o asistencia a favor de sus asociados y de sus bienes” y, por tanto, con la causa por la que fue creada hace más de 65 años.

Desde su constitución, los principios y valores fundamentales de la Mutua se reflejan en su actividad cotidiana, a través de la protección de los intereses y expectativas de los mutualistas y asegurados, basándose para ello en pilares claves como la solidaridad y ausencia de ánimo de lucro.

Ha sido siempre y es una preocupación constante de la Mutua y de sus filiales el cumplimiento de las leyes vigentes y la observación de comportamientos éticos en todos los ámbitos y niveles del Grupo.

Esto hace que el propio quehacer del día a día de la actividad del Grupo descarte acciones, planteamientos, desarrollo de productos y procedimientos no éticos en sus actividades como requisito indispensable para preservar la confianza y buena reputación de la compañía en todos sus ámbitos, contribuyendo al éxito económico del Grupo.

Es por ello que, dentro del Código de Conducta del Grupo, la Actuación Ética, sea uno de sus principios básicos de comportamiento, ya que esta actuación socialmente responsable del Grupo debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la sociedad en general, así como actuar con Independencia e Integridad. Todo ello implica:

- Respeto a la dignidad de las personas y los correspondientes derechos de las mismas.
- Respeto a la igualdad de las personas y a la diversidad.
- Desarrollo de la actividad empresarial con criterios profesionales y objetivos y con el máximo respeto a terceros, en especial, a los competidores.
- Adoptar las mejores prácticas empresariales que redunden en un mejor cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- Transparencia e información veraz en las estructuras corporativas así como en la gestión social.
- Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los mutualistas, clientes y público en general.
- Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación de conflicto de intereses que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.
- Equidad, lealtad y buena fe en las relaciones con quienes prestan sus servicios al Grupo de empresas: consejeros, directivos, empleados, agentes, proveedores y profesionales

colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución, condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.

- La información manejada por cada empleado en el ámbito de su responsabilidad deberá ser tratada y reflejada de forma íntegra, veraz y precisa, siempre respetando las normas de seguridad y confidencialidad establecidas por la empresa.
- Respeto a los derechos de los mutualistas, como propietarios últimos de la Mutua, y de quienes participen como socios o accionistas en la propiedad de las distintas entidades que integran el Grupo.
- Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los códigos y normas de conducta que se establezcan por los órganos de gobierno del Grupo.

Honestidad, transparencia, innovación, servicio, formación y respeto al medio ambiente son los valores que nos definen y enmarcan nuestra forma de actuar en las relaciones con Empleados, Clientes, Mutualistas, Proveedores y sociedad en general.

Es por ello que los proveedores y colaboradores del Grupo Divina Seguros, dentro del Código Ético del Proveedor, declaran que no tolerarán cualquier tipo de trabajo forzoso o mano de obra infantil en su organización, respetando las edades mínimas legales de contratación conforme a la legislación vigente. Asimismo, el proveedor rechazará cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, entendido como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza pena cualquiera, así como tampoco cualquier trabajo realizado en régimen de servidumbre o de forma involuntaria.

De igual forma, el Grupo no presenta casos de denuncias de vulneración de derechos humanos ni casos de discriminación. Por último, los proveedores tienen pleno derecho de libertad de asociación y negociación colectiva.

E. SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Grupo Divina Seguros tiene una política de tolerancia cero sobre la corrupción y soborno en cualquiera de sus formas. El Código de Conducta del Grupo, así como el que se exige a cualquier

proveedor que quiera trabajar con el Grupo establecen claramente las conductas exigibles en esta materia tanto para trabajadores, consejeros y proveedores.

La misma política se aplica en nuestras políticas de suscripción y en nuestro entorno, de manera que si se detecta cualquier indicio de soborno, corrupción o en general actividad delictiva, los órganos de gobierno del Grupo lo ponen en conocimiento de las autoridades correspondientes.

Para ello ha desarrollado una Política de Regalos y Obsequios puesta a disposición de todos los empleados y de obligado cumplimiento, que tiene como objetivo velar por los principios de honestidad, transparencia, confianza y respeto por los cuales se dirige, entre otros, la actuación del Grupo y, en concreto la relación con mutualistas, asegurados y proveedores, dentro del compromiso del Grupo de proteger su reputación, imagen corporativa y luchar contra la corrupción.

Va en contra del Código de Conducta del Grupo la aceptación de regalos o invitaciones, estando totalmente prohibido para todos los empleados y consejeros del Grupo Divina Seguros intentar influir sobre los clientes, proveedores y colaboradores a través de favores, regalos u ofrecimiento de otras ventajas, debiendo abstenerse de ofrecer y aceptar cualquier regalo o favor relacionado con la negociación, adjudicación o desarrollo de un contrato o negocio.

En particular, se prohíbe cualquier forma de regalo o favor a funcionarios públicos, auditores, personal al servicio o colaborador de la Administración Pública, miembros de Consejos de Administración de Entidades, así como de sus familiares, allegados o conocidos, que puedan influir en la independencia de juicio o inducir a garantizar cualquier tipo de favor. Los empleados deben reportar cualquier (aparición de) violación de cualquiera de las normas y obligaciones contenidas en la presente Política.

Asimismo, con el fin de generar un entorno de transparencia, Divina Seguros dispone de diversos canales internos y externos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades que permiten comunicar conductas delictivas o contrarias a la legalidad o a las normas de actuación establecidas en el Código de Conducta del Grupo (Política para la prevención de delitos y contra el fraude). Entre dichos canales se encuentran los buzones habilitados en la intranet del Grupo a través del buzón interno de carácter confidencial “Canal Ético” (canaletico@divinapastora.com) y la

comunicación directa al Órgano de Prevención de Delitos, a través de la Dirección Jurídica del Grupo. A estos efectos, en la Intranet se encuentra disponible un formulario de denuncias internas para facilitar la comunicación al Órgano de Control y Prevención de Delitos.

No se ha puesto de manifiesto ningún caso de corrupción o soborno en el que haya participado algún empleado del Grupo, por lo que no ha iniciado ni comunicado ningún procedimiento ni medidas sancionadoras.

En materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, Divina Seguros cumple con la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Divina Seguros dispone de una estructura organizativa para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo cuyo objetivo es conocer, prevenir, impedir y comunicar las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En cumplimiento con lo establecido en la legislación vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Divina Seguros ha establecido medidas de diligencia debida para la identificación del titular real, del propósito e índole de la relación de negocios y al seguimiento continuo de la relación de negocios, siguiendo el contenido de las Directivas Europeas y las recomendaciones del GAFI, de acuerdo al Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales: establece los procedimientos y protocolos de control interno en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo para el Grupo.

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, la estructura organizativa interna en materia de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo está constituida por los siguientes órganos:

- **Consejo de Administración:** El Consejo de Administración de Divina Seguros, como órgano de dirección y administración, es el órgano responsable de las políticas y medidas en materia de prevención de blanqueo de capitales para gestionar el riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
- **Órgano de Control Interno:** El artículo 26.2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril de prevención de blanqueo de

capitales establece que los sujetos obligados establecerán un órgano adecuado de control interno con el objeto de prevenir e impedir las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. El órgano de control interno es el órgano responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

- **Representante ante el SEPBLAC:** El representante ante el SEPBLAC es el titular de la actividad y actúa como coordinador de todas las actividades de lucha contra el blanqueo de capitales.
- **Departamento de prevención del blanqueo de capitales:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del Reglamento la entidad dispone de un área de prevención de blanqueo de capitales, dependiente del Departamento Jurídico, con personal especializado en análisis y valoración del riesgo de blanqueo de capitales.
- **Empleados y representantes de comercio:** Todos los empleados y representantes de comercio del Grupo que realicen comercialización de productos del ramo vida están obligados a recabar información del cliente con el objetivo de prevenir cualquier actuación que pudiera relacionarse con el blanqueo de capitales.

En cuanto a las aportaciones realizadas a fundaciones o asociaciones sin ánimo de lucro, el Grupo ha realizado aportaciones a Fundación IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) y Fundación Codespa (observatorio empresarial para el crecimiento inclusivo), siendo el importe total de las donaciones de 60.000,00 euros.

F. SOCIEDAD

F.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Divina Seguros cuenta con una enorme sensibilidad que le conecta con la Sociedad. La forma jurídica de su matriz, de Mutua de Seguros, en la que no hay accionistas como sucede en las sociedades anónimas, dotan al Grupo de una conciencia social muy marcada.

En su origen, Divina Seguros fue concebida como mutualidad de previsión social para dar cobertura al colectivo de empleadas de hogar, por lo que cuenta con un arraigo en materia de prestaciones sociales muy relevante desde sus inicios. Esta genética fundacional continúa marcando de algún modo la compañía moderna y competitiva que es actualmente.

En base a ello, la dirección del Grupo y todas las políticas internas del mismo encaminan su labor a tratar de contribuir a la Sociedad facilitando el acceso de la misma a la previsión en igualdad de condiciones.

Este enfoque hacia la sociedad comienza por el cuidado y atención de sus trabajadores, continuando por los asegurados y tomadores y proveedores. Se ha comentado a lo largo de este informe la actuación del Grupo Divina Seguros en cada uno de estos ámbitos.

De este modo, como una forma de llegar a la sociedad de un modo más global, Divina Seguros desarrolla sus labores de responsabilidad social corporativa, enmarcadas en distintas esferas de actuación:

- Así durante el último ejercicio Divina Seguros ha continuado colaborando con la Fundación Codespa y con el Observatorio por el Crecimiento Inclusivo. Codespa es una ONG con proyectos en Iberoamérica, África y Asia de apoyo a emprendedores, mediante conocimientos, servicios financieros y oportunidades de mercado. Codespa, a su vez, lidera el Observatorio por el Crecimiento Inclusivo en el que se promueve la responsabilidad y el liderazgo del sector privado en un crecimiento económico inclusivo y sostenible.
- También durante 2021 el Grupo Divina Seguros ha colaborado activamente en la Fundación IDIS. Esta fundación engloba a todo el sector de la sanidad privada (aseguradoras, hospitales, laboratorios, etc.) para promover la representación del sector de emprendimiento privado en sanidad a la vez que trabaja en la integración del sistema sanitario general en su conjunto.
- Igualmente, en 2021 y dentro del ámbito de la economía social, Divina Seguros ha colaborado con Asociación Internacional de Mutualidades (AIM), asociación que engloba mutualidades, principalmente de salud, de Europa, América y África. En un modo más local lidera la Federación de Mutualidades de Previsión Social de la Comunidad

Valenciana. Asociación que agrupa a las empresas del sector en la Comunidad Valenciana.

- Con motivo del Día Internacional de la Mujer, la aseguradora lanza la campaña ‘La igualdad no se vende, la igualdad se practica’, con la que pone de manifiesto la necesidad de contribuir a mejorar la igualdad entre hombres y mujeres, pero especialmente a tratar de manera natural y por méritos las tareas de contratación en el ámbito laboral.
- Por último, señalar que por tercer año consecutivo, el Grupo Divina Seguros organizó una acción solidaria denominada ‘Esta Navidad, un regalo para cada niño’ mediante la cual, y gracias a la implicación de sus trabajadores, se entregó un centenar de regalos a niños y adolescentes en riesgo de exclusión social.

También como medio de difusión de principios y valores, Divina Seguros utiliza sus patrocinios. Estos patrocinios van unidos así mismo a su obra social, mensajes de difusión de valores intentando en general contribuir a una mejor sociedad.

Actualmente, sus acciones en este ámbito se enmarcan en grandes ejes diferenciadores: cultura, deporte y educación e innovación:

La cultura a través del apoyo al cine español con el Proyecto Vuelve a la Vida y el patrocinio de Los Goya. El proyecto #Vuelvealavida nace en 2020 y se desarrolla en 2021 para concienciar a la sociedad de que la cultura es segura y para reivindicar el papel sanador de la cultura. Para reforzar este papel Divina Seguros firmó un acuerdo con la Academia de la Artes y Ciencias Cinematográficas de España para ser patrocinador oficial de la Gala de los Goya para los años 2021 y 2022.

El deporte a través del patrocinio de la Real Federación Española de Gimnasia, el baloncesto con la ACB y las carreras populares. Así en este año 2021, Divina Seguros consolida su patrocinio con la Real Federación Española de Gimnasia de la que es patrocinador principal desde el año 2015. También continua, por tercera temporada consecutiva, como aseguradora oficial de la ACB. Por medio de este patrocinio Divina Seguros sigue unida al baloncesto, deporte con el que se identifica plenamente. El atletismo popular ha sido y continúa siendo una de las banderas por las que Divina Seguros es seguida y conocida, siendo una entidad pionera en este tipo de patrocinios.

La educación está presente a través de acciones en universidades como la colaboración con ESIC Business School. Divina Seguros y el Campus Comunidad Valenciana de ESIC Business Marketing School continuaron, por quinto año consecutivo, el convenio por el que nuestra entidad patrocina el club de debate escolar ‘El poder de las palabras’.

La innovación ha estado presente en la colaboración con el programa ‘Innovation in Company’, impulsado por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y la consultora de inversión Grupo PGS. Este concurso de innovación corporativa es un programa de lanzamiento e inversión para startups españolas que fomenta y premia la innovación en los sectores más productivos del mercado, destacando entre ellos el mercado asegurador.

Por último, en una combinación de **educación e innovación** Divina Seguros firmó un acuerdo con la UOC (Universitat Oberta de Catalunya) para potenciar la investigación científica en el ámbito del desarrollo de las finanzas computacionales.

El enfoque hacia la sociedad comienza por el cuidado y atención de sus trabajadores, continuando por los asegurados, tomadores y proveedores. Se ha comentado a lo largo de este informe la actuación del Grupo Divina Seguros en cada uno de estos ámbitos.

Con el objetivo de mantener un vínculo más estrecho con los diferentes actores locales, asegurados, tomadores y también con los empleados comerciales, se ha potenciado la apertura de más oficinas comerciales.

F.2. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En Divina Seguros somos conscientes de la importancia de la mejora en materia de sostenibilidad, eficiencia energética y reducción de emisiones contaminantes, contribuyendo con el entorno para fomentar el uso racional de los recursos naturales, la reutilización o el reciclaje y el ahorro de la energía, actuando en la prevención de la contaminación, mejorando la gestión de residuos y disminuyendo el impacto para integrar ambientalmente nuestros servicios.

Desde Divina Seguros pretendemos ir más allá del estricto cumplimiento de los requisitos normativos y de la legislación, y por ello en este año 2022 ha nacido un nuevo proyecto para llevar a cabo el estudio técnico-económico de la ejecución de una planta fotovoltaica de 4.138,2 Kwp instalados, que pueda generar una producción de aproximadamente 4.200.000 kWh anualmente.

F.3. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

El Grupo Divina Seguros considera que sus proveedores, si bien son organizaciones independientes, deben mantener unas pautas mínimas de conducta, para el adecuado desarrollo de las actividades y servicios que se realizan para cualquiera de las entidades del Grupo.

Por dicho motivo, Divina Seguros ha decidido adoptar el Código Ético y de Conducta de Proveedores (en adelante, “el Código”), pretendiendo reforzar, en beneficio recíproco, las relaciones contractuales entre ambas partes en base a unos principios básicos de ética y conducta profesional.

El Código es una extensión del Código de Conducta del Grupo Divina Seguros y de las políticas de buen gobierno corporativo que lo desarrollan y dejan claro que el Grupo Divina Seguros se opone rotundamente a la comisión de cualquier acto o situación de fraude o ilícito, penal o de cualquier otra índole y que impulsa una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable.

El Código establece unos principios éticos y estándares mínimos y no negociables de actuación que Divina Seguros exige a sus proveedores y que todos ellos deben respetar al prestar sus servicios para cualquiera de las entidades del Grupo Divina Seguros, tanto mientras perdure la relación contractual como una vez finalizada la misma, fijándose unas normas de carácter general que deben presidir la actuación y actividad profesional de los proveedores de servicios.

La aceptación de este Código es un requisito previo en todos los contratos de prestación de servicios con las entidades del Grupo Divina Seguros y se anexa a los correspondientes contratos de prestaciones de servicios.

El Grupo no ha realizado todavía auditorías en esta materia, no obstante, se tiene un conocimiento bastante cercano de los proveedores con los que se trabaja y podemos afirmar que los mismos están cumpliendo con el Código de Conducta que se les exige.

Los principios generales básicos que han de regir la prestación de los servicios contratados son:

- El proveedor debe desarrollar sus actividades comerciales con estricto cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento, velando por el conocimiento y cumplimiento de la misma en el entorno en el que desarrolla su actividad.

- Los proveedores, sus empleados o colaboradores deben mantener en todo momento un comportamiento ético, actuando con honestidad, honradez, rectitud e integridad en todas sus actuaciones, entre sí y con terceros, evitando actuaciones equívocas, confusas o engañosas.
- Los proveedores dirigirán sus empresas sobre el principio de competencia leal, actuando en el mercado con transparencia y honestidad. No realizarán prácticas éticamente censurables o ilegales en relación con otros competidores y con el mercado, debiendo respetar las normas de libre mercado y de defensa de la competencia establecidas legalmente al efecto, actuando en todo momento de una manera honesta y legal a fin de promover una competencia libre y justa en el mercado.
- Los proveedores deben actuar con honestidad, integridad, lealtad, honradez y transparencia, siendo especialmente conocedores de que la reputación e imagen corporativa del Grupo Divina Seguros pudiera resultar dañada como consecuencia de la conducta y actuación ilegal o inapropiada que pudieran realizar sus proveedores.
- El Grupo Divina Seguros no autoriza, ni tolera, ni permite, ni se involucra en ningún tipo de corrupción, extorsión, soborno o apropiaciones indebidas en el desempeño de su actividad empresarial, ni el sector público o privado.
- Los proveedores no deberán ofrecer a los empleados, directivos o colaboradores del Grupo Divina Seguros regalos, obsequios, objetos de valor, favores, ventajas sociales u otro tipo de beneficios, ya sean en metálico o en forma de otras prestaciones, que puedan significar para éstos un beneficio personal en la relación existente con el proveedor, o con el fin de obtener un trato favorable en la conservación o concesión de contratos para el proveedor.
- Las relaciones de las Entidades que forman el Grupo Divina Seguros con sus proveedores se rigen por criterios objetivos, independientes e imparciales. Se considerará que existe o surge un “conflicto de interés” cuando los intereses personales o particulares de una persona – empleado o colaborador- de cualquiera de las entidades del Grupo interfieran o incluso pueda parecer que interfieran de cualquier modo en la actuación del Grupo.

- Los proveedores se obligan a utilizar la información relativa al Grupo Divina Seguros única y exclusivamente con la finalidad de cumplir con la relación contractual establecida.
- Deberán cumplir la normativa exigible en materia de protección de datos, protección de la propiedad industrial e intelectual, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y responsabilidades medioambientales.
- En materia laboral, el Grupo Divina Seguros exige al proveedor que cumpla y respete los derechos humanos y laborales de sus empleados, tratándose con dignidad y respeto.

F.4. CONSUMIDORES

Todas las actuaciones del Grupo Divina Seguros van dirigidas a sus clientes (consumidores). La forma jurídica de la matriz del Grupo, sin accionistas, hace que todos los resultados se reinviertan en el propio Grupo redundando en un mejor servicio y atención al asegurado.

El Grupo cuenta con una política de quejas y reclamaciones que tiene como finalidad dotar de transparencia y calidad el servicio que ha de darse al cliente cuando se queja o reclama, es decir, se siente insatisfecho. Está orientada a una mejor asistencia al cliente o sus causahabientes de forma eficaz y eficiente.

El objetivo de esta política es facilitar una resolución objetiva y efectiva de las quejas y reclamaciones de nuestros clientes (tomadores y asegurados), sus beneficiarios o los derechohabientes de todos ellos a fin de garantizar la satisfacción y fidelización de los mismos, dando las explicaciones oportunas y necesarias, incluyendo la petición de disculpas en su caso o estimación pertinente de su queja/reclamación.

Divina Seguros dispone de un Servicio de Atención al Cliente en el 963 113 340, una dirección de correo electrónico: atención.clientes@divinaseguros.com y una red de oficinas por toda España con profesionales al servicio de sus clientes.

En cuanto a la gestión de las quejas y reclamaciones, Divina Seguros, de conformidad con la legislación vigente (ORDEN ECO 734/2004, de 11 de marzo), dispone de un departamento de Atención al Asegurado al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones. A tal

fin existe a su disposición en la página web de Divina Seguros un ejemplar del Reglamento del departamento.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el Grupo Divina Seguros.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al departamento de Atención al Asegurado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Seguros.
- b) Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080, Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".
- c) Por correo electrónico a la dirección reclamaciones@divina-seguros.com.

El Departamento de Atención al Asegurado acusará recibo por escrito de las mismas y tiene la obligación de resolver de forma motivada y en el plazo máximo legal de un mes contado desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el citado departamento.

A continuación incluimos detalle resumen de la actividad del Departamento de Atención al Asegurado en 2021:

Evolución anual de expedientes iniciados

AÑO	2020	2021
Reclamaciones	337	342
Quejas	427	429
Inadmisiones	22	25

Expedientes resueltos:

Expedientes	Iniciados y resueltos en 2021	Iniciados en 2021 y resueltos en 2022	TOTAL
Reclamaciones	337	5	342
Quejas	415	14	429
Inadmisiones			
- Reclamaciones	22	-	22
- Quejas	3	-	3
TOTAL	777	19	796

Tipo de resolución:

	Expedientes
1. Reclamaciones	
Informe favorable al reclamante	40
Informe favorable a la entidad aseguradora	297
Archivo	5
2. Quejas	
Informe favorable al reclamante	90
Informe favorable a la entidad aseguradora	333
Archivo	6
3. Inadmisiones	
Informe favorable a la entidad aseguradora	25
TOTAL	796

Asimismo, los interesados podrán interponer posteriormente reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sito en el Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid, o telemáticamente www.dgsgfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp. Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de entrada de la reclamación o queja en el Departamento de Atención al Asegurado sin que este haya resuelto, o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

F.5. INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo concentra su actividad en España. Durante el ejercicio 2021 ha realizado pagos a cuenta del impuesto de sociedades por un importe de 2.493.782,56 €, (4.363.156,68 €, en 2020) y las sociedades del Grupo han liquidado el impuesto de sociedades del ejercicio fiscal 2020, que ascendía a un importe neto a devolver de 262.211,01 € (en el ejercicio fiscal 2019 ascendía a un importe neto a pagar 226.640,79 €). Estas cantidades hacen referencia a tributos pagados y liquidados en España.

Forman parte del Grupo Divina Seguros dos entidades que desarrollan su actividad fuera de España. Por un lado, Inversiones Divina Pastora S.P.A y filiales, ubicada en Chile, y por otro lado, Federada Compañía de Seguros S.A, ubicada en Argentina.

El Grupo Divina Seguros no ha recibido durante el ejercicio 2021, ni en el anterior, subvenciones de ningún organismo público.

Los resultados por países de la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo incluidos en el perímetro de consolidación expresados en euros son:

AÑO	ESPAÑA	CHILE
2021	20.214.258,80 €	(273.826,55 €)
2020	20.387.071,10 €	(258.366,98 €)

G. EXPOSICIÓN A ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

G.1. INFORMACIÓN RELATIVA PRODUCTOS SOSTENIBLES

Con el objetivo de dar cumplimiento al REGLAMENTO (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, se reportan a continuación aquellas actividades de Seguros y Reaseguros, a las que se refieren exclusivamente a las actividades económicas incluidas dentro de las Secciones 10.1 y 10.2 del Anexo II del Acto Delegado del Clima.

Los ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía) sobre los criterios técnicos de selección para identificar qué actividades están adaptadas a los objetivos climáticos según la taxonomía son para los Seguros de no vida:

- Seguro de gastos médicos
- Seguro de protección de ingresos
- Seguro de accidentes laborales
- Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles
- Otro seguro de vehículos automóviles
- Seguro marítimo, de aviación y transporte
- Seguro de incendio y otros daños a los bienes
- Seguro de asistencia

	Porcentaje
Exposición de las primas de Seguros de no vida a actividades económicas elegibles por la taxonomía	3,3%
Exposición de las primas de Seguros de no vida a actividades económicas no elegibles por la taxonomía	96,7%

Los datos corresponden a la cuenta de resultados del Grupo a cierre del ejercicio 2021.

Para obtener los resultados que se indican se han considerado las primas emitidas en el ejercicio 2021 correspondientes a las líneas de negocio comprendidas en el apartado A del Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión de 10 de octubre de 2014, con excepción de las que corresponden a las líneas de Seguro de responsabilidad civil general, Seguro de defensa jurídica y Seguro de pérdidas pecuniarias diversas. De estas se han considerado como primas destinadas a la cobertura de daños o riesgos de carácter climático las que corresponden a los ramos de seguro distintos del seguro de vida 8, Incendio y elementos naturales; y 9, Otros daños a los bienes, de los definidos en el Anexo de la Ley 20/15, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Esta simplificación se ha tomado atendiendo a que no se dispone de la granularidad suficiente en la información para hacer una asignación más precisa y, en todo caso, supone una estimación de estas primas claramente inferior a la que sería real.

G.2. INFORMACIÓN RELATIVA A LAS INVERSIONES

El Grupo Divina Seguros pertenece al sector financiero y asegurador, y por tanto está sujeto a las obligaciones del reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, tiene obligación de detallar su exposición a las actividades según la taxonomía, vinculados al cambio climático.

A continuación, se detalla la exposición, analizando los activos totales del balance, concretamente los activos vinculados a actividades de inversión que son las partidas más relevantes del activo consolidado del Grupo.

La exposición a actividades económicas elegibles para la taxonomía se realiza en base a los siguientes criterios:

- Las exposiciones a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales.
- Las exposiciones a derivados.
- Las exposiciones 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.

	Elegible	No Elegible	Exposición sobre total de activos (%)
Activos totales	13,4%	86,4%	38,6%
Exposición a derivados		-	-
Exposición a compañías no sujetas a NFDR*		0,2%	0,1%
Exposición a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales			61,3%

Los datos corresponden a los del activo del balance económico de Solvencia II consolidado del Grupo Divina Seguros.

Se han analizado las diferentes partidas, de dicho balance económico, principalmente inversiones financieras e inmuebles, y atendiendo a la naturaleza de los diferentes epígrafes, se ha determinado que parte de las inversiones corresponden a actividades elegibles o no elegibles, cotejando con su respectivos códigos NACE, que en función de la tipología de la actividad económica, cumplan con la normativa de Mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático, tal y como se catalogan dentro del acto delegado del Clima.

Se ha puesto de manifiesto la baja disponibilidad de información en las diferentes contrapartes de renta variable, para poder determinar adecuadamente si contribuyen a cumplir con los objetivos medioambientales, por este motivo, para considerar una inversión como elegible se ha utilizado un criterio de prudencia, de tal manera que, si el código NACE de la inversión no es conocido o se conoce parcialmente, la inversión se ha considerado como no elegible. Este criterio supone que el importe de las inversiones elegibles estimado es, en todo caso, inferior al real.

Como se detalla en el cuadro anterior, se han excluido del cálculo de la exposición sobre el total de activo a actividades económicas elegibles y no elegibles por la Taxonomía las posiciones a Bancos centrales, Gobiernos centrales y/o supranacionales (tanto en el denominador como en el numerador), a productos derivados (en el numerador), y a contrapartes no sujetas a NFDR (en el numerador).

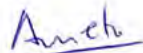
INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	INDICADOR GRI DE REFERENCIA	PÁG.
INFORMACIÓN GENERAL		
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio Entorno empresarial Su organización Presencia Geográfica Objetivos y estrategia Los principales factores que puedan afectar a su evolución	GRI 102-1 al 102-7 9-13
General	Marco de reporting de referencia Análisis de materialidad	GRI 102-44 13
MEDIOAMBIENTE		
Enfoque de Gestión	Descripción políticas aplicadas respecto a cuestiones mediambientales	GRI 103-2 Enfoque de gestión 15
Gestión mediambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, la salud y la seguridad Procedimientos de evaluación o certificación ambiental Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales Aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103: Dimensión ambiental, 102-11, 307 14-17
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación acústica y lumínica	GRI 103: Enfoque de gestión emisiones, 305-1, 305-2, 305-5, 305-6 17
Economía circular y prevención de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103: Enfoque de gestión residuos, GRI 306-2 17
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso Consumo, directo e indirecto, de energía Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética Uso de energías renovables	GRI 303-1 al 303-3 GRI 301-1 al 301-3 GRI 302-1, 302-2 GRI 302-4 GRI 302-1 17
Cambio Climático	Elementos importantes de emisiones de gases a efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y Medios implementados para tal fin	GRI 305-1 al 305-4 GRI 103: Enfoque de gestión emisiones y energía GRI 305-5 17
Protección de la diversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103: Enfoque de gestión Biodiversidad 17

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de Gestión	Descripción políticas aplicadas respecto a cuestiones sociales	GRI 103-2 Enfoque de gestión	17
Empleo	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	19
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	20
	Número de despidos por sexo y rotación de personal	GRI 401-1	21
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	21
	Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajos iguales o de media del Grupo	GRI 405-2	21
	Remuneración media de puestos de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad GRI 405-2	21
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-1	22
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	22
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 103: Enfoque de Gestión de Empleo	22
	Número de horas de absentismo	GRI 103-1	22
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	22
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión Salud y seguridad en el trabajo	23
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-2	25
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103: Enfoque de gestión Empleo	25
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	26
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	26
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103: Enfoque de gestión Formación	26
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	26
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	27
Accesibilidad universal	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 405-1 y GRI 405-2	27
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	27
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	28
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 406-1	29
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	29
	Medidas adoptadas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103: Enfoque de gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	27

DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de Gestión	Descripción políticas aplicadas respecto a los derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de gestión	30-31
Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 103: Enfoque de gestión No discriminación, Trabajo infantil, Trabajo forzoso	30-31
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 103: Enfoque de gestión No discriminación, Trabajo infantil, Trabajo forzoso	30-31
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	30-31
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 408-1	30-31	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de Gestión	Descripción políticas aplicadas respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de gestión	31-32
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103: Enfoque de gestión Anticorrupción, GRI 205-1 y 205-3	31-32
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 205-1, 205-2	31-32
	Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 102-13	31-32
SOCIEDAD			
Enfoque de Gestión	Descripción políticas aplicadas respecto a cuestiones sobre la sociedad	GRI 103-2 Enfoque de gestión	32
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad del Grupo en el empleo y el desarrollo local	GRI 103: Enfoque de gestión Cumplimiento socioeconómico	34
	Impacto de la actividad del Grupo en las poblaciones locales y en el territorio		34
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	34
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103: Enfoque de gestión Evaluación ambiental de proveedores	34
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas		
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103: Enfoque de gestión Salud y seguridad de los clientes	35
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas		
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	GRI 103: Enfoque de gestión Desempeño Económico	36
Taxonomía	Otros		37

Los administradores de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, han formulado el Informe de Situación no Financiera correspondiente al ejercicio 2021.

En Valencia, a 31 de marzo de 2022.



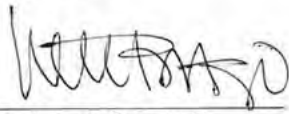
Don Armando Nieto Ranero
Presidente



Don José Luis Navas García
Vicepresidente



Doña Rosa María Bosh Zuriaga
Vocal



Don Luis de Bago Ruiz
Vocal



Don Manuel Pedro Jara Lozano
Vocal



Don David Rodero Astaburuaga
Vocal



Don Jose Vicente Moreno Márquez
Vocal



Doña María Carmen Abarca Torralba
Vocal



Doña Mar Jordana Pérez
Vocal



Don Ignacio López Catalá
Secretario No Consejero

divina
seguros