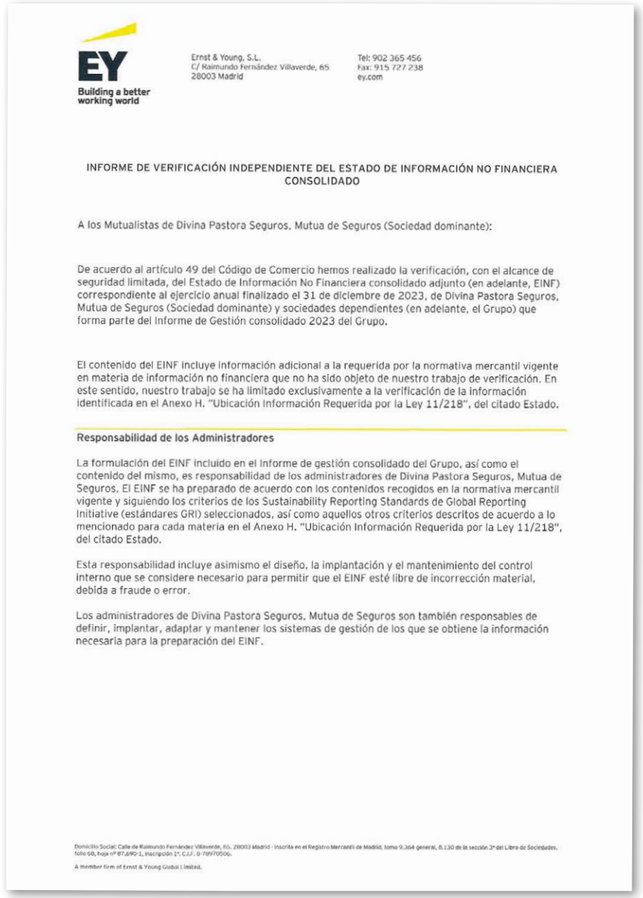


GRUPO DIVINA SEGUROS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE



EY
Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los Mutualistas de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros (Sociedad dominante):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado 2023 del Grupo.

El contenido del EINF 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 el Anexo H. "Ubicación Información Requerida por la Ley 11/218", del citado Estado.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de 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 el Anexo H. "Ubicación Información Requerida por la Ley 11/218", del citado Estado.

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.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº M-87.482-1, inscripción 1ª, C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y 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 modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la Dirección del Grupo y descrito en el apartado A.2. "Análisis de Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Párrafo de énfasis

En base 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, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en el Anexo G. "Exposición a actividades elegibles y alineadas según la Taxonomía" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo H. "Ubicación Información Requerida por la Ley 11/218", 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.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA
ERNST & YOUNG, S.L.
2024 Núm. 01/2400300
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR
Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.

17 de abril de 2024

Alfredo Martínez Cabra

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

ÍNDICE

A. INFORMACIÓN GENERAL 9
A.1. MODELO DE NEGOCIO 9
A.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 15
B. MEDIO AMBIENTE 18
B.1. ENFOQUE DE GESTIÓN 18
B.2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL 18
B.3. CONTAMINACIÓN 21
B.4. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS 22
B.5. USO SOSTENIBLE DE RECURSOS 22
B.6. CAMBIO CLIMÁTICO 22
B.7. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD 23
C. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL 23
C.1. ENFOQUE DE GESTIÓN 23
C.2. EMPLEO 21
C.3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 28
C.4. SALUD Y SEGURIDAD 29
C.5. RELACIONES SOCIALES 31
C.6. FORMACIÓN 32
C.7. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD 33
C.8. IGUALDAD 33
D. DERECHOS HUMANOS 34
E. SOBORNO Y CORRUPCIÓN 35
E.1. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO 35
E.2. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES 36
E.3. APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO 43
F. SOCIEDAD 36
F.1. ENFOQUE DE GESTIÓN 36
F.2. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE 36
F.3. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES 39
F.4. CONSUMIDORES 40
F.5. INFORMACIÓN FISCAL 42
G. EXPOSICIÓN A ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA 42
G.1. INFORMACIÓN RELATIVA PRODUCTOS SOSTENIBLES 43
G.2. INFORMACIÓN RELATIVA A LAS INVERSIONES 45
H. UBICACIÓN INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA LEY 11/2018 51

GRUPO DIVINA SEGUROS

El Grupo Divina Seguros presenta el Estado de Información no Financiera para el año 2023, 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.

Asimismo, se incluye la información referida a la normativa en materia de taxonomía, tanto en lo que se refiere a los productos comercializados por el Grupo Divina como a las inversiones.

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.

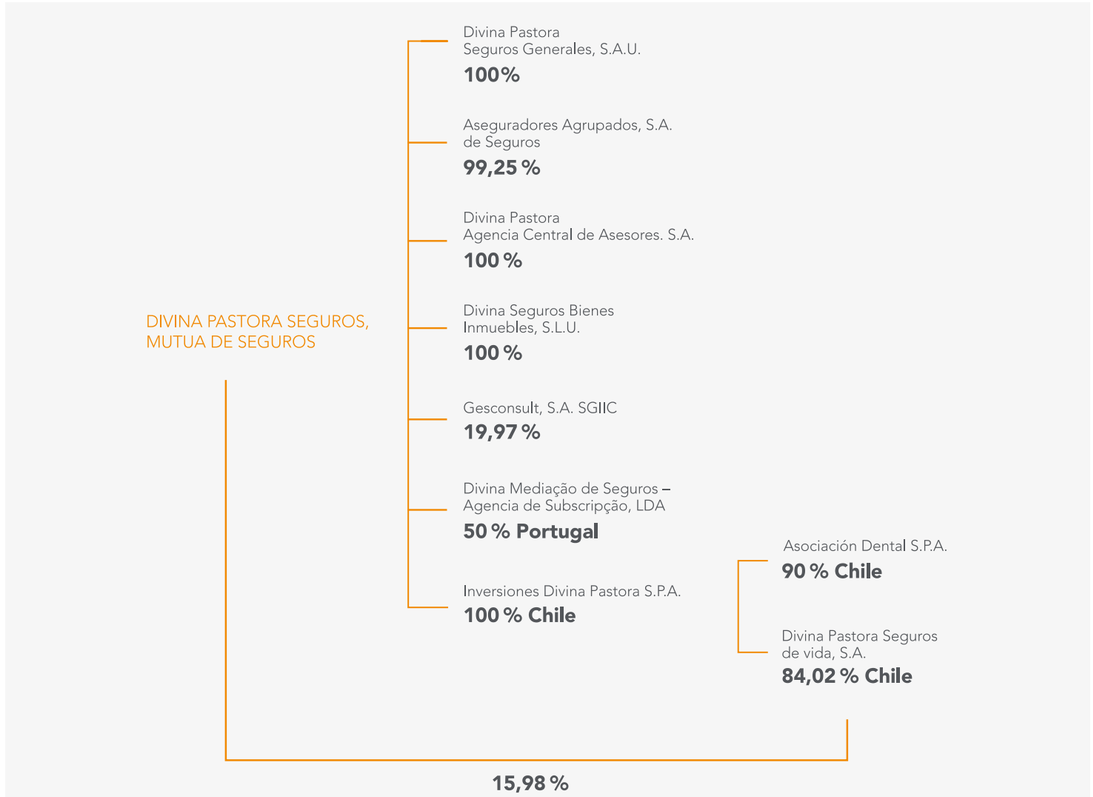
Honestidad, transparencia, innovación, servicio, formación y respeto al medio ambiente son los valores que nos definen y enmarcan nuestra forma de actuar en las relaciones con empleados, clientes, mutualistas, proveedores y sociedad en general.

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

- **Salud.** 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.
- **Accidentes Personales:** El asegurado o su familia percibe una indemnización económica, en función de las consecuencias sufridas de modo accidental. El seguro abarca también coberturas sociales y otorga un premio a la permanencia a los 70 años con la recuperación de parte de lo abonado, en función de la permanencia del asegurado.
- **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.
- **Plan de Ahorro/Jubilación.** Seguro de ahorro con prima y duración adaptable a cada asegurado.
- **Autos, motocicletas y otros:** Seguro para el vehículo de movilidad terrestre.
- **Decesos**. Ofrece una de las primas más económicas del mercado. Proporciona servicio de decesos, traslados internacionales, asistencia personalizada, orientación legal y expatriación.
- **Hogar.** Seguro para la protección de los hogares, siendo las modalidades principales dos modalidades principales Hogar y Hogar Plus.
- **Comercio.** Seguro para la protección de negocios.
- **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.
- **Seguro Dental.** Seguro dental completo con todas las coberturas posibles, multitud de ellas gratuitas y otras a precio tasado.
- **Asistencia Veterinaria:** Seguro para perros y gatos, con cobertura veterinaria en caso de enfermedad, accidente o prevención.
- **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.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

La sede social del Grupo Divina Seguros se ubica en la calle Xàtiva nº 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 cambió 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. (DPSG)

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, autos, responsabilidad civil general, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica y hogar.

Cuenta con la autorización para operar en modalidad de Libre Prestación de Servicios en Portugal.

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 su negocio actual el de riesgos relacionados con transporte de mercancías y embarcaciones.

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.

NOVA QUINTÀLIA, S.L.U.

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

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 84,02% por inversiones Divina Pastora, SpA, sociedad chilena, y al 15,98% por Divina Pastora Seguros. La actividad de dicha sociedad es la realización de operaciones de seguros, en su acepción más amplia. La Entidad inició 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.

GESCONSULT, S.A.

Gesconsult, S.A. Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, se constituyó por tiempo indefinido el 4 de agosto de 1983. La Sociedad está inscrita en el Registro de Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El objeto social de la Sociedad lo constituye la gestión de patrimonios por cuenta ajena, la administración y representación de Instituciones de Inversión Colectiva y, en general, la realización de todas las operaciones permitidas a las Sociedades Gestoras de Inversión Colectiva.

DIVINA MEDIAÇÃO DE SEGUROS – AGENCIA DE SUBSCRIPÇÃO, LDA.

Entidad constituida en fecha 26 de junio de 2023 en Lisboa (Portugal) participada al 50% por Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, y al 50% por Anglia – Representação de Seguradoras Estrangeiras, LDA. Su objeto social es la distribución de productos de seguros.

A 31 de diciembre de 2023 no forma parte del Grupo la entidad **Federada Compañía de Seguros, S.A.,** que se constituyó en fecha 12 de marzo de 2012 en Buenos Aires (Argentina) y cuyo objeto social es la realización de operaciones de seguros, en su acepción más amplia. En efecto, en 2023 las participaciones de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros (50%) han sido vendidas a su socio local argentino.

A.1.3. Estructura Organizativa

La estructura organizativa del Grupo se basa en el modelo de tres líneas de defensa:

- Primera línea de defensa: la dirección de cada departamento o área es responsable de instrumentalizar y poner en práctica la Gestión de Riesgos y el Control Interno. Incluye a los departamentos de carácter operacional y determinadas áreas específicas: área actuarial, operaciones, asesoría jurídica, financiera, tecnología de información o RRHH entre otros.
- Segunda línea de defensa: las funciones o departamentos de verificación del cumplimiento y gestión de riesgos son responsables de identificar, medir y coordinar el modelo de gestión de riesgos y controlar y supervisar el cumplimiento de las políticas y estándares, en línea con el apetito de riesgo de la Compañía. Se incluyen algunas de las Funciones Fundamentales definidas en el marco de Solvencia II: Verificación de Cumplimiento, Gestión de Riesgos y Actuarial.
- Tercera línea de defensa: constituida por la Función de Auditoría Interna, con responsabilidad en aportar un nivel de supervisión objetivo e independiente de la efectividad del sistema de Control Interno del Grupo.

El Grupo tiene definidos procedimientos adecuados para valorar la aptitud y honorabilidad de los miembros del Consejo de Administración, así como del personal directivo.

Asimismo, tiene implantado un sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos, que permite realizar de manera eficiente las tareas de identificación, mitigación y seguimiento de los riesgos, posibilitando la integración del sistema de Gestión de Riesgos en la línea de toma de decisiones del Grupo y la elaboración de un mapa de riesgos agregado, que permite una visión global, y en términos relativos, de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo. Se entiende por riesgo todo elemento que potencialmente puede interferir o constituir un obstáculo significativo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo, ya sea externo (naturaleza, políticos, sociales, culturales, del ciclo económico, de la competencia, legales y normativos, tecnológicos, medioambientales, etc.) o interno (laborales – incluyendo los de vulneración de los derechos humanos, estratégicos, de organización, operativos, reputacionales, etc.).

Órgano de Administración: estructura, funciones y comisiones.

De conformidad con lo establecido en el artículo 26.1 de los Estatutos, el Consejo de Administración de la entidad matriz está constituido por nueve miembros.

De conformidad con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos sociales y los artículos 6 y 7 del reglamento del Consejo de Administración, corresponden al Consejo de Administración cuantas facultades de representación, disposición y gestión no estén reservadas por las normas de ordenación y supervisión de los seguros privados, legislación mercantil o por los Estatutos de la Mutua a la Asamblea General.

En concreto, le corresponden:

a) Fijar las directrices generales de actuación en la gestión de Divina Seguros, y en particular:
   - El plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y los presupuestos anuales.
   - La Política de Gestión de Riesgo de Inversión.
   - La Política de Sostenibilidad (que incluye la RSC).
   - La Política de Control Interno, de Auditoría Interna y de Gestión de Riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas de información y control. Asimismo, establecerá la Política de Externalización de dichas actividades y funciones.
   - La Política de Remuneraciones y de Aptitud y Honorabilidad, que definen la retribución, el nombramiento y, en su caso, la destitución de los más altos directivos de la Mutua que no sean consejeros.
   - La Política de Comunicación a los mutualistas, los mercados y la opinión pública.

b) Formular las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado y presentarlas a aprobación por la Asamblea/Junta General.

c) Aprobar el presupuesto anual de ingresos y gastos.

d) Convocar las elecciones para miembros del Consejo de Administración y determinar el procedimiento electoral, dictando las oportunas normas para la renovación del Consejo de Administración y para la provisión de vacantes que se produzcan en el mismo.

e) Aplicar e interpretar los preceptos estatutarios, singularmente aquellos que puedan ofrecer dudas de interpretación y suplir las omisiones o lagunas que se adviertan en los mismos.

Comisiones

Comisión de Auditoría

De conformidad con la normativa vigente el Grupo con una Comisión de Auditoría en el seno del Consejo compuesta por tres consejeros no ejecutivos.

La Comisión de Auditoría es la encargada de comprobar y evaluar la eficacia del control interno del Grupo, auditoría interna y sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como la supervisión de aquellos aspectos financieros establecidos por la normativa legal y reglamentaria a la que se encuentra sujeto el Grupo.

Otras comisiones

Adicionalmente el Grupo cuenta con otras comisiones donde se revisan temas concretos de cada área de negocio:

- Comité de Seguridad.
- Órgano de Control Interno para la Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Comité de Inversiones.
- Comisión Instructora contra el Acoso Moral, Sexual y por razón de Sexo.
- Órgano de Prevención de Delitos.
- Comité de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

A.1.4. Presencia geográfica y Mercados en los que opera

El Grupo Divina Seguros desarrolla sus actividades principalmente en España. Adicionalmente, desde hace varios años tiene presencia en Latinoamérica, a través de sus entidades en Argentina (recientemente vendida al socio local) y Chile.

En 2022 el Grupo inició su actividad en Portugal mediante la modalidad de Libre Prestación de Servicios, estando abiertos a oportunidades de negocio en el resto de Europa.

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 83 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 y en 2022 entró con fuerza el canal de corredurías.

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

Dado que durante el ejercicio 2023 el volumen de la actividad comercializadora fuera del país ha sido proporcionalmente poco significativo, 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.1.5. 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 Portugal, forman parte de esta estrategia de crecimiento.

En cuanto a requisitos de sostenibilidad, el Grupo, cuya matriz tiene la forma jurídica de Mutua y previamente de Mutualidad con un origen eminentemente social, se ha caracterizado siempre por realizar labores de apoyo a sectores desfavorecidos de la sociedad así como en materia de cultura y medioambiente.

El 5 de diciembre de 2022 se aprueba por el Consejo de Administración la Política de Sostenibilidad para el Grupo. Dicha política de sostenibilidad no hace más que poner por escrito la actuación que preside la gestión del Grupo Divina Seguros durante todos estos años. Así, la política aprobada establece los principios generales que aplican a la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de toma de decisiones de inversión y de asesoramiento a terceros del Grupo Divina Seguros.

La misma enmarca como principios de actuación en cada materia los siguientes:

1. Gestión Medioambiental
   - En el desarrollo de su actividad, el Grupo Divina Seguros realizará todas las actuaciones que estén a su alcance para minimizar el impacto medioambiental, contribuyendo a la formación en sus políticas a los empleados y otros grupos de interés en los que pueda influir (colaboradores, clientes y proveedores).
   - Se mantendrá una estrategia de cero papel, de uso eficiente de la energía y de reciclaje de cualquier residuo que como colectivo se pueda generar en el desarrollo de las actividades propias del Grupo.
2. Gobierno Corporativo
   - Todos los principios y directrices que sigue el Grupo Divina Seguros en relación con la sostenibilidad estarán publicados en la página web corporativa, incluyendo los principios sobre incidencias adversas de forma que se fomente una total transparencia y que los clientes y demás partes interesadas puedan conocer los objetivos, compromisos y políticas del grupo en materia de sostenibilidad.
3. Inversiones
   - La estrategia de inversión responsable se basa en el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea, que establece las siguientes características:
     - Reorientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles.
     - Integrar la sostenibilidad en la gestión de riesgos.
     - Aumentar la transparencia en la emisión de informes.
   - En la toma de decisiones relacionadas con la inversión, el Grupo incorpora a su estrategia de inversión el análisis de los riesgos de sostenibilidad. Se entiende por riesgo de sostenibilidad, cualquier incidencia de tipo medioambiental, social o de gobernanza que, de ocurrir, pudiera surtir un efecto material negativo sobre el valor de la inversión o sobre la reputación del Grupo.

A.1.6. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

El sector asegurador 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. Movimientos de tipos de interés

   Partimos de una época de tipos de interés bajos donde la política de inversiones de las entidades aseguradoras ha tenido que adaptarse a la oferta del mercado. En 2022 y 2023 se ha experimentado una subida relevante de tipos de interés, dada la política seguida por los gobiernos para controlar la inflación. En esta situación se producen dos efectos: mejora de rentabilidades en productos financieros históricos como la deuda de gobiernos y modificación de tipos de cálculo de las provisiones matemáticas con las consiguientes fluctuaciones en las mismas.

b. Inflación

   La elevada inflación de estos últimos años está ocasionando crecimientos importantes en los costes de administración y siniestralidad de las entidades, de tal magnitud en ocasiones que se hace complicado no trasladarlos a la prima que paga el asegurado.

c. 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 el Grupo está adaptando a tablas generales.

c. Crisis financiera, política y social

   La inestabilidad vivida estos últimos años en nuestro país se agrava recientemente con la situación bélica en Ucrania y en Oriente Próximo.

   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 exigencias legales de la legislación española en materia de estado de información no financiera, 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 2023.
- Memoria comercial anual del Grupo Divina Seguros 2023.
- Informe sobre la situación financiera y de Solvencia del Grupo 2023.

Los asuntos de sostenibilidad tenidos en cuenta para analizar su materialidad son los mismos que en 2022. En función de este análisis se determinará si es material y el nivel de materialidad, es decir, cómo de relevante es a nivel de sostenibilidad para el grupo.

De cada una ellos se determina la materialidad, según un enfoque de "doble materialidad", partiendo de un análisis de impactos/riesgos/oportunidades, puesto que se abarca desde dos perspectivas distintas:

- La materialidad de impacto es la valoración de los impactos derivados de acciones del grupo en las personas o el medio ambiente, relacionados con un asunto de sostenibilidad. Los impactos pueden ser reales o potenciales, positivos o negativos. Se valorarán teniendo en cuenta su escala, su alcance, su carácter irremediable (en caso de ser negativos) y su probabilidad de ocurrencia (en caso de ser potenciales).
- La materialidad financiera considera los riesgos y oportunidades con consecuencias financieras para el grupo, relacionados con un asunto de sostenibilidad. Pueden estar relacionados con un impacto derivado de la acción del grupo o simplemente derivarse de un factor externo. Se evalúan en función de su probabilidad de ocurrencia y de la magnitud potencial de sus efectos financieros.

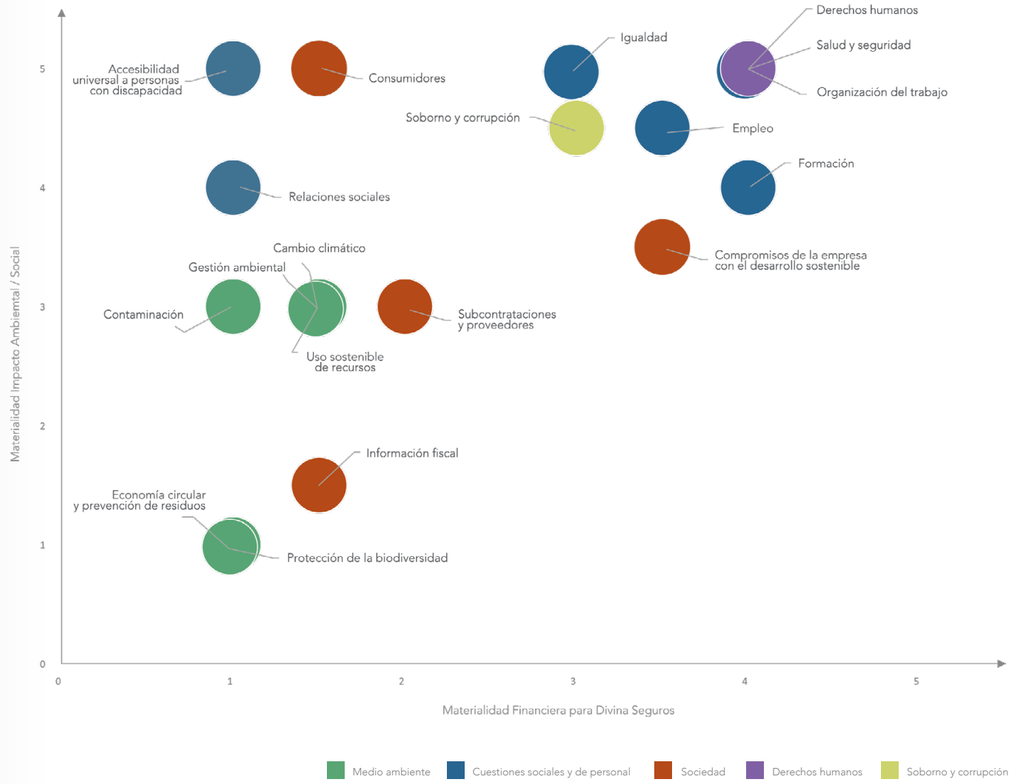
La materialidad del asunto de sostenibilidad será a priori la mayor de ambas, no obstante podrá variarse este valor por aplicación del conocimiento del Grupo. Teniendo en cuenta el valor de la materialidad, será catalogada como alta, media o baja.

Los asuntos con relevancia baja identificados en la doble materialidad se toman como asuntos no materiales para la entidad.

Tras el análisis realizado, se obtienen los siguientes datos de materialidad para los asuntos de sostenibilidad, agrupados a su vez por temas:

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

MATERIALIDAD DE LOS ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD



Así pues, podemos concluir que los asuntos más relevantes son aquellos relacionados con los trabajadores, 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 a 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.

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, desde el 2022 impulsamos 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. Actualmente dicho proyecto se encuentra en fase de autorizaciones por los organismos correspondientes.

En este año 2023 se ha puesto en marcha un proyecto basado en el uso y la gestión responsable de la energía eléctrica de nuestra sede central situada en Valencia. El estudio se ha iniciado en 2023, con el objetivo de ejecutarlo en 2024. Apostamos por el ahorro y la eficiencia energética como un instrumento de crecimiento, y por ello, en 2024 se va a modernizar la instalación eléctrica del edificio mediante un sistema de control domótico que permita un mayor control de consumos y eficiencia eléctrica y a la vez ofrezca la posibilidad de monitorización del funcionamiento general del edificio.

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 (kWh)	
2023	**2022**
730.882	764.603

La reducción de consumo del año 2023 respecto al anterior se ha debido principalmente al proyecto de renovación de luminarias llevado a cabo en numerosas oficinas comerciales, sustituyendo las antiguas pantallas de tubos de incandescencia por nuevas pantallas led de bajo consumo. Otro factor significativo es el proyecto de traslado y cambio de oficinas comerciales, en el que se han cerrado algunas de las principales oficinas de mayor superficie, y por tanto mayor consumo, reubicándose en locales más reducidos.

Agua y vertidos

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

CONSUMO AGUA (m^3)	
2023	**2022**
3.197,00	3.163,90

El consumo total de 2023 es de 3.197 m3, supone un consumo medio para cada una de nuestras oficinas de 21,62 m3 y un consumo en sede central de 1.260 m3. El consumo de agua es aproximadamente el mismo que en el ejercicio 2022, consolidándose las medidas tomadas en dicho ejercicio (cambio de uso y disposición de las oficinas por parte de nuestros empleados comerciales, que realizan mayor labor comercial a pie de calle que desde nuestras oficinas lo que supone un consumo menor).

Consumo de materias primas y residuos generados

Nuestro principal consumo de materias primas viene a través del uso de materiales fungibles 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 este último período.

La Entidad ha eliminado todas las impresoras de sus oficinas y ha dejado reducido a 3 el número de impresoras en su sede central, reduciendo así drásticamente el consumo de papel y tinta de impresora.

El consumo de material de oficina ha sido, para el año 2023 de 4.803,43 €, lo que supone una reducción del 38,4% respecto al año 2022 (y del 62,7% con respecto al 2021).

GASTO MATERIAL DE OFICINA (€)	
2023	**2022**
4.803,43 €	7.795,50 €

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 Ético 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 relacionados con 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 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.

Adicionalmente, en el año 2023 se inicia el proyecto de domotización del edificio de sede central, sistema mediante el que se controlará el uso de energía y se obtendrán medidas continuas con la finalidad de ser más eficientes.

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.

Adicionalmente, en 2023 se ha trabajado en la implantación de sistemas de avisos de consumo de agua, de manera que salte una alarma cuando estos consumos sean superiores a lo esperado y permita detectar fugas de agua o consumos ineficientes de este recurso.

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, se favorece la minimización de dicho impacto a través del uso del transporte público de los trabajadores, fomento de las videoconferencias, etc.

No obstante, se calcula la huella de carbono para los siguientes alcances, acotada a España por ser despreciable comparativamente la actividad desarrollada en Chile y Portugal. Se utiliza para el cálculo los factores de emisión:

- **Alcance 1:** emisiones directas de GEI, por quema de combustibles por el emisor.
  - Combustible para instalaciones fijas: únicamente se consume gasóleo C para el grupo electrógeno de Sede Central disponible para situaciones de contingencia por cortes de suministro eléctrico, y que por tanto está prácticamente siempre apagado.
  - Combustible para transporte: No se dispone de flota de vehículos propia. Únicamente hay un coche de renting (turismo, gasóleo B7).
  - Gases fluorados para equipos de climatización: no se ha hecho ninguna recarga de gases fluorados en Sede Central, edificio más relevante y que consideramos para este cálculo.
  - Extintores: no se ha habido emisiones debida a uso o recarga de extintores.

Se emiten 7.351,87 kg de CO_2 equivalente de alcance 1.

- **Alcance 2:** emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida.

  Consideramos la energía eléctrica consumida en todos los centros en España en 2023, lo que supone la emisión de 199.531,33 kg de CO_2 equivalente.

- **Alcance 3:** otras emisiones indirectas, que se producen por la actividad del grupo pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno (por ejemplo, los viajes de trabajo por medios externos, los transportes in itinere, la producción y transporte de materiales que adquiere la organización).

  No se calcula este alcance, no disponiendo de la información necesaria.

En la siguiente tabla se muestra el resumen de los datos, incluyendo consumos y factores de emisión:

Origen/Consumo	Unidad de medida (ud)	Consumo (en ud definida)	Factor emisión (kgCO2eq/ud)	Emisiones (kgCO2eq)
Gasóleo C	L	244	2,721	663,92
Gasóleo B7	L	2.655	2,519	6.687,95
Total alcance 1				**7.351,87**
Energía eléctrica	kWh	730.884	0,273	199.531,33
Total alcance 2				**199.531,33**
TOTAL ALCANCE 1 Y 2				**206.883,20**

En el caso de la huella de carbono de alcance 2, que es mucho más significativa que la de alcance 1, se detalla a continuación el cálculo para 2023, 2022 y 2021, y la reducción de ésta cada año.

Origen/Consumo	Consumo (kWh)	Factor emisión (kgCO2eq/kWh)	Emisiones (kgCO2eq)	Reducción con respecto al año anterior
2023	730.884	0,273	199.531,33	**-4,4%**
2022	764.603	0,273	208.736,62	**-10,5%**
2021	900.836	0,259	233.316,52	

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 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.

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

El Grupo no cuenta con provisiones o garantías en materia de riesgos ambientales, 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 en cantidad relevante respecto a contaminación atmosférica, ruido o contaminación lumínica.

No obstante, tal y como se ha indicado en apartados anteriores, se aplican distintas medidas para controlar las emisiones, a saber:

- Concienciación de los trabajadores sobre el uso responsable de los recursos: apagado de luces, equipos informáticos y de aparatos de climatización, uso adecuado de los aparatos de climatización, uso del transporte público, etc.
- Domotización de encendido y apagado de luces en zonas comunes.
- Inexistencia de flota propia de vehículos, fomentando el uso del transporte público para desplazamiento y viajes de trabajo.
- Minimización de los desplazamientos de trabajo, aprovechando la tecnología (reuniones online, contratación de seguros a distancia, etc.).
- Minimización de la producción y envío de documentos en papel y de consumibles de oficina, gracias a una estrategia de no papel, fomentando el uso exclusivo de soportes y herramientas informáticas.

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 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

Divina Seguros está realizando un cambio paulatino de todas sus luminarias por luminarias led de bajo consumo, medida que ya se inició en 2022. Adicionalmente, dentro de los procedimientos del Grupo y del propio Código Ético, que son de obligado cumplimiento por sus trabajadores, se encuentra normativa encaminada a reducir el consumo de energía en las instalaciones del Grupo.

Además, en este año 2023 se ha puesto en marcha un proyecto basado en el uso y la gestión responsable de la energía eléctrica de nuestra sede central situada en Valencia; se va a modernizar la instalación eléctrica del edificio mediante un sistema de control domótico que permita un mayor control de consumos y eficiencia eléctrica y a la vez ofrezca la posibilidad de monitorización del funcionamiento general del edificio.

B.5.2. Uso de energías renovables

Divina Seguros se encuentra en estos momentos en proceso de obtención de licencias y autorizaciones por parte de la administración pública para obtener la compatibilidad urbanística de sus terrenos de cara al desarrollo de una planta fotovoltaica de 4.070 Mw. Al mismo tiempo está trabajando en la redacción de los diferentes proyectos de carácter técnico, eléctrico, ambiental y arqueológico que le permitan la ejecución de esta actividad de producción de energías renovables.

B.6. CAMBIO CLIMÁTICO

Debido a la actividad del Grupo y tal y como se ha descrito en apartados anteriores sobre *consumo energético y contaminación*, Divina Seguros no tiene una incidencia directa relevante en el medio ambiente. A pesar de no haber establecido un objetivo cuantitativo específico de reducción de emisiones de GEI, desde hace años que están implantando medidas para reducirlas y minimizar el impacto de la actividad del grupo sobre el cambio climático, tal y como se explica a continuación. Y el Grupo persigue continuar reduciendo su impacto en las emisiones de GEI.

Tal y como se ha descrito en apartado anteriores sobre *consumo energético y contaminación*, éstas son las medidas que se han tomado y sobre las que se sigue trabajando para mitigar el cambio climático, relacionadas con el control del consumo, el reciclaje y la cultura de oficinas sostenibles:

- Reducción del consumo eléctrico gracias a medidas diversas (domotización, concienciación, eficiencia energética). Según se recoge en el apartado de gestión medioambiental, el consumo de electricidad se ha reducido aproximadamente un 19% en dos años, entre 2021 y 2023. Además, se va a implantar un proyecto de mejora de eficiencia en sede central.
- Proyecto en estudio de planta fotovoltaica, que podrá generar una producción de aproximadamente 4.200.000 kWh anualmente, lo cual supera con creces la energía consumida por el grupo.
- Reciclaje de residuos implantado desde hace años.
- Cultura de no papel y minimización al máximo del uso de material de oficina. No se usa papel salvo excepciones, empleándose soporte digital de forma generalizada. El proyecto de eliminación del uso de papel se inició en 2020, con la retirada paulatina de las impresoras/escáneres. Así pues, el gasto en material de oficina se ha reducido casi un 63% entre 2021 y 2023. El uso del papel es mínimo, lo que se traduce además en la eliminación del trasporte de documentación (correos o mensajería).
- Disminución del consumo de agua. Tal y como se recoge en el apartado de gestión medioambiental, el consumo de agua se ha reducido aproximadamente un 41% en dos años, entre 2021 y 2023.
- Inexistencia de flota de vehículos propios, fomentando el uso de medios de transporte público más sostenibles.
- Racionalización de viajes y desplazamientos, utilizando las nuevas tecnologías para evitar desplazamientos de trabajo.
- Fomento del uso de transporte público de los trabajadores, gracias a la ubicación de la sede central y las oficinas con buenas conexiones de trasporte público, y otro tipo de ayudas como la retribución flexible de transporte.

B.7. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Debido a la actividad del Grupo, podemos decir que 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 571 profesionales repartidos en más de 83 oficinas, la sede central de Valencia y un centro de trabajo en Sevilla, 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.

En materia de Recursos Humanos, Divina Seguros desarrolla y promueve programas de formación continua, planes de incentivos, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y familiar. Todo ello 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

Divina Seguros cuenta con 571 profesionales en España (repartidos en las tres entidades Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. (DPSG) y Divina Pastora Agencia Central de Asesores, S.A.U.) y 21 en su filial en Chile (Divina Pastora Seguros de Vida, S.A.). El resto de entidades del grupo no tienen trabajadores. Dado que las clasificaciones profesionales no son homogéneas en los dos países, y que el hecho de no incorporar el detalle de los 21 profesionales de Chile no tiene impacto a la hora de mostrarla 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:

- 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 cuenta 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.

El número total de empleados clasificados por sexo, grupos de edad y grupo profesional en España para 2023 y 2022 es el siguiente:

	2023			2022		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	**11**	**8**	**19**	**14**	**8**	**22**
Grupo 1	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	1	2	3	2	3	5
Grupo 3	9	5	14	10	5	15
Representante Comercio	1	1	2	2	-	2
Entre 30 y 39 años	**61**	**21**	**82**	**65**	**25**	**90**
Grupo 1	1	-	1	1	-	1
Grupo 2	15	9	24	16	10	26
Grupo 3	36	5	41	37	4	41
Representante Comercio	9	7	16	11	11	22
Más de 40 años	**355**	**115**	**470**	**381**	**127**	**508**
Grupo 1	11	20	31	14	21	35
Grupo 2	50	25	75	62	30	92
Grupo 3	161	19	180	152	17	169
Representante Comercio	133	51	184	153	57	210
TOTAL	**427**	**144**	**571**	**460**	**160**	**620**

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 2023 y 2022, para España, es el siguiente:

	Contratos indefinidos 2023			Contratos temporales 2023			Contratos jornada parcial 2023			Contratos jornada completa 2023		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	**9**	**7**	**16**	**2**	**1**	**3**	**1**	**-**	**1**	**10**	**8**	**18**
Grupo 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	1	2	3	-	-	-	-	-	-	1	2	3
Grupo 3	8	5	13	1	-	1	1	-	1	8	5	13
Representante Comercio	-	-	-	1	1	2	-	-	-	1	1	2
Entre 30 y 39 años	**56**	**19**	**75**	**5**	**2**	**7**	**8**	**-**	**8**	**53**	**21**	**74**
Grupo 1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Grupo 2	15	9	24	-	-	-	-	-	-	15	9	24
Grupo 3	36	5	41	-	-	-	8	-	8	28	5	33
Representante Comercio	4	5	9	5	2	7	-	-	-	9	7	16
Más de 40 años	**291**	**85**	**376**	**64**	**30**	**94**	**43**	**3**	**46**	**312**	**112**	**424**
Grupo 1	10	20	30	1	-	1	1	-	1	10	20	30
Grupo 2	47	24	71	3	1	4	4	1	5	46	24	70
Grupo 3	161	19	180	-	-	-	38	2	40	123	17	140
Representante Comercio	73	22	95	60	29	89	-	-	-	133	51	184
TOTAL	**356**	**111**	**467**	**71**	**33**	**104**	**52**	**3**	**55**	**375**	**141**	**516**

	Contratos indefinidos 2022			Contratos temporales 2022			Contratos jornada parcial 2022			Contratos jornada completa 2022		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	**11**	**7**	**18**	**3**	**1**	**4**	**1**	**1**	**2**	**13**	**7**	**20**
Grupo 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	2	3	5	-	-	-	-	-	-	2	3	5
Grupo 3	9	4	13	1	1	2	1	1	2	9	4	13
Representante Comercio	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	2
Entre 30 y 39 años	**55**	**18**	**73**	**10**	**7**	**17**	**13**	**-**	**13**	**52**	**25**	**77**
Grupo 1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Grupo 2	16	10	26	-	-	-	-	-	-	16	10	26
Grupo 3	37	3	40	-	1	1	13	-	13	24	4	28
Representante Comercio	1	5	6	10	6	16	-	-	-	11	11	22
Más de 40 años	**298**	**92**	**390**	**83**	**35**	**118**	**44**	**5**	**49**	**337**	**122**	**459**
Grupo 1	13	21	34	1	-	1	1	1	2	13	20	33
Grupo 2	58	28	86	4	2	6	6	2	8	56	28	84
Grupo 3	152	17	169	-	-	-	37	2	39	115	15	130
Representante Comercio	75	26	101	78	33	111	-	-	-	153	59	212
TOTAL	**364**	**117**	**481**	**96**	**43**	**139**	**58**	**6**	**64**	**402**	**154**	**556**

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 2023 y 2022 es el siguiente:

	Contratos indefinidos 2023			Contratos temporales 2023			Contratos jornada parcial 2023			Contratos jornada completa 2023		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	**10**	**8**	**18**	**2**	**1**	**3**	**1**	**-**	**1**	**11**	**9**	**20**
Grupo 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	1	2	3	-	-	-	-	-	-	1	2	3
Grupo 3	9	6	15	1	-	1	1	-	1	9	6	15
Representante Comercio	-	-	-	1	1	2	-	-	-	1	1	2
Entre 30 y 39 años	**54**	**18**	**72**	**5**	**3**	**8**	**9**	**1**	**10**	**49**	**21**	**70**
Grupo 1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Grupo 2	15	9	24	-	-	-	-	-	-	15	9	24
Grupo 3	34	4	38	-	-	-	9	1	10	25	3	28
Representante Comercio	4	5	9	5	3	8	-	-	-	9	8	17
Más de 40 años	**309**	**93**	**402**	**67**	**36**	**104**	**45**	**4**	**49**	**331**	**125**	**457**
Grupo 1	12	21	33	1	-	1	1	-	1	12	21	33
Grupo 2	55	25	80	3	2	5	4	2	6	54	25	79
Grupo 3	162	20	182	-	-	-	40	2	42	122	17	139
Representante Comercio	80	27	107	63	35	98	-	-	-	143	62	205
TOTAL	**373**	**119**	**492**	**74**	**40**	**114**	**55**	**6**	**61**	**392**	**155**	**547**

	Contratos indefinidos 2022			Contratos temporales 2022			Contratos jornada parcial 2022			Contratos jornada completa 2022		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	**9**	**6**	**16**	**4**	**1**	**5**	**1**	**1**	**2**	**12**	**6**	**18**
Grupo 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	2	3	5	-	-	-	-	-	-	2	3	5
Grupo 3	7	3	11	1	-	1	1	1	2	8	2	10
Representante Comercio	-	-	-	3	-	3	-	-	-	3	-	3
Entre 30 y 39 años	**55**	**20**	**76**	**15**	**5**	**20**	**13**	**-**	**13**	**58**	**26**	**83**
Grupo 1	0,15	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Grupo 2	18	11	29	-	-	-	-	-	-	18	11	29
Grupo 3	37	3	40	1	-	1	13	-	13	24	3	28
Representante Comercio	1	5	6	14	5	19	-	-	-	15	10	25
Más de 40 años	**305**	**97**	**402**	**85**	**40**	**125**	**44**	**5**	**49**	**345**	**133**	**478**
Grupo 1	13	22	35	1	-	1	1	1	2	13	21	34
Grupo 2	60	31	90	4	2	6	6	2	7	58	31	89
Grupo 3	155	18	173	2	-	2	37	2	39	120	16	136
Representante Comercio	77	27	104	77	39	116	-	-	-	154	65	219
TOTAL	**369**	**124**	**493**	**104**	**47**	**150**	**58**	**6**	**64**	**415**	**164**	**580**

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 2023 y 2022 es el siguiente:

	Despidos 2023			Despidos 2022		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 29 años	**1**	**1**	**2**	**-**	**1**	**1**
Grupo 1	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	-	-	-	-	-	-
Grupo 3	1	1	2	-	1	1
Representante Comercio	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 39 años	**1**	**2**	**3**	**4**	**4**	**8**
Grupo 1	-	-	-	2	2	4
Grupo 2	1	-	1	2	-	2
Grupo 3	-	1	1	-	-	-
Representante Comercio	-	1	1	-	-	-
Más de 40 años	**22**	**12**	**34**	**17**	**8**	**25**
Grupo 1	3	2	5	6	6	12
Grupo 2	11	7	18	9	1	10
Grupo 3	4	-	4	1	1	2
Representante Comercio	4	3	7	-	-	-
TOTAL	**24**	**15**	**39**	**21**	**13**	**34**

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, así como la diferencia entre ambos sexos (brecha salarial) es la siguiente en 2023:

	Remuneraciones medias 2023			Remuneraciones medias 2022		
España	Mujeres	Hombres	Brecha salarial	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Hasta 29 años						
Grupo 1	-	-	-	-	-	-
Grupo 2	38.000,00	26.771,69	-41,94%	33.906,69	25.589,15	-32,50%
Grupo 3	16.885,84	15.500,12	-8,94%	16.404,97	14.541,43	-12,82%
Representante Comercio	12.913,20	12.913,00	0,00%	12.180,00	13.139,96	7,31%
Entre 30 y 39 años						
Grupo 1	42.301,36	-	-	-	70.298,46	
Grupo 2	31.539,76	40.788,43	22,67%	30.543,60	35.456,83	13,86%
Grupo 3	16.197,73	17.298,26	6,36%	14.610,02	16.659,40	12,30%
Representante Comercio	13.689,19	13.668,03	-0,15%	12.385,19	12.948,76	4,35%
Más de 40 años						
Grupo 1	66.807,26	70.626,73	5,41%	66.236,63	61.936,19	-6,94%
Grupo 2	29.421,25	35.083,26	16,14%	28.117,30	34.356,41	18,16%
Grupo 3	16.716,79	17.955,85	6,90%	15.588,47	17.053,65	8,59%
Representante Comercio	13.858,63	14.152,78	2,08%	13.037,64	13.030,65	-0,05%

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:

Remuneraciones medias consejeros y directivos					
Ratio remuneración 2023			Ratio remuneración 2022		
Hombre	Mujer	Ratio	Hombre	Mujer	Ratio
74.980,58	87.632,31	1,17	67.451,45	78.546,93	1,16

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 marcado 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.

  Las personas trabajadoras no tienen obligación de responder a ninguna comunicación fuera de la jornada de trabajo.

C.2.8. Número de empleados con discapacidad

El número de empleados con discapacidad para 2023 y 2022 en el Grupo, para España, es el siguiente:

	Discapacidad					
	2023			2022		
España	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Número a cierre ejercicio	12	2	**14**	10	2	**12**
Número medio en el año	14	2	**16**	10	4	**14**

C.3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

C.3.1. Organización del tiempo de trabajo

La duración estándar de la jornada de 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.

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.

En algunos departamentos de servicios centrales, así como, en las oficinas comerciales, se han establecido jornadas y/o horarios específicos que difieren del estándar, a los fines de garantizar el óptimo funcionamiento del área.

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:

Días de baja	Hombre	Mujer	TOTAL
2023	3.938	13.859	**17.797**
2022	2.825	10.244	**13.069**

Horas de baja	Hombre	Mujer	TOTAL
2023	31.352	106.331	**137.683**
2022	22.600	81.952	**104.552**

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, dentro del procedimiento de Gestión de Recursos Humanos con un capítulo específico 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 capítulo tiene como base las Directivas Europeas, en materia de igualdad y no discriminación, así como la normativa española vigente y las medidas recogidas en el Plan de Igualdad.

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, se incluye en el siguiente desglose cuales han sido las medidas de conciliación solicitadas durante el año:

	Conciliaciones 2023		
España	Mujeres	Hombres	Total
Adaptación horaria por cuidado de familiar	2	-	2
Adaptación horaria por cuidado de hijo	15	2	17
Excedencia por cuidado de familiar	-	-	-
Excedencia por cuidado de menor	-	-	-
Excedencia voluntaria	1	1	2
Flexibilidad horas por cuidado hijos	-	-	-
Reducción jornada laboral por cuidado familiar	-	-	-
Reducción jornada laboral por guarda legal	2	-	2
TOTALES	**20**	3	**23**

	Conciliaciones 2022		
España	Mujeres	Hombres	Total
Adaptación horaria por cuidado de familiar	5	-	5
Adaptación horaria por cuidado de hijo	14	-	14
Excedencia por cuidado de familiar	-	-	-
Excedencia por cuidado de menor	-	-	-
Excedencia voluntaria	3	-	3
Flexibilidad horas por cuidado hijos	1	-	1
Reducción jornada laboral por cuidado familiar	1	-	1
Reducción jornada laboral por guarda legal	4	-	4
TOTALES	**28**	-	**28**

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.

Divina Seguros, comprometida con la Seguridad y Salud dirige sus acciones preventivas a la mejora del bienestar de sus empleados. En este ejercicio se han realizado campañas de sensibilización a través de la intranet y del blog, entre ellas la dirigida a crear buenos hábitos de alimentación y la prevención de accidentes de tráfico. Este compromiso se gestiona desde Recursos Humanos de manera transversal con acciones formativas.

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 son 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.

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 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.

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.

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:

	Seguridad y Salud 2023		
España	**Mujeres**	**Hombres**	**Total**
Accidentes de trabajo	2,00	2,00	4,00
Indice de frecuencia	2,69	7,09	3,90
Indice de gravedad	0,04	1,21	0,36
Enfermedades Profesionales	-	-	-

	Seguridad y Salud 2022		
España	**Mujeres**	**Hombres**	**Total**
Accidentes de trabajo	2,00	-	2,00
Índice de frecuencia	2,55	-	1,84
Índice de gravedad	0,23	0,24	0,23
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.

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.

Siempre ha existido una comunicación fluida entre el Grupo y los trabajadores. 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, es este canal de comunicación.

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.

Trimestralmente, se informa sobre la evolución general del sector económico, la propia situación económica de la empresa así como la evolución de sus actividades, incluyendo aquellas actuaciones medioambientales con incidencia directa en el empleo, las

previsiones de la empresa referentes a contrataciones (indicando número y modalidades de contratos), la realización de horas complementarias y subcontrataciones; las estadísticas sobre el índice de absentismo en la empresa y sus causas, los accidentes de trabajo y enferme-dades profesionales así como los índices de siniestralidad; estudios de medio ambiente laboral y los mecanismos de prevención que se utilizan.

Mensualmente, se informa de las horas extraordinarias realizadas por los trabajadores de los departamentos con atención al cliente

Puntualmente se informa sobre los modelos de contratos utilizados y documentos relativos a las extinciones laborales; imposición de sanciones por comisión de faltas muy graves; copia básica de los contratos y notificación de prórrogas y denuncias de los mismos en el plazo de 10 días siguientes a que tengan lugar, así como la comunicación de las decisiones adoptadas de movilidad funcional de los trabajadores y las razones de las mismas.

Al menos una vez al año, se promueve reunión con todos los miembros del comité para informar sobre el balance, la cuenta de resultados y la memoria de la empresa y demás documentos que se da a conocer a los consejeros de la Entidad.

Por otra parte, la Entidad pone a disposición de los trabajadores distintos canales de comunicación accesibles a través de la Intranet. Todos los procedimientos se recogen en el Documento de Gestión de Recursos Humanos publicado en la Intranet y disponible para todos los trabajadores.

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

A un total de 369 empleados con relación laboral ordinaria les resulta de aplicación el Convenio Colectivo del sector asegurador, que suponen el 65% de la plantilla. La relación laboral de los 202 representantes de comercio, 35% 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 2023 se ha realizado formación inicial a las personas de nueva incorporación, así como de reciclaje bienal.

En cuanto a la protección de la maternidad, hay establecido un proceso 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 tiene como objetivo la formación continua de sus empleados.

Dada la especialización del sector y los constantes cambios normativos se hace necesario realizar acciones formativas que garanticen la actualización en distintas áreas.

El plan de formación apuesta por la formación interna con el objetivo de transmitir el conocimiento técnico específico. 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 de los mismos.

Adicionalmente, se fomenta la participación de nuestros trabajadores en masters, 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.

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:

	Horas formación 2023		
España	Mujeres	Hombres	Total
Grupo 1	253	1.327	1.580
Grupo 2	2.575	1.682	4.257
Grupo 3	7.158	2.510	9.668
Representante Comercio	11.604	6.094	17.698
TOTAL	**21.590**	**11.613**	**33.203**

	Horas formación 2022		
España	Mujeres	Hombres	Total
Grupo 1	192	1.522	1.713
Grupo 2	1.753	1.150	2.903
Grupo 3	7.576	1.073	8.649
Representante Comercio	14.698	7.037	21.735
TOTAL	**24.219**	**10.782**	**35.000**

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 medidas encaminadas a la integración laboral de personas con discapacidad según el procedimiento interno en materia de contrataciones. En efecto, tal y como se indica en el Código Ético del Grupo, la diversidad de los empleados del Grupo Divina Seguros es un valioso activo. La igualdad de oportunidades constituye un serio compromiso del Grupo Divina Seguros.

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.

C.8. IGUALDAD

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

Divina Seguros comparte plenamente la importancia del principio de igualdad y manifiesta su voluntad de llevar a cabo una serie medidas dirigidas a mejorar las actuales condiciones en materia de igualdad de oportunidades existentes en sus centros de trabajo. No solo esto, sino que, además, la Entidad declara su compromiso con la conciliación y la excelencia, pues cree posible mantener el más alto nivel de excelencia profesional y, al mismo tiempo, conseguir que sus personas trabajadoras disfruten del necesario equilibrio, conciliando adecuadamente su vida profesional, personal y familiar.

El 28 de diciembre de 2022 se firmó el IV Plan de Igualdad de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros y el 14 de febrero de 2023 se firma el I Plan de Igualdad de Divina Pastora Agencia Central de Asesores. Ambos Planes de Igualdad han sido consensuados y aprobados por cada Comisión Negociadora conforme a los artículos 4, 5 y 6 del RD 901/2020, y tendrán una vigencia de cuatro años desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2026.

Para la elaboración de los Planes de Igualdad se ha realizado el correspondiente diagnóstico previo establecido en el art. 46.1 LOI, todo ello con el objeto de detectar la posible presencia de discriminaciones y desigualdades que requieran adoptar una serie de medidas para su eliminación y corrección.

Asimismo, para la elaboración de los diagnósticos se han tenido en cuenta los criterios específicos señalados en el Anexo del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes

de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo (en adelante, "RD 901/2020").

Igualmente, los Planes de Igualdad incluyen una auditoría retributiva de conformidad con el artículo 46.2.e) de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y en los términos establecidos por el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres ("RD 902/2020").

En atención a todo lo anterior, Divina Seguros procede a aprobar unos Planes de Igualdad, con los requisitos y sobre la base de las materias previstas expresamente en los artículos 46.2 LOI y 7 y 8 del RD 901/2020, adoptando otras medidas en materias voluntarias (1, 9 y 10).

Las medidas adoptadas y los objetivos perseguidos, en función de las materias, están enfocadas en los siguientes ámbitos:

1) Responsabilidad social corporativa y cultura empresarial, siendo uno de los principales objetivos la difusión interna del compromiso de la Entidad con el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
2) Procesos de selección y Contratación, promoviendo procesos de selección libres de estereotipos de género.
3) Clasificación profesional, promoción profesional e infrarrepresentación femenina, haciendo aún más transparente el procedimiento de promoción interna y dando igualdad de oportunidades en puestos de responsabilidad a hombres y mujeres.
4) Formación, fomentando la formación del personal en habilidades valorables para el desarrollo profesional, aumentando la formación en igualdad e incorporando el compromiso con la igualdad a los proveedores externos.
5) Condiciones de trabajo y salud laboral, reduciendo los índices de temporalidad de las mujeres y reforzando la prevención de riesgos laborales de los trabajadores respecto de aquellas enfermedades en las que el sexo sea un factor determinante.
6) Conciliación: ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, fomentando la corresponsabilidad entre los hombres y mujeres de la plantilla y garantizando el ejercicio de los derechos de conciliación.
7) Retribuciones, incluida la auditoría salarial, fomentando la igualdad salarial entre hombres y mujeres.
8) Prevención del Acoso Sexual y por razón de Sexo, mejorando la protección frente al acoso sexual y por razón de sexo.
9) Violencia de género, estandarizando y dando a conocer los derechos de quienes tengan la consideración de trabajadoras víctimas de violencia de género.
10) Comunicación interna y externa, imagen y lenguaje, fomentando la utilización de un lenguaje y unas imágenes incluyentes en todas las comunicaciones de la empresa.

D. DERECHOS HUMANOS

El posicionamiento del Grupo 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 67 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 Ético 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, 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 cuenta con un protocolo de acoso publicado en la Intranet y accesible para todos los trabajadores donde constan las vías de contacto y de denuncia. Este último año no se ha recibido ninguna denuncia de acoso y en los tres años previos se ha recibido una denuncia de acoso al año, pero tras llevarse a cabo la investigación por parte del Comité de acoso se ha determinado que no constituían situación de acoso, por lo que 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

E.1. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Grupo tiene como principio la tolerancia cero sobre la corrupción y soborno en cualquiera de sus formas. El Código Ético del Grupo, cuya firma se exige a cualquier persona relacionada con el Grupo, establece claramente las conductas exigibles en esta materia para trabajadores, consejeros y colaboradores externos.

Para ello ha desarrollado una Política de Regalos 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 Ético del Grupo, y de la Política de Regalos, la aceptación de regalos o invitaciones, estando totalmente prohibido para todos los empleados y consejeros de 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.

Asimismo, con el fin de generar un entorno de transparencia, Divina Seguros dispone de la Política del Sistema Interno de Información, a través de la cual, se compromete a mantener los más altos estándares de conducta y ética empresarial y comercial, mediante la implantación de un sistema integrado, constituido por el canal interno para recibir comunicaciones y un procedimiento de gestión de las informaciones que funciona bajo la autoridad de un responsable del sistema. De esta manera se garantiza que, cualquier conducta irregular ocurrida o potencial, relativa a corrupción y soborno, o cualquier otro delito, de la que alguien pueda tener conocimiento, se pueda comunicar con confianza, y sea objeto de un trámite efectivo, con plenas garantías de independencia, confidencialidad y seguridad, y los informantes tengan la debida protección frente a posibles represalias.

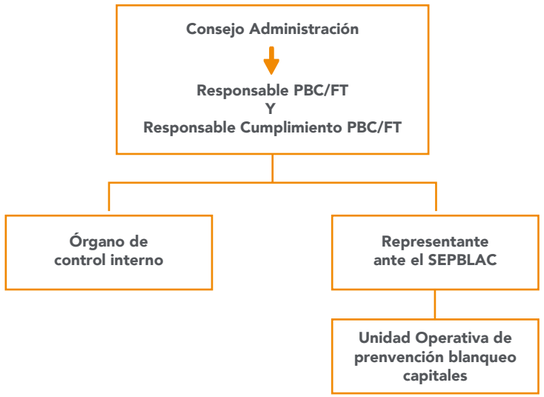
A fecha del presente informe, no se ha puesto de manifiesto ningún caso de corrupción o soborno en el que haya participado algún empleado del grupo, por lo que no ha iniciado ni comunicado ningún procedimiento ni medidas sancionadoras. Tampoco lo hubo en 2022.

E.2. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

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 con el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales se establecen 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.
- **Miembro del Consejo de Administración Responsable de PBCFT:** velará por que el órgano de administración en su totalidad sea consciente del impacto de los riesgos de BC/FT en el perfil global de riesgo de toda la actividad de la entidad.
- **Responsable de Cumplimiento de la PBCFT:** entre sus tareas principales se encuentran: el desarrollo de un marco de evaluación de riesgos, garantizar que se establezcan políticas y procedimientos adecuados, que se mantengan actualizados y se apliquen de forma efectiva y continua, controlar si las medidas, políticas, controles y procedimientos aplicados por la entidad cumplen las obligaciones en materia de PBC/FT y asesorar al órgano de administración sobre las medidas que deben tomarse para garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y estándares aplicables.
- **Órgano de Control Interno:** el artículo 26 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.
- **Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales:** de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, la entidad dispone de una Unidad Operativa de prevención de blanqueo de capitales, para el análisis y valoración del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

E.3. APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

El Grupo ha realizado aportaciones a Fundación IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad), Fundación Codespa (Observatorio Empresarial para el Crecimiento Inclusivo), Fundación HM, Aldeas infantiles SOS, Médicos sin fronteras, Fundación VCF, Unicef, Catedra Pensamiento Crítico Miguel Hernández /ESIC y ESIC Valencia, siendo el importe total de las donaciones de 246.610 euros, (330.000 euros en 2022).

F. SOCIEDAD

F.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Para su gestión el Grupo cuenta con una serie de políticas de obligado cumplimiento, en las que se establecen las directrices que regulan las actuaciones del Grupo, y que emanan tanto del sistema de buen gobierno como de las obligaciones normativas en materia de documentación que supone la implantación del Pilar II de Solvencia II. Estas políticas están contenidas en el Manual de Políticas, cuya última versión se aprobó por el Consejo de Administración en noviembre 2023.

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

En Divina Seguros la forma jurídica de su matriz -mutua de seguros- dota al Grupo de una conciencia social muy marcada. La ausencia de un accionista al que retribuir otorga un margen adicional que repercute en beneficio de los asegurados y de la sociedad en general.

En su origen, Divina Seguros como mutualidad de previsión social, fue creada 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. Estos principios fundacionales continúan marcando a nuestra compañía, intensificando su competitividad y eficiencia, ya que solo por medio de la rentabilidad podemos obtener ese plus que nos ayude a revertir a la sociedad.

Por esta razón la dirección del Grupo y todas las políticas del grupo giran en torno a la previsión y a contribuir a la Sociedad mediante la creación de productos aseguradores que aporten, a precios contenidos, sin coberturas superfluas, tratando de llegar a un público lo más amplio posible.

Este enfoque hacia lo social afecta internamente a sus propios empleados y se traslada a los asegurados y proveedores. Se ha comentado reiteradamente a lo largo de este informe la actuación del Grupo 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 continuado potenciando la apertura de más oficinas comerciales.

Por todo ello y como una forma de plasmar su compromiso con la sociedad Divina Seguros desarrolla su labor de responsabilidad social corporativa, en diversos niveles y ámbitos de actuación:

- Así, durante el último ejercicio Divina Seguros ha continuado colaborando con el *Observatorio Empresarial por el Crecimiento Inclusivo (Fundación Codespa)* en el que empresas punteras de diversos sectores promueven el liderazgo del sector privado en la generación de una nueva economía que beneficie a toda la sociedad, basándose en el estudio, la investigación y la colaboración.
- También durante 2023 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, todo ello buscando el beneficio último del paciente.
- Durante el ejercicio se ha colaborado con *Aldeas Infantiles SOS*, entidad que trabaja para proteger a la infancia más vulnerable; así como a las familias que necesitan ayuda para sacar adelante a sus hijos y evitar la separación. Se impulsa el desarrollo y autonomía de este colectivo mediante el acogimiento en entornos familiares protectores. Con ello se pretende reducir el fracaso escolar, conductas de riesgo y devolver la infancia a los niños. El objetivo de la ayuda de Divina Seguros de este año ha consistido en el apoyo a las actividades educativas de los centros de día, cubriendo el 30% de sus necesidades en esta materia.
- Finalizando el ejercicio, en el periodo navideño y al igual que el año pasado, se ha colaborado con la campaña "El Rincón de la Ilusión" en la que los trabajadores pueden comprar regalos para niños y jóvenes en riesgo de exclusión. La plataforma está gestionada por *Aldeas Infantiles SOS* y lo recaudado va destinado a los niños que ellos gestionan.
- De igual modo se ha colaborado con *Médicos sin Fronteras* que realiza actividades tendentes a paliar la desnutrición. Su ámbito de actuación son territorios empobrecidos y subdesarrollados. El objetivo de la ayuda del Grupo, este año 2023, ha consistido en colaborar en una actuación en Zamfara (Nigeria): una zona muy castigada por la violencia que ha sufrido cifras muy desbordadas de desnutrición severa infantil. La ayuda se ha dedicado a tratar y curar de forma ambulatoria a 465 niños y niñas que padecen desnutrición aguda severa.
- Este año se ha retomado la colaboración con *Unicef* apoyando una campaña de vacunación en Cuba. Gracias a la acción auspiciada por Divina Seguros se han podido aplicar más de 20.000 vacunas.
- También junto a *Unicef* se ha colaborado con las participaciones de Navidad, retomando las tradicionales felicitaciones de esta organización, pero en este caso de modo digital, disminuyendo la huella de carbono y apoyando con esta acción a esta agencia de la Organización de las Naciones Unidas.
- Durante 2023 continuaron las acciones relacionadas con la campaña de marca del Grupo dirigida a los jóvenes. La campaña "*Tener*". Esta campaña ha sido un reclamo social para visibilizar la situación precaria en la que muchos jóvenes se encuentran a nivel laboral y personal, concediendo desde Divina Seguros descuentos significativos en sus productos, así como otros beneficios como becas y descuentos para estudios universitarios.

Así pues, se han mantenido las acciones que ya se estaban llevando a cabo en 2022, sumándose además la colaboración con Unicef.

También como medio de difusión de principios y valores, Divina Seguros utiliza sus patrocinios. Estos patrocinios, van unidos así mismo a su obra social, con mensajes de difusión de valores, intentando en general contribuir a una mejor sociedad. Actualmente, sus acciones en este ámbito se enmarcan en tres grandes ejes diferenciadores: cultura, deporte y educación e innovación:

- **La cultura** a través del apoyo al cine español con el patrocinio de Los Goya. Así mismo Divina Seguros ha vuelto a organizar la tercera edición del certamen 'Cortos Divinos' con el que premia el talento español en la industria del cortometraje. Este concurso presenta una novedad respecto a años anteriores. Por primera vez, con el objetivo de que todos los trabajos tengan las mismas oportunidades, se establecen dos categorías: una profesional y otra novel.
- **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 2023, Divina Seguros continúa su patrocinio con la Real Federación Española de Gimnasia de la que es patrocinador principal desde el año 2015. También continúa, por cuarta 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. Por último, hay que destacar que, tras unos años de paréntesis, se ha vuelto a patrocinar al Valencia CF como aseguradora oficial. Este patrocinio, más allá de la popularidad que otorga el fútbol, ha servido para hacer partícipes a nuestros clientes, proveedores y empleados de este patrocinio mediante actividades lúdicas relacionadas con el club valenciano.
- **La educación** está presente a través de acciones en universidades como la colaboración con ESIC Business. Divina Seguros y el Campus Comunidad Valenciana de ESIC Business Marketing School continuaron, por sexto año consecutivo, el convenio por el que nuestra entidad patrocina el club de debate escolar 'El poder de las palabras'.

  En relación a ello y contando también con la colaboración de ESIC, se ha continuado con la catedra de Pensamiento Crítico Divina Seguros en la Universidad Miguel Hernández de Elche. Los objetivos generales de la Cátedra son la formación, investigación y desarrollo y transferencia de conocimiento en el ámbito del pensamiento crítico, mediante la realización de las correspondientes actividades formativas, actividades de investigación y organización de seminarios, conferencias u otras actividades de divulgación.

  Por último, y también junto a ESIC Campus Comunidad Valenciana, se ha colaborado otorgando 3 Becas para el Máster en Dirección de Marketing Deportivo, dentro del apoyo a la juventud de la campaña "Tener" antes comentada.

Así pues, se han mantenido las acciones que ya se estaban llevando a cabo en 2022, sumándose además el patrocinio del Valencia CF (incluyendo la colaboración con su fundación).

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 (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 Ético del Grupo y de las políticas de gobierno corporativo que lo desarrollan y dejan claro que 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, 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 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 cercano de los proveedores con los que se trabaja y podemos afirmar que los mismos están cumpliendo con el Código Ético 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 de Divina Seguros pudiera resultar dañada como consecuencia de la conducta y actuación ilegal o inapropiada que pudieran realizar sus proveedores.
- 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 de 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 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 a 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, 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 de 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.

Además, aunque el negocio de Divina Pastora no afecta nocivamente a la seguridad y salud de los consumidores, Divina Seguros está comprometida con su cuidado. Por ello, pone a su disposición un blog llamado "Consejos Divinos", accesible a través de la web corporativa, con contenido de interés y consejos prácticos sobre Salud y bienestar, nutrición y deporte; consejos antes imprevistos; cuidado familiar; y consejos legales. Además, desde la app se puede acceder a la Guía de la Salud, que incluye consejos relativos a hábitos y nutrición, para preservar la salud física y mental.

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@divinaseguros.com.

d) A través de la página web de Divina Seguros.

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 2023:

Evolución anual de expedientes iniciados: se presenta en la siguiente tabla los expedientes iniciados, indicando tipo de expediente y año en que se iniciaron.

AÑO	2021	2022	2023
Reclamaciones	342	314	386
Quejas	429	400	312
Inadmisiones	25	25	50
TOTAL	**796**	**739**	**748**

Expedientes resueltos: se presenta en la siguiente tabla los expedientes resueltos en 2023, indicando tipo de expediente y diferenciando si se iniciaron en 2023 o en periodos anteriores.

Expedientes	Iniciados antes de 2023	Iniciados en 2023	TOTAL
Reclamaciones	7	377	384
Quejas	10	301	311
Inadmisiones	-	49	49
TOTAL	**17**	**727**	**744**

Observación:

- De las solicitudes iniciadas en 2022, 17 quedaron pendientes de resolución a fecha 31/12/2022, siendo resueltas en 2023.
- De las solicitudes iniciadas en 2023, 21 quedaron pendientes de resolución a fecha 31/12/2023, siendo resueltas en 2024.

Tipo de resolución: se presenta en la siguiente tabla el detalle de los expedientes iniciados y resueltos en 2023, indicando tipo de expediente y tipo de resolución.

Tipo expediente	Tipo de rsolución			TOTAL
	Favorable entidad	Favorable reclamante	Archivo	
Reclamaciones	356	20	1	**377**
Quejas	257	44	-	**301**
Inadminisiones	49	-	-	**49**
TOTAL	**662**	**64**	**1**	**727**

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.dgsfp.mineco.es. 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 2023 ha realizado pagos a cuenta del impuesto de sociedades por un importe de 8.336.703,48€ (5.318.902,94€ en 2022) y las sociedades del Grupo han liquidado el impuesto de sociedades del ejercicio fiscal 2022, que ascendía a un importe neto a devolver de 1.194.310,52€ (en el ejercicio fiscal 2021 ascendía a un importe neto a pagar de 929.688,11€). 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 Divina Medição de Seguros – Agencia de Subscripção, LDA ubicada en Portugal.

El Grupo Divina Seguros no ha recibido durante el ejercicio 2023, ni en el anterior, subvenciones de ningún organismo público.

Los resultados consolidados del Grupo antes de impuestos para 2023 y 2022 son:

AÑO	ESPAÑA
2023	43.071.097,60 €
2022	26.366.525,40 €

Dichos resultados incluyen también los de otros países fuera de España, siendo éstos los siguientes:

AÑO	CHILE	PORTUGAL
2023	(295.179,10 €)	(2.829,12 €)
2022	(330.058,59 €)	-

G. EXPOSICIÓN A ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

En referencia al Reglamento del parlamento Europeo sobre la Taxonomía 2020/852, establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible a efectos de fijar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión, que las compañías aseguradoras deberán hacer público al mercado, reflejando sus indicadores de elegibilidad y alineamiento de su inversiones.

La taxonomía establece que para que una actividad sea considerada medioambientalmente sostenible, deberá estar alineada con los siguientes criterios técnicos:

- Contribuir de forma significativa a como mínimo uno de los seis objetivos medioambientales de la UE.
  - Mitigación al cambio climático
  - Adaptación al cambio climático
  - Uso sostenible de recursos hídricos y marinos
  - Transición a la Economía circular
  - Control y prevención de la contaminación
  - Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas

- Cumplir con los criterios técnicos definidos por la CE y publicados en los llamados Actos Delegados.
- No causar ningún perjuicio o daño significativo (DNSH- Do not significangly harm, *en inglés)* a algunos de los objetivos medioambientales de la UE.
- Cumplir con unas mínimas salvaguardas o garantías sociales (Derechos humanos)

El reglamento delegado 2021/2139 completa al reglamento citado anteriormente, en él se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.

Las normas de divulgación quedan establecidas en el Reglamento 2021/2178 y posteriores modificaciones 2023/2485 y 2486.

Divina Pastora ha considerado que su actividad es principalmente la aseguradora divulgando así los indicadores definidos para las empresas financieras, concretamente los vinculados a la actividad de seguros y reaseguros.

Por otro lado, el Reglamento Delegado 2023/2486, requiere a las entidades financieras y no financieras reportar la elegibilidad de sus actividades frente a los cuatro objetivos medioambientales restantes (además de mitigación del climático y adaptación al cambio climático). La información será divulgada por primera vez por las entidades no financieras en 2024, sobre el periodo de reporte del año 2023. Dado que la divulgación de información relacionada con la elegibilidad de las empresas financieras se basará en información real y no estimada, no se reporta información de elegibilidad/alineamiento con respecto a los nuevos 4 objetivos, al no disponer de información pública de las contrapartes.

Asimismo, no se proporciona la elegibilidad frente a las nuevas actividades de los objetivos de mitigación y adaptación del cambio climático, incluidas en el Reglamento Delegado 2023/2485 (que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, estableciendo criterios técnicos de selección adicionales) porque no existen exposiciones del Grupo encuadradas dentro de las nuevas actividades incorporadas en dicho reglamento.

Por último, en este informe no se han considerado elegibles las exposiciones con sociedades financieras pertenecientes a la UE y sujetas a NFRD, dada la dificultad de acceder a la información pública de las contrapartes financieras con las que se mantienen exposiciones.

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 Secciones 10.1 y 10.2 del Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 y posteriores modificaciones 2023/2485 y 2486 de la Comisión de 4 de junio de 2021 (Acto Delegado del Clima).

Dicho Reglamento Delegado considera que son susceptibles de contribuir sustancialmente a la adaptación al cambio climático la prestación de servicios de seguros relacionados con el aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima que se enmarquen en las siguientes líneas de negocio de las contempladas en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014:

a) Seguro de gastos médicos
b) Seguro de protección de ingresos
c) Seguro de accidentes laborales
d) Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles
e) Otro seguro de vehículos automóviles
f) Seguro marítimo, de aviación y transporte
g) Seguro de incendio y otros daños a los bienes
h) Seguro de asistencia

En la siguiente tabla se plasman los indicadores clave relativos a las actividades de suscripción.

Actividades económicas	Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático		Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					Garantías mínimas
	Primas absolutas 2023	Proporción de primas 2023	Mitigación del cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	
	€	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1. Actividades de suscripción de seguros y resasguros no de vida que se ajustan a la taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	0,00	0,00%	-	-	-	-	-	-
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	0,00	0,00%	-	-	-	-	-	-
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguro	0,00	0,00%	-	-	-	-	-	-
A.1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	0,00	0,00%	-	-	-	-	-	-
A.2. Actividades de seguros y reaseguro no de vida elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	5.310.806,52	2,87%						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la taxonomia	179.649.574,75	97,13%						
Total (A.1 + A.2 + B)	184.960.381,27	100%						

Los datos corresponden a la cuenta de resultados del Grupo a cierre del ejercicio 2023.

El total de primas son las emitidas en el ejercicio 2023 que corresponden a las líneas de negocio anteriormente enumeradas.

De estas, se han considerado elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles, las correspondientes a los ramos de seguro "Incendio y elementos naturales" y "Otros daños a los bienes", definidos en el Anexo de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. No son alineadas al no cumplir con los criterios técnicos establecidos por el Reglamento (UE) 2021/2139, descritos en la introducción de este apartado.

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 EXPOSICIÓN A ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

G.2. INFORMACIÓN RELATIVA A LAS INVERSIONES

Cumpliendo con las normas de divulgación de información comunes a todas las empresas financieras que desarrolla el artículo 7 del Reglamento 2021/2178 y posteriores modificaciones 2023/2485 y 2486, a la hora de construir los indicadores clave establece las siguientes especificaciones:

- Las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales se excluirán del cálculo del numerador y el denominador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.
- Los derivados se excluirán del numerador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.
- Las exposiciones de las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE se excluirán del numerador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.

El indicador Clave de Resultados, se construye a partir del siguiente cálculo porcentual (a) entre (b):

- (a) Numerador(*): activos que se ajustan a la taxonomía (elegibles alineados)
- (b) Denominador(*): activos totales (elegibles no alineados y no elegibles)

(*)con las exclusiones descritas en artículo 7 del Reglamento 2021/2178

A continuación de detalla la información correspondiente al Grupo Divina Seguros para el ejercicio 2023 conforme a las indicaciones del anexo X del Reglamento 2021/2178:

Indicadores clave de resutados (KPIs)	
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:
Sobre la base del volumen de negocios: 0,107 %	Sobre la base del volumen de negocios: 492.779,44 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,180 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos 824.971,05 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.	El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.
Ratio de cobertura: 26,484 %	Cobertura: 458.700.427,38 €
Desglose del DENOMINADOR del indicador clave de resultados	
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados.	El valor en términos monetarios de los derivados.
0 %	0 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras: 0 %	Empresas no financieras: 0 €
Empresas financieras: 0,178 %	Empresas financieras: 816.081,24
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras: 0 %	Empresas no financieras: 0 €
Empresas financieras: 0,178 %	Empresas financieras: 816.081,24
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras: 0,725 %	Empresas no financieras: 3.326.508,26 €

Empresas financieras: 29,706 %	Empresas financieras: 136.259.459,05 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos:
69,391 %	318.298.378,83 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
0 %	0 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:
70,676 %	324.189.610,90 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:
29,218 %	134.022.476,11 €
Desglose del NUMERADOR del indicador clave de resultados	
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:
Empresas no financieras:	Empresas no financieras:
Sobre la base del volumen de negocios: 0,171 %	Sobre la base del volumen de negocios: 492.779,44 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,180 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 824.971,05 €
Empresas financieras:	Empresas financieras:
Sobre la base del volumen de negocios: 0 %	Sobre la base del volumen de negocios: 0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos:0 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
Sobre la base del volumen de negocios: 0 %	Sobre la base del volumen de negocios: 0 €

Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:
Sobre la base del volumen de negocios: 0 %	Sobre la base del volumen de negocios: 0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0 €
Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental	
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:	
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %
	CapEx: %
	Actividades de transición: A % ((volumen de negocios)
	Actividades de transición: A % (CapEx)
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocio: %
	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %
	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %
	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)

5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %
	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %
	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)

A continuación, se presentan las plantillas correspondientes a la energía nuclear y fósil establecidas en el Reglamento Delegado (UE) 2022/1214, para exposiciones alineadas, elegibles no alineadas y no elegibles.

INGRESOS

Tabla 1. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SÍ
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
	Actividades relacionadas con el gas fósil	
4.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
5.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
6.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

CAPEX

Tabla 1. Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SÍ
3.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SÍ
	Actividades relacionadas con el gas fósil	
4.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
5.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SÍ
6.	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

En este informe no se incluyen las plantillas 2 a 5 indicadas en el Reglamente Delegado (UE) 2022/1214, de elegibilidad y alineamiento relativa a energía nuclear y gas fósil, dada la dificultad que todavía existe actualmente para obtener y gestionar información publicada al respecto, a pesar de que dicha información se proporcionará de cara al año que viene.

H. UBICACIÓN INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA LEY 11/2018

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE	EQUIVALENCIA INDICADOR GRI / CRITERIO	Apartado EINF	COMENTARIOS
INFORMACIÓN GENERAL			
Descripción del modelo de negocio	GRI 2-1, 2-6, 2-22, 2-23	A.1.1	
Entorno empresarial		A.1.1	
Su organización		A.1.3	
Presencia Geográfica		A.1.4	
Objetivos y estrategia		A.1.5	
Los principales factores que puedan afectar a su evolución	Criterio de reporting interno, GRI 2-26	A.1.6	
Marco de reporting de referencia	Criterio de reporting interno, GRI 1	A.2	
Análisis de materialidad	GRI 3-1, 3-2	A.2	
MEDIOAMBIENTE			
Descripción políticas aplicadas respecto a cuestiones medioambientales	GRI 3-3	B.1, A.1.3	
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA)			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, la salud y la seguridad	GRI 3-3	B.2.1	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	B.2.2	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 3-3	B.2.3	
Aplicación del principio de precaución	GRI 3-3	B.2.4	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	-	B.2.5	El Grupo no cuenta con provisiones o garantías en materia de riesgos ambientales, dada la actividad a la que se dedica.
CONTAMINACIÓN			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono	GRI 3-3	B.3.1, B2.1, B.2.3	
Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación acústica y lumínica	GRI 3-3	B.3.1	
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS			No material para el grupo.
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3, 306-1, 306-3, 306-5	B.4	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-	B.4	Teniendo en cuenta la actividad del Grupo no existe ninguna acción concreta para combatir el desperdicio de alimentos.

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE	EQUIVALENCIA INDICADOR GRI / CRITERIO	Apartado EINF	COMENTARIOS
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS			
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	B.2.1	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3, 301-1	B.2.1	
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	B.2.1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	B.5.1, B.2.1, B.2.3	
Uso de energías renovables	GRI 302-1	B.5.2	
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	GRI 305-1 al 305-3	B.6, B.2.1, B.2.3	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3	B.6, B.2.1, B.2.3	
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 3	B.6	Hay indicadores que se miden, y se adoptan medidas para reducir cada año las GEI, aunque no hay un objetivo cuantificado de reducción.
PROTECCIÓN DE LA DIVERSIDAD	No material para el grupo.		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	-	B.7	Dada la actividad del grupo y el análisis de materialidad, no se establecen medidas para preservar o restaurar la biodiversidad ni los impactos que puedan causar ciertas actividades u operaciones en áreas protegidas.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	-	B.7	
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Descripción políticas aplicadas respecto a cuestiones sociales	GRI 3-3	C.1, A.1.3	
EMPLEO			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7	C.2.1	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	C.2.2	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	C.2.3	
Número de despidos por sexo y rotación de personal	GRI 401-1	C.2.4	

H. UBICACIÓN INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA LEY 11/2018

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE	EQUIVALENCIA INDICADOR GRI / CRITERIO	Apartado EINF	COMENTARIOS
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	C.2.5	
Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajos iguales o de media del Grupo	GRI 405-2	C.2.5	
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 2-19	C.2.6	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Criterio de reporting interno, GRI 3-3	C.2.7	
Empleados con discapacidad	GRI 405-1, 2-7	C.2.8	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	C.3.1	
Número de horas de absentismo	Criterio de reporting interno, GRI 3-3	C.3.2	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3	C.3.3	
SALUD Y SEGURIDAD			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-8	C.4.1	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo	GRI 403-9 , 403-10	C.4.2	
RELACIONES SOCIALES			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3	C.5.1	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	C.5.1	
Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Criterio reporting interno, GRI 2-30	C.5.2	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	C.5.3	
FORMACIÓN			
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3, 404-2	C.6.1	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	C.6.2	

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE	EQUIVALENCIA INDICADOR GRI / CRITERIO	Apartado EINF	COMENTARIOS
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	C.7	
IGUALDAD			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	C.8	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	GRI 3-3	C.8	
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	C.8	
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	C.8	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	C.8, D	
Medidas adoptadas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	C.8, C.7	
DERECHOS HUMANOS			
Descripción políticas aplicadas respecto a los derechos humanos	GRI 3-3	D, A.1.3	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 2-23	D	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-23	D	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1	D	
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 3-3	D	
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 3-3	D	
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	D	Actividad desarrollada en países de riesgo no relacionados con el trabajo forzoso, obligatorio o infantil.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Descripción políticas aplicadas respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 3-3	E.1, A.1.3	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3, 2-23, 2-26, 205-2, 205-3	E.1	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3, 2-23, 2-26, 205-2, 2-26, 205-3	E.2	

H. UBICACIÓN INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA LEY 11/2018

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE	EQUIVALENCIA INDICADOR GRI / CRITERIO	Apartado EINF	COMENTARIOS
Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28, 201-1	E.3	
SOCIEDAD			
Descripción políticas aplicadas respecto a cuestiones sobre la sociedad	GRI 3-3	F.1, A.1.3	
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE			
Impacto de la actividad del Grupo en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3, 203-2	F.2	
Impacto de la actividad del Grupo en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1	F.2	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y modalidades de diálogo entre ellos.	GRI 2-29 y 413-1	F2	
Acciones de asociación o patrocinio	Criterio de reporting interno.	F.2	
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	F.3	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 3-3	F.3	
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 3-3	F.3	
CONSUMIDORES			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3, 416-1	F.4	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 418-1	F.4	
INFORMACIÓN FISCAL			No material para el grupo.
Beneficios obtenidos país por país	Criterio contable, GRI 201-1 Y 207-4	F.5	
Importe de los impuestos sobre beneficios	Criterio contable, GRI 201-1 Y 207-4	F.5	
Importe de las subvenciones recibidas	GRI 201-4	F.5	No se han recibido.
TAXONOMÍA			
Requerimientos del Reglamento EU 2020/852	Metodología propia	G.1 y G.2	

Los administradores de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, han firmado el Informe de Situación no Financiera correspondiente al ejercicio 2023.

En Valencia, a 22 de marzo de 2023.


divina
seguros