

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADA DE CORPORACIÓN EUROPEA DE INVERSIONES S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Ejercicio 2024

A los Accionistas de Corporación Europea de Inversiones, S.A.:

El artículo 49 del Código de Comercio estipula la obligación de las entidades que presenten cuentas consolidadas y cumplan con los criterios establecidos en el apartado 5 del mismo artículo de incorporar en el informe de gestión consolidado el estado de información no financiera consolidado.

La verificación, que ha sido realizada con alcance de seguridad limitada, se ha realizado en base a información correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de Corporación Europea de Inversiones, S.A. y sociedades dependientes (en adelante CEI, Grupo, Grupo CEI o la Compañía).

El informe de verificación abarca la información recogida en la tabla “Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” incluida en el Anexo I del citado EINF.

Responsabilidad de los administradores

Los administradores del Grupo son los responsables de la elaboración y presentación del EINF, de acuerdo con la normativa mercantil vigente, con los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI) y con la normativa relativa a los criterios técnicos de selección para establecer las actividades económicas alineadas con la Taxonomía de la UE.

Esta responsabilidad incluye el desarrollo de procesos para disponer de la información necesaria para elaborar el EINF, la cual está sujeta a controles internos para evitar errores y/o fraudes en la información presentada.

Nuestra Independencia y control de calidad

Nuestra firma se dedica a la consultoría financiera y actuarial. El equipo de trabajo que ha sido responsable de la labor de verificación del EINF del Grupo CEI dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades. El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en la elaboración de información de sostenibilidad de entidades financieras.

Nuestra firma realiza servicios de control de riesgos y cumplimiento normativo para las entidades vinculadas de CEI, en concreto para GES, Almudena y Nacional.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

La verificación ha sido realizada tomando como referencia las normativas vigentes en materia de información no financiera, así como la “Guía informativa sobre la aplicación de la Ley 11/2018, publicada por el Ministerio de asuntos económicos y transformación digital y el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en abril de 2021.

Al tratarse de una verificación de seguridad limitada, emitimos una opinión en base a los procedimientos aplicados y la evidencia obtenida sobre los procesos llevado a cabo para la elaboración del EINF, constatando si se ha presentado en todos sus aspectos significativos de conformidad con lo establecido en el marco legal aplicable.

Los principales trabajos llevados a cabo durante el proceso de verificación han sido los siguientes:

1. Reuniones con el personal del Grupo para conocer la estrategia, las políticas los procesos de gestión, control y revisión de la información reportada.
2. Contraste de la información recogida en el “Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre” frente al contenido mínimo requerido por la normativa vigente, en concreto por el artículo 49.6 de la Ley 11/2018.
3. Validación de los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
4. Revisión de la información relativa a los riesgos, políticas, y enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.

Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ninguna cuestión que nos lleve a pensar que el EINF correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido presentado en todos sus aspectos significativos de conformidad con lo establecido en el marco legal aplicable.

RAFAEL
ALEJANDRO
GARCIA ROMERO

Firmado digitalmente por
RAFAEL ALEJANDRO GARCIA
ROMERO
Fecha: 2025.03.26 17:29:38
+01'00'

Rafael García
CEO SERFIEX

26 de marzo de 2024

CORPORACIÓN EUROPEA DE INVERSIONES, S.A.

Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

Madrid, 27 de marzo de 2025

INDICE

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA..... | 5 |
| 1.1 | Análisis de materialidad | 5 |
| 2 | ENTORNO Y ORGANIZACIÓN | 7 |
| 2.1 | Entorno | 7 |
| 2.1.1 | Contexto económico 2024..... | 7 |
| 2.1.2 | Sector asegurador | 8 |
| 2.1.3 | Cambio climático..... | 9 |
| 2.2 | Perfil y descripción de la organización | 9 |
| 2.2.1 | Estructura del Grupo | 9 |
| 2.2.2 | Misión, compromiso y valores | 9 |
| 2.3 | Modelo de negocio..... | 10 |
| 2.3.1 | Líneas de negocio en las que opera | 10 |
| 2.4 | Sistema de gobierno | 10 |
| 2.4.1 | Estructura organizativa | 11 |
| 2.4.2 | Estructura de la Normativa interna..... | 14 |
| 2.5 | Objetivos, riesgos y estrategias del grupo..... | 16 |
| 2.5.1 | Riesgos de la organización | 17 |
| 2.5.2 | Estrategias para la mitigación de los riesgos..... | 18 |
| 3 | CUESTIONES AMBIENTALES..... | 20 |
| 3.1 | Enfoque de gestión medioambiental | 20 |
| 3.1.1 | Impacto financiero..... | 20 |
| 3.1.2 | Impacto sobre el medioambiente | 22 |
| 3.2 | Gestión ambiental | 22 |
| 3.2.1 | Procedimientos de evaluación o certificación ambiental..... | 23 |
| 3.2.2 | Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales..... | 23 |
| 3.2.3 | Aplicación del principio de precaución..... | 23 |
| 3.2.4 | Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | 23 |
| 3.3 | Uso sostenible de los recursos..... | 24 |
| 3.3.1 | Consumo energético..... | 24 |
| 3.4 | Cambio climático..... | 25 |

| | |
|--|----|
| 3.4.1. Huella de carbono | 25 |
| 3.4.2 Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | 25 |
| 4 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL..... | 37 |
| 4.1 Enfoque de gestión | 37 |
| 4.2 Empleo | 37 |
| 4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, tipología de contrato y categoría profesional | 38 |
| 4.2.2 Despidos..... | 39 |
| 4.2.3 Remuneraciones..... | 40 |
| 4.2.4 Implantación de políticas de desconexión laboral..... | 41 |
| 4.2.5 Empleados con discapacidad..... | 42 |
| 4.3 Organización del trabajo | 42 |
| 4.3.1. Información detallada sobre la organización del tiempo de trabajo | 42 |
| 4.3.2. Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral | 43 |
| 4.3.3. Absentismo..... | 43 |
| 4.4 Seguridad y salud | 43 |
| 4.4.1. Accidentabilidad..... | 44 |
| 4.5 Relaciones sociales | 44 |
| 4.6 Formación..... | 44 |
| 4.6.1. Enfoque de gestión de la formación | 44 |
| 4.6.2. Horas de formación..... | 45 |
| 4.7 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad..... | 46 |
| 4.8 Igualdad..... | 46 |
| 5 DERECHOS HUMANOS | 47 |
| 5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos..... | 47 |
| 5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | 47 |
| 5.3 Cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil | 47 |
| 6 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALES..... | 48 |
| 6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno..... | 48 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.2 | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | 49 |
| 6.3 | Aportaciones a asociaciones o patrocinios..... | 50 |
| 7 | SOCIEDAD..... | 51 |
| 7.1 | Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible..... | 51 |
| 7.2 | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | 53 |
| 7.2.1 | Aportaciones del Grupo | 53 |
| 7.3 | Subcontratación y proveedores..... | 56 |
| 7.4 | Consumidores..... | 58 |
| 7.5 | Información fiscal | 60 |
| 7.5.1 | Beneficios | 60 |
| 7.5.2 | Impuestos | 60 |
| 7.5.3 | Subvenciones | 61 |

ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera de sostenibilidad.*

1 BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

De conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, Ley 11/2018), el Consejo de Administración de Corporación Europea de Inversiones, S.A. (en adelante CEI o la Compañía) emite el cuarto Estado de Información No Financiera (EINF) para el ejercicio de 2024 como documento separado del Informe de Gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe estará disponible en la web corporativa (<https://www.cei-sa.es>).

Este es el cuarto informe que realiza la Compañía ya que antes del 2021 no cumplía con los parámetros de aplicación establecidos en dicha Ley.

El alcance de la información reportada engloba el ejercicio social iniciado el 1 de enero de 2024 y finalizado el 31 de diciembre de 2024.

El presente informe engloba aquellas sociedades relevantes desde el punto de vista del riesgo y el impacto en materia de sostenibilidad representando más del 90% de empleados e ingresos de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación detallado en las cuentas anuales consolidadas.

En este sentido, el alcance de este Estado de Información no Financiera son las siguientes compañías que conforman el Grupo CEI (en adelante también el Grupo): CEI (sociedad dominante), Ges Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante GES), Almudena Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante Almudena), Nacional de Reaseguros, S.A. (en adelante Nacional) y Agenal Agencia de Seguros, S.A.U. (en adelante Agenal). La empresa AMIC, Seguros generales S.A (en adelante AMIC), parte del grupo CEI, sólo se ha tenido en cuenta en la determinación de los indicadores clave de Taxonomía medioambiental. AMIC no hace uso de inmueble propios y tiene dos empleados. Por tanto, no se ha considerado en la elaboración de otros apartados del Informe puesto que no alcanza la materialidad.

1.1 Análisis de materialidad

Grupo CEI ha realizado un análisis de materialidad de los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta tanto la relevancia que estos suponen para el negocio y para el entorno, considerando las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

Tal y como se muestra en el Anexo I. Índice de los contenidos de la Ley 11/2018, el EINF se ha elaborado conforme a los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados, para aquellos requerimientos considerados materiales.

Para determinar el contenido del presente informe y su respuesta a las cuestiones solicitadas o requerimientos de la Ley 11/2018 se han llevado a cabo las siguientes fases:

- 1. Identificación de asuntos potencialmente materiales:** para este ejercicio se han evaluado aquellos asuntos requeridos por dicha ley, relevantes para la

estrategia de la compañía o para sus grupos de interés.

- 2. Priorización y validación de asuntos:** tanto desde el punto de vista externo de los grupos de interés como interno relativo al riesgo e impacto para la organización.

Para realizar el análisis externo, se ha analizado la aparición en medios de las cuestiones identificadas en la fase anterior, así como la importancia que otorgan los principales grupos de interés. En particular se han analizado los requerimientos en sostenibilidad por parte de Standard & Poors y de SASB (Sustainability Accounting Standards Board) por ser marcos de referencia que detallan los impactos en la sostenibilidad para cada actividad y qué contenidos se espera que las compañías publiquen sobre dicho impacto.

A nivel interno se ha realizado una evaluación con la dirección de la compañía de los riesgos y el impacto que genera cada uno de los asuntos identificados en la fase anterior.

Los asuntos materiales obtenidos de dicho análisis han sido los siguientes:

- Calidad y transparencia con el cliente
- Lucha contra la corrupción y soborno
- Transparencia fiscal
- Diversidad, igualdad y conciliación laboral
- Empleo y organización del trabajo
- Relaciones sociales
- Salud y seguridad
- Formación de empleados
- Inclusión y accesibilidad
- Respeto a los derechos humanos
- Subcontratación y proveedores
- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
- Mecanismos para minimización del impacto en medio ambiente, en particular consumo de energía y cambio climático

Todos ellos han sido incorporados en el presente informe con el objetivo de facilitar la comprensión de la evolución, los resultados y la situación del Grupo y el impacto de su actividad. En el *Anexo I. Índice de los contenidos de la Ley 11/2018* se indica el capítulo en el que se trata cada uno de estos asuntos.

2 ENTORNO Y ORGANIZACIÓN

2.1 Entorno

2.1.1 Contexto económico 2024

En el año 2024 ha continuado el lento pero progresivo control de la inflación en las economías desarrolladas, lo que ha permitido a los bancos centrales iniciar la disminución de los tipos de interés. El proceso ha evolucionado de forma desigual por las diferencias entre el crecimiento económico de Europa y el de EEUU, economía que se ha comportado de una forma mucho más dinámica.

Al cierre del ejercicio la inflación ha presentado datos cercanos a los objetivos marcados, el 2,4% en la Eurozona (frente al 2,9% en diciembre de 2023) y el 2,9% en EEUU (el 3,4% en 2023).

En ese contexto, los bancos centrales han podido efectuar reducciones de los tipos de interés: hasta el 4,25% en EEUU (3 bajadas de tipos desde el 5,25%) y hasta el 3,0% en la UE (4 bajadas de tipos desde el 4,0%).

La bajada de los tipos de interés ha ido acompañada de un crecimiento económico débil en Europa, cuyo PIB ha crecido un escaso 0,8%, muy condicionado por el comportamiento plano de economías tan relevantes como Francia o Alemania. La economía de EEUU se ha mostrado bastante más sólida, con un crecimiento del 2,8%. Por su parte China logró crecer un 5,4%, algo por encima de 2023 pero en niveles muy inferiores a los de años precedentes, exceptuando el 2020 de la pandemia.

En España, el PIB creció en 2024 un 3,2%, muy por encima de otros países de su entorno. El dato de inflación se situó en el 2,8%, con una ligera contención durante el ejercicio, puesto que se partía de un 3,1% a finales de 2023. La deuda pública se ha mantenido en niveles cercanos al 105%, con una pequeña disminución en el ejercicio, y la tasa de desempleo ha cerrado en el 10,6%, bajando algo más de un punto con respecto al ejercicio anterior.

En cuanto a los mercados financieros, se produjeron revalorizaciones importantes en las bolsas de todo el mundo, a pesar de que el ejercicio 2023 había sido también un año de crecimientos significativos. Las bolsas estadounidenses subieron alrededor de un 23%, superando los dos dígitos por segundo año consecutivo, el índice europeo Euro-Stoxx 50 se revalorizó el 9,1% y la bolsa española se comportó también de forma muy positiva, con un incremento del 14,8%.

Las perspectivas económicas del ejercicio 2025 están marcadas por la previsible continuación de rebajas en los tipos de interés que aplicarán los bancos centrales una vez contenida la inflación, con la firme intención de revitalizar las economías, muy especialmente en Europa. Sin embargo, aún se mantienen ciertas dudas sobre si la inflación podría volver a repuntar, en especial en EEUU. Un motivo de incertidumbre son las políticas que pueda aplicar la nueva administración americana, especialmente en lo

referente al anunciado establecimiento de aranceles a algunos países y los efectos subsiguientes que ello puede conllevar. Otra fuente importante de inquietud es la evolución de las cuestiones geoestratégicas, en particular, pero no únicamente, de las conflictivas situaciones que se viven actualmente en Ucrania y Oriente Medio y de las tensiones con China.

2.1.2 Sector asegurador

El sector asegurador, según datos publicados por ICEA, alcanzó en el año 2024 un volumen de primas de 75.161 millones de euros, lo que representa una disminución del 1,6% respecto al año anterior.

En los ramos de Vida hubo un decrecimiento de las primas del 13,6% y el volumen de ahorro gestionado se situó en 275.600 millones de euros, suponiendo un 4,4% más que en 2023. En Vida Riesgo, las primas han crecido con respecto a las del ejercicio anterior (4,8%), mientras que en Vida Ahorro el decrecimiento ha sido del -17,0%.

En los ramos No Vida, se cerró el ejercicio con un incremento de primas del 7,8%, apoyado por todos los ramos: Autos, que creció un 8,9%; Salud creció un 7,4%, Multirriesgos un 8,6% y el resto de ramos No Vida un 6,2%. Por lo que respecta a los seguros de Decesos, las primas crecieron un 5,6%.

El resultado total del sector en 2024 fue un beneficio antes de impuestos sobre primas imputadas retenidas del 10,5%, con un incremento de un punto y cuatro décimas con respecto al ejercicio anterior, influido, fundamentalmente, por el mejor resultado de los ramos de No Vida, especialmente los Multirriesgos, y en menor medida, Autos.

La cuenta técnica de Vida arrojó un resultado del 1,8% sobre las provisiones de Vida para el negocio directo y aceptado, dato una décima porcentual superior al del ejercicio 2023, y un resultado del 1,7% sobre las provisiones de Vida para el negocio retenido (1,6% en 2023).

Por su parte, la cuenta técnica de No Vida refleja una rentabilidad sobre las primas imputadas del negocio retenido del 9,3%, lo que supone un incremento de nueve décimas respecto a 2023, como consecuencia fundamentalmente de la disminución de la frecuencia siniestral, a pesar del aumento de los costes medios. El ramo de Autos registró una mejora de 0,9 puntos porcentuales con respecto al año pasado, como consecuencia de la disminución del ratio de siniestralidad, con una rentabilidad del 2,5% de las primas imputadas del negocio retenido (2023: 1,6%). Multirriesgos ha tenido un resultado mucho mejor que el de 2023, con una rentabilidad del 11,1% sobre las primas imputadas del negocio retenido, frente al 4,8% del año anterior, con una disminución de la siniestralidad. El ramo de Salud ha tenido un empeoramiento del resultado, situándose la cuenta técnica en el 6,8% de las primas imputadas del negocio retenido, lo que supone una disminución de 1,9 puntos porcentuales respecto al año anterior.

La solvencia global del sector se situó al cierre del ejercicio 2024 en 2,42 veces el CSO (Capital de Solvencia Obligatorio), mismo dato del ejercicio 2023.

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) fue del 14,6% frente al 12,8% del ejercicio anterior.

2.1.3 Cambio climático

La transición a una economía hipocarbónica, más sostenible, eficiente en el uso de los recursos y circular es fundamental para garantizar la competitividad a largo plazo de la economía de la Unión Europea. Por esta razón las autoridades de supervisión europeas han puesto en marcha un extenso programa de modificaciones y adaptaciones legislativas relacionadas con el riesgo de sostenibilidad que afectan a las entidades financieras en general y a las aseguradoras en particular.

Los impactos negativos que la acción humana está provocando en los ecosistemas del planeta requieren transformar las actividades productivas y los negocios para ser más sostenibles.

2.2 Perfil y descripción de la organización

CEI es una sociedad anónima constituida el 17 de mayo de 1976, dedicada a la inversión en valores mobiliarios, a la gestión y administración de dichas participaciones, así como a la prestación de servicios de asesoría a las entidades participadas.

El presente EINF tiene como propósito informar sobre las cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y el compromiso con la sociedad, que sean relevantes para el Grupo CEI conforme a lo indicado en el apartado anterior en la ejecución de las actividades propias del modelo de negocio.

2.2.1 Estructura del Grupo

CEI es la sociedad dominante de un grupo consolidable de entidades aseguradoras del que forman parte las siguientes compañías que consolidan por integración global: GES, Almudena y subgrupo, Nacional, AMIC, Agencia Mediadora Ges, S.L., y por puesta en equivalencia: Tanatorio Fuente el Fresno, S.L., Tanatorio Celanova, S.A., Tanatorio Écija S.L., De Mena Servicios Funerarios, S.L., Servicios Funerarios Zaragoza, S.L., Grupo Cid & Gavilanes, S.L., Límite & Santa Mariña S.L. y Servicios Funerarios de Aranjuez, S.L.

2.2.2 Misión, compromiso y valores

La misión del Grupo es aportar seguridad a las familias, progreso a las empresas y bienestar a la sociedad, proporcionando protección de calidad, mediante relaciones estables y de largo plazo.

Grupo CEI está comprometido en su actividad diaria, entre otros, con sus clientes, empleados, accionistas y la sociedad en su conjunto.

Los siguientes valores son sobre los que se cimenta el Grupo, que lo identifican y diferencian: Cliente como prioridad, Responsabilidad individual y Trabajo en equipo, Calidad en el servicio, Respeto y Transparencia, Agilidad y flexibilidad, Confianza, Permanencia, Mejora continua y Enfoque en las personas.

2.3 Modelo de negocio

Grupo CEI, con sede en la calle Fernanflor, 4, Madrid, lo forman la propia matriz dedicada a la inversión en valores mobiliarios (sin incidir en las actividades propias de las Instituciones de Inversión Colectiva o reguladas por la Ley del Mercado de Valores), a la gestión y administración de dichas participaciones y a la prestación de servicios de asesoría a las entidades participadas, así como una serie de empresas en las que participa que operan en el negocio asegurador y reasegurador que velan por la protección de nuestros clientes y por la excelencia en la calidad del servicio.

2.3.1 Líneas de negocio en las que opera

En seguro directo y con ámbito nacional, el Grupo opera en los siguientes ramos: Vida, Accidentes, Enfermedad (comprendida la Asistencia Sanitaria), Vehículos terrestres no ferroviarios, Vehículos ferroviarios, Vehículos aéreos, Vehículos marítimos, lacustres y fluviales, Mercancías transportadas, Incendios y elementos naturales, Otros daños a los bienes (Seguros agrarios combinados, Robo u otros), Responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, Responsabilidad civil en vehículos aéreos, Responsabilidad civil en vehículos marítimos, lacustres y fluviales, Responsabilidad civil en general (Derivada de riesgos nucleares y otros riesgos), Crédito, Caución, Pérdidas pecuniarias diversas, Defensa jurídica y Asistencia y Decesos.

Y, además, con ámbito nacional e internacional, opera en todos los ramos o modalidades de reaseguro.

2.4 Sistema de gobierno

Grupo CEI ha optado por un modelo de gobierno sencillo y proporcional al riesgo, considerando el elevado impacto que tiene dicho modelo en la organización y asignación de sus recursos.

El Grupo vela por que i) los procedimientos de Control Interno y Gestión de Riesgos en el Grupo sean coherentes (sistemas similares y correlación entre la gestión de riesgos), ii) dicha coherencia pueda ser controlada y iii) se establezcan una estructura y una organización adecuadas para el grupo, así como las responsabilidades de todas las entidades participadas.

Las sociedades que integran el Grupo cuentan de forma independiente con sus propios órganos de gobierno adaptados a sus necesidades y requerimientos, según la actividad que desarrollan.

2.4.1 Estructura organizativa

Los recursos se estructuran en tres niveles, que contemplan la toma de decisiones y la ejecución de todas las tareas necesarias para cumplir con los requerimientos regulatorios.

Nivel 1: Consejo de Administración: Establece la estrategia de riesgos y se responsabiliza de su cumplimiento. Sus funciones son:

- Definir el apetito y tolerancia al riesgo.
- Aprobar las políticas específicas de Grupo.
- Garantizar la promoción de una cultura de riesgos coherente.
- Garantizar la integración de la gestión del riesgo en la toma de decisiones.
- Asegurar la efectividad y proporcionalidad del sistema de control interno y del sistema de gestión de riesgos.
- Involucrarse en la gestión de riesgos mediante el mantenimiento de contacto periódico con los responsables de las funciones clave y del Comité de Riesgos y Solvencia II del Grupo.
- Aprobar el informe de ORSA.
- Definir la frecuencia y los procedimientos de revisión del sistema de gobierno.

Nivel 2: Comité de Riesgos y Solvencia II Grupo CEI: Garantiza la adecuada toma de decisiones involucrando al Consejo de Administración. Sus funciones son:

- Proponer y actualizar las Políticas específicas de Grupo.
- Asegurar la eficacia del sistema de control interno y el sistema de gestión de riesgos.
- Informar al Consejo de Administración sobre el estado y evolución de la gestión del capital, el requerimiento de capital de solvencia (SCR) y las evaluaciones internas de riesgos (ORSA).
- Coordinar todos los asuntos relevantes vinculados a Solvencia II, entre las compañías del Grupo.

Nivel 3: Funciones clave: a través de ellas se pone en práctica la política del Sistema de Gobierno y se garantiza la coherencia de los Sistemas de Gobierno del Grupo.

Función de Gestión de Riesgos: con las siguientes responsabilidades:

- Asistir y asesorar al Consejo y a la Dirección en el mantenimiento efectivo del sistema de gestión de riesgos.
- Mantener actualizado el cálculo del perfil global de riesgo de la entidad, incluyendo la ejecución de pruebas de estrés respecto a todos los riesgos significativos.
- Asegurar el continuo cumplimiento del marco de Apetito de Riesgo aprobado.
- Fomentar la integración de la gestión de riesgos en los procesos de toma

dedecisiones.

- Asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, establecido por el Consejo de Administración.
- Informar de forma detallada al Consejo y a la Dirección sobre temas relacionados con gestión de riesgos.
- Garantizar la uniformidad y coherencia de la gestión de riesgos en todas las entidades del Grupo

Función de Cumplimiento: con las siguientes responsabilidades:

- Asesorar al Consejo de Administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten a la entidad, así como sobre el cumplimiento de su normativa interna.
- Evaluar el impacto de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la entidad y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.
- Comprobar que el trabajo realizado por las Funciones de Cumplimiento de las entidades del grupo sigue las directrices básicas establecidas por la normativa y es congruente y coherente.
- Garantizar la uniformidad y coherencia de esta función en todas las entidades del Grupo

Función Actuarial: con las siguientes responsabilidades:

- Supervisar la coherencia respecto a la validación del cálculo de las provisiones técnicas a nivel de grupo.
- Cerciorarse de la adecuación de las metodologías y los modelos de base utilizados, así como de las hipótesis empleadas en el cálculo de las provisiones técnicas.
- Supervisar la coherencia respecto a la evaluación de la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas incluido en el balance consolidado.
- Cotejar el cálculo de las mejores estimaciones con la experiencia anterior.
- Informar al órgano de administración del grupo, dirección o supervisión sobre la fiabilidad y la adecuación del cálculo de las provisiones técnicas.
- Supervisar el cálculo de las provisiones técnicas en los supuestos en que, por no disponerse de datos suficientes y de calidad adecuada, se utilicen aproximaciones, incluidos enfoques caso por caso, en relación con el cálculo de la mejor estimación de las provisiones técnicas.
- Supervisar la coherencia sobre la política general de suscripción del grupo.
- Supervisar la coherencia sobre la adecuación de los acuerdos de reaseguro del grupo.

- Contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos, en particular en lo que respecta a la modelización del riesgo en que se basa el cálculo de los requisitos de capital del grupo, y la evaluación interna de riesgos y solvencia de grupo
- Garantizar la uniformidad y coherencia de esta función en todas las entidades del Grupo

Función de Auditoría Interna: Abarca cuestiones financieras, sistemas operativos, sistemas de información, así como, sistemas de gestión de riesgos, sistemas de control interno, procesos de gobierno y organización. Asimismo, en relación con las sociedades del Grupo, supervisa la coherencia de la política y procedimientos de auditoría interna implementados en las sociedades individuales. Para ello, la política de Auditoría Interna determina un régimen de autoridad, en el que destacan el acceso total a la información, el derecho a la revisión de actividades externalizadas y del trabajo de las funciones de auditoría interna de las sociedades participadas.

Aptitud y Honorabilidad

Se refiere a los requerimientos que deben cumplir las personas que dirijan de manera efectiva CEI (Consejo de Administración y Dirección) y las que desempeñen las Funciones Clave.

Los requerimientos de aptitud contemplan las cualificaciones profesionales, la competencia y la experiencia, mientras que los requerimientos de honorabilidad se circunscriben al ámbito comercial y profesional, haciendo referencia a la buena reputación e integridad personal y empresarial y al cumplimiento de las leyes que les sean de aplicación. En definitiva, se puede decir que estos requerimientos exigen tener y demostrar las cualidades necesarias que permitan desarrollar los deberes y responsabilidades de su puesto dentro de la Compañía.

La evaluación del cumplimiento de dichas cualidades no se realiza solo en la contratación de nuevos recursos, sino también de forma recurrente, dado que las cualidades requeridas evolucionan con el tiempo.

CEI reporta al supervisor las personas que ocupan sus cargos de dirección y funciones clave.

Toma de Decisiones

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, que, informado por la Dirección General, aprueba las políticas que regulan la gestión y las decisiones estratégicas. Estas políticas y acciones estratégicas son ejecutadas por la Dirección y su equipo.

Las decisiones relevantes para el funcionamiento operativo se toman de forma colegiada por la Dirección General y el Consejo de Administración.

Sistema de Información y Comunicación

La eficiencia de la estructura organizativa, así como la óptima puesta en valor de toda la información y conocimiento que genera, solo es posible si se logra un sistema eficaz de transmisión de información dentro del Grupo CEI.

El cumplimiento de la obligación de garantizar que todos los procedimientos y políticas establecidos en las compañías sean coherentes, requiere que exista un alto grado de coordinación y que la información fluya dentro del Grupo de forma apropiada y suficiente en tiempo y contenido.

En la política de Información y Comunicación de Grupo se regulan tales aspectos.

2.4.2 Estructura de la Normativa interna

La estructura de la normativa interna define el rango de las normas internas, a través de la pirámide de autorregulación y las pautas de revisión y administración de la documentación.

Políticas

Uno de los principios en los que se apoya el Sistema de Gobierno, es la documentación de la definición de todos los elementos que permiten cumplir con los requerimientos de los tres pilares regulatorios, mediante políticas. Grupo CEI dispone de las siguientes políticas vinculadas a los requisitos específicos de grupo:

1. Política de Aptitud y Honorabilidad: Establece los requerimientos de aptitud y honorabilidad que deben cumplir las personas que dirigen de manera efectiva el Grupo (Consejo de Administración y Dirección), las personas que desempeñan las funciones clave, responsables de actividades descritas en la Política de externalización y personas con responsabilidad en materia de distribución de seguros.
2. Política de Sistema de Gobierno: Define los elementos relevantes de la organización, dirección y gestión.
3. Política del Sistema de Control Interno: Describe los procesos que aseguran el cumplimiento de los objetivos marcados por el Consejo de Administración.
4. Política del Sistema de Gestión de Riesgos: Describe el Sistema, como medio para identificar, medir, vigilar y gestionar los riesgos asociados a los objetivos marcados por el Consejo de Administración, y las áreas de riesgos.
5. Políticas de funciones clave: Establecen los principios, objetivos, responsabilidades y procedimientos a realizar por las funciones clave.
6. Política de Remuneración: Establece los principios a seguir en el cálculo y gestión de remuneraciones, con especial foco en el criterio de evaluación del desempeño asociado a la revisión retributiva.
7. Política de ORSA: Define el proceso de la Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia

(ORSA), identifica sus componentes, el flujo de trabajo y la documentación a generar.

8. Política de Información y Comunicación: Describe el Sistema, los flujos de información y la comunicación interna relevante y la comunicación externa para una adecuada toma de decisiones y disposición de información a terceros.
9. Política de Externalización: Identifica los requerimientos a cumplir por el proveedor externo y define todo el modelo operativo para la gestión de las externalizaciones conforme a la normativa.
10. Política de Inversiones: Establece el marco general de actuación en materia de inversiones.
11. Código de conducta: Establece los principios y normas que deben guiar el comportamiento de las personas, en sus relaciones profesionales con terceros y con la sociedad, consolidando una cultura y unas pautas de actuación responsables que deben ser compartidas, aceptadas y respetadas por todos.
12. Política de Prevención de delitos: Establece una herramienta eficaz de prevención, detección y respuesta frente a la comisión de delitos, cumpliendo con el compromiso de mejora continua y cumplimiento, en todo momento, de la legislación vigente.
13. Política de conflictos de interés: Establece las bases de actuación que deberán seguirse para prevenir y, en su caso, gestionar los conflictos de interés en los que pudieran encontrarse los accionistas, los miembros del Consejo de Administración, los miembros del Comité de Dirección, los responsables de las Funciones Clave, así como las personas físicas y jurídicas vinculadas.
14. Política de protección de datos de carácter personal: Recoge los requerimientos regulatorios en el tratamiento de datos personales de acuerdo con la actividad y en función de la estructura y recursos disponibles.
15. Política de Seguridad de la Información: Su objetivo es establecer el marco de actuación necesario para garantizar una gestión adecuada del riesgo operacional y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
16. Política de Continuidad de Negocio: Establece el marco para desarrollar, implantar, revisar y mejorar el Plan de Continuidad de Negocio
17. Política de Sostenibilidad: El objetivo de esta Política es establecer los principios y objetivos generales en materia de sostenibilidad.

Además, cada una de las entidades aseguradoras que componen el Grupo dispone de sus propias políticas técnicas o de negocio, que son conocidas por CEI, quien supervisa que cumplan los mismos principios, objetivos y líneas de actuación fundamentales.

Su contenido se revisa anualmente y también, de manera extraordinaria, cada vez que se producen cambios significativos en el mercado, la regulación y/o las entidades.

Las políticas propias de grupo son aprobadas por el Consejo de Administración de CEI, mientras que las políticas individuales de cada entidad son aprobadas por sus respectivos Consejos de Administración.

El Comité de Riesgos y Solvencia II de Grupo CEI informa al Consejo de Administración de CEI respecto a la actualización de las políticas.

El Sistema de Gobierno está sujeto a una revisión interna anual, total o parcial, definida por el Consejo de Administración y llevada a cabo por la Función de Auditoría Interna de Grupo.

El Grupo ha establecido los procesos necesarios para el cumplimiento de las nuevas obligaciones de sostenibilidad de la legislación europea y española que se recogen en las siguientes normas:

- Modificaciones de Solvencia II. Reglamento Delegado (UE) 2021/1256
- Modificaciones IDD. Reglamento Delegado (UE) 2021/1257
- Ley Cambio Climático. Ley 7/2021
- Taxonomía EU. Reglamento Delegado (UE) 2021/2139
- Divulgación relativa a sostenibilidad de los servicios financieros (SFDR). Reglamento (UE) 2019/2088 y Reglamento Delegado (UE) 2022/1288

El Consejo de Administración ha delegado la responsabilidad de la evaluación, control y gestión de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) al Comité de Sostenibilidad cuyo objetivo es analizar la normativa y valorar las medidas que deban ser adoptadas.

En 2023 se modificaron las siguientes políticas para incorporar el riesgo de sostenibilidad en la gobernanza de cada entidad, de acuerdo con lo establecido en la legislación de sostenibilidad:

- Política del Sistema de Gobierno
- Política de Inversiones
- Política de Sistema de Gestión de Riesgos
- Política ORSA
- Política de la Función Actuarial
- Política de Suscripción
- Política de Remuneración
- Política de Sistema de Control Interno
- Política de Gobernanza de Productos

En 2024 se ha aprobado por el Consejo de Administración una Política de Sostenibilidad.

2.5 Objetivos, riesgos y estrategias del grupo

Los principales objetivos establecidos por el Grupo pueden resumirse en los siguientes:

- Maximizar la calidad en la atención a los clientes desde la venta hasta la prestación

en caso de siniestro.

- Mantener el liderazgo en el mercado reasegurador español.
- Apostar por la distribución del seguro directo a través de agentes, apoyando y fomentando su profesionalización, mediante la formación y puesta a su disposición de herramientas adecuadas.
- Dirigir la actividad comercial hacia el beneficio.
- Mejorar los sistemas de información, el acceso a la misma y la calidad del dato.
- Potenciar la innovación.
- Aprovechar las sinergias entre las compañías que forman el grupo para incrementar las primas y la productividad.
- Incrementar el talento del equipo humano, así como su satisfacción y compromiso.
- Integrar la sostenibilidad en las estrategias y operaciones principales.
- Colaborar frente a la amenaza del cambio climático, dentro de un contexto de desarrollo sostenible y de los esfuerzos por erradicar la pobreza.
- Fomentar un desarrollo económico y social sostenible.
- Incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en las decisiones de inversión y el ejercicio activo de la propiedad.

2.5.1 Riesgos de la organización

El Grupo CEI identifica los siguientes riesgos en su organización:

- Riesgo de suscripción: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos derivados de la actividad aseguradora, debido a la posible inadecuación de las hipótesis de tarificación y constitución de provisiones.
- Riesgo de mercado: riesgo de pérdida o de modificación adversa de la situación financiera resultante, directa o indirectamente, de fluctuaciones en el nivel y en la volatilidad de los precios de mercado de los activos, pasivos e instrumentos financieros.
- Riesgo de crédito: riesgo de pérdida o de modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de los emisores de valores, las contrapartes y cualesquiera deudores al que están expuestas las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en forma de riesgo de incumplimiento de la contraparte, riesgo de diferencial o concentración de Riesgo de Mercado.
- Riesgo de liquidez: riesgo de que las entidades aseguradoras y reaseguradoras no puedan realizar las inversiones y demás activos a fin de hacer frente a sus obligaciones financieras al vencimiento.
- Riesgo operacional: riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.

- Riesgo de sostenibilidad: todo acontecimiento o estado medioambiental, social o de gobernanza que, de ocurrir, pudiera surtir un efecto material negativo real o posible sobre el valor de la inversión y/o sobre el valor de las provisiones técnicas y el deterioro de la siniestralidad. Pueden ser:
 - Medioambientales de transición: asociados a la transición hacia una economía baja en carbono que pueden afectar al coste de hacer negocios.
 - Medioambientales físicos: generados por el incremento de daños o pérdidas debido a fenómenos físicos asociados al cambio climático, ya sean por tendencias (por ejemplo, el cambio de pauta de comportamiento en el clima, incremento del nivel del mar, etc.) o por acontecimientos catastróficos (desastres naturales debido a clima extremo: sequía, inundación, riadas, nieve, fuertes vientos, incendios, etc.).
 - Sociales: provocados por la incidencia adversa en cuestiones relativas a derechos, igualdad, cohesión e integración social, bienestar o intereses de las personas y comunidades.
 - De gobierno corporativo: provocados por las incidencias adversas de las decisiones de gobernanza de las empresas en la medida en que puedan afectar al planeta, la sociedad, la economía o su propio negocio y reputación, incluidas las relaciones con asalariados y remuneración del personal, estructuras sanas de gestión, respeto de los derechos humanos, cumplimiento de las obligaciones tributarias y lucha contra la corrupción y el soborno.

2.5.2 Estrategias para la mitigación de los riesgos

Se describen a continuación las medidas para mitigar los distintos tipos de riesgo mencionados:

- Riesgos de suscripción: El reaseguro es la técnica de mitigación del riesgo de suscripción del Grupo. Así, el programa de retrocesión marca la principal política de mitigación de este riesgo. Este programa ha mostrado su eficacia en el tiempo, es revisado anualmente y adaptado tanto al apetito de riesgo de la compañía como a las características de su cartera.
- Riesgos de mercado: A la hora de gestionar la cartera de inversiones y de cara a la compra de nuevos activos, se tiene en cuenta lo siguiente:
 - Conclusiones obtenidas a partir del análisis de riesgos y el cálculo de capital regulatorio
 - Cumplimiento de la Política de Inversiones: Los nuevos activos verifican en todo momento las pautas establecidas por la Política de Inversiones de las compañías.
 - Análisis de mismatching de duraciones: Las nuevas compras tratan de mantener un objetivo de sensibilidad del excedente ante movimientos de los tipos de interés.
 - Análisis de concentración: No exceder la concentración en emisores y sectores ante la compra de nuevos activos.

- Análisis del impacto en el cálculo del SCR de Mercado.
- Riesgos de crédito: Los controles establecidos en el Grupo para mitigar el riesgo de contraparte son los siguientes:
 - La Política de Retrocesión/Reaseguro de las entidades aseguradoras establecen las exigencias de calidad crediticia de las contrapartes.
 - Seguimiento continuo del cuadro de reaseguradores en cuanto al volumen transferido por contraparte individual o grupo y su rating
- Riesgos de liquidez: El perfil de riesgo de liquidez del Grupo está adecuadamente monitorizado y controlado en todos los aspectos en los que este riesgo puede presentarse en circunstancias normales y de stress.
- Riesgos operacionales: Las actividades de control interno y gestión de riesgos relativas al riesgo operacional están referidas a los siguientes aspectos:
 - Disponer de procedimientos escritos actualizados y aprobados al nivel adecuado.
 - Asegurar el cumplimiento de los procedimientos.
 - Identificar, gestionar, evaluar y vigilar los riesgos operacionales en todos los procesos.
 - Asegurar la adecuada segregación de tareas.
 - Asegurar el cumplimiento del principio “four eyes” en cualquier decisión significativa para la entidad.
- Riesgos de sostenibilidad:
 - Evaluación del riesgo ASG en las inversiones de la entidad.
 - Evaluación del riesgo de cambio climático en los productos de seguro.
 - Elaboración de prueba de materialidad del riesgo de cambio climático conforme a las directrices de EIOPA.
 - Identificación de umbrales de materialidad razonables para su control.
 - Eventual incorporación del riesgo de sostenibilidad en el ORSA.

3 CUESTIONES AMBIENTALES

3.1 Enfoque de gestión medioambiental

3.1.1 Impacto financiero

Grupo CEI cuenta con una metodología específica para la evaluación de la materialidad del riesgo de cambio climático. El alcance de este análisis se extiende a tres niveles: 1) riesgo físico y riesgo de transición; 2) inversiones y productos de seguros; 3) evaluación cualitativa y cuantitativa.

Riesgos físicos y de transición del cambio climático

Los riesgos de transición son los derivados de una transición rápida hacia una economía baja en carbono y resistente al cambio climático. Incluyen principalmente los siguientes:

- Riesgos políticos, por ejemplo, como consecuencia de los requisitos de eficiencia energética o de los mecanismos de tarificación del carbono que aumentan el precio de los productos que utilizan combustibles fósiles.
- Riesgos jurídicos, por ejemplo, el riesgo de litigio por no evitar o minimizar los impactos adversos sobre el clima, o por no adaptarse al cambio climático.
- Riesgos tecnológicos, por ejemplo, si una tecnología con un impacto menos perjudicial sobre el clima sustituye a una tecnología más perjudicial para el clima.
- Riesgos relacionados con el sentimiento del mercado, por ejemplo, si las normas sociales y las elecciones de los consumidores y clientes empresariales cambian hacia productos y servicios menos perjudiciales para el clima.
- Riesgos para la reputación, por ejemplo, la dificultad de atraer y retener a clientes, empleados, socios comerciales e inversores si una empresa tiene fama de dañar el clima.

Los riesgos físicos son los derivados de los efectos físicos del cambio climático. Incluyen:

- Riesgos físicos agudos derivados de acontecimientos concretos, especialmente meteorológicos, como tormentas, inundaciones, incendios u olas de calor, que pueden dañar las instalaciones de producción e interrumpir las cadenas de valor.
- Riesgos físicos crónicos derivados de cambios climáticos a largo plazo, como cambios de temperatura, aumento del nivel del mar, reducción de la disponibilidad de agua, pérdida de biodiversidad y cambios en la productividad de la tierra y el suelo.

Inversiones y productos de seguros

El análisis de materialidad realizado se basa en la guía “*Application guidance on running climate change materiality assessment and using climate change scenarios in ORSA*” publicado por EIOPA el 2 de agosto de 2022. Esta guía define una serie de pasos a seguir en la evaluación del riesgo de cambio climático:

1. Definición del contexto de la compañía
2. Potenciales impactos del cambio climático sobre el negocio
3. Relevancia de los impactos del cambio climático sobre el negocio
4. En casos de materialidad, aplicación de escenarios de estrés de cambio climático

Cada compañía ha definido el umbral de materialidad a partir del cual los riesgos de cambio climático podrían considerarse significativos, es decir si podría afectar, eventualmente, al apetito de riesgo de la entidad y a sus niveles de solvencia. En caso de considerarse materialidad positiva se elaborarían escenarios de estrés para evaluar el potencial nivel de impacto.

En el caso de las inversiones, el primer paso en la evaluación del riesgo de sostenibilidad en general, y del riesgo ambiental en concreto, es la elaboración de un Informe que recoge el ranking ASG y de los tres pilares (ambiental, social y de gobernanza) para las inversiones. Este primer análisis permite identificar emisores que tienen un peor comportamiento en materia de sostenibilidad.

Además, este análisis se complementa con el seguimiento de algunos indicadores de sostenibilidad, como la huella de carbono, y de la contribución de las inversiones en cartera a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

En cuanto al análisis de la materialidad, se analiza tanto los riesgos físicos como el de transición:

- Los riesgos físicos se analizan para los inmuebles y es evaluado en función del nivel de impacto de diferentes factores de riesgo (precipitaciones, vientos, granizo e incendios) según su localización geográfica. Para el análisis del nivel de impacto según localización geográfica se emplea información obtenida de fuentes públicas, como la Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA, por sus siglas en inglés).

En el caso de la deuda pública, de acuerdo con el informe de EIOPA, el análisis podrá basarse en la localización geográfica a través del uso del índice Notre Dame (ND-Gain Country Index)¹.

- El riesgo de transición se analiza para las inversiones corporativas mediante la identificación de las compañías que están expuestas a sectores intensivos para el cambio climático. Una vez identificadas estas compañías se incorpora un ranking ambiental, obtenido del proveedor ESG seleccionado y se establece un umbral a partir del cual se interpreta que el riesgo de transición en esa compañía es elevado. Además, también se tienen en cuenta las compañías del sector financiero ya que financian de forma indirecta los riesgos de transición.

La evaluación de la materialidad en los productos de seguro se centra en el análisis de los riesgos físicos agudos basados en proyecciones futuras obtenidas según las trayectorias de concentración representativas presentes en la literatura científica (por ejemplo RCP 8.5).

¹ <https://gain.nd.edu/our-work/country-index/>

Para el negocio de no vida se cuantifica el impacto sobre la siniestralidad a corto, medio y largo plazo debido al aumento de frecuencia e intensidad de eventos como inundaciones, granizo, incendios forestales, etc. Cuando proceda, se evalúa el impacto sobre el capital regulatorio del riesgo catastrófico natural en los tres horizontes temporales.

Para el negocio de vida se cuantifica el impacto sobre la tasa de mortalidad a corto, medio y largo plazo debido al aumento de frecuencia e intensidad de las olas de calor.

Conclusiones de la prueba de materialidad del riesgo de cambio climático

En base a las conclusiones alcanzadas en las pruebas de materialidad comentados, se han adaptado los procesos ORSA en las compañías, añadiendo escenarios de riesgo climático, en su caso.

3.1.2 Impacto sobre el medioambiente

Las actividades desarrolladas por Grupo CEI se desempeñan en oficinas por lo cual se considera que su impacto sobre el medio ambiente es limitado, resultando material únicamente el derivado del consumo energético y su implicación en el cambio climático.

El Grupo es consciente de sus obligaciones con el medio ambiente y conocedora de la creciente conciencia social en relación al mismo, por lo que tiene el compromiso de implementar y orientar todos sus procesos estratégicos y sus actividades hacia la calidad del servicio y el respeto al medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos de todas las partes involucradas, la legislación ambiental aplicable y otros requisitos ambientales que se suscriban, así como promover una cultura corporativa con sus empleados y sus departamentos, en la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos.

El Código de Conducta recoge el compromiso con el medio ambiente y el territorio, y vela por el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia, en todos sus ámbitos.

3.2 Gestión ambiental

El Grupo está comprometido con el desarrollo sostenible, que requiere un equilibrio entre la protección de la salud y el medio ambiente y su crecimiento rentable.

En 2022, CEI, GES, Almudena y Nacional realizaron auditorías energéticas de sus establecimientos, cumpliendo así con los requisitos fijados en el *Real Decreto 56/2016 de eficiencia energética*, que se actualizarán conforme a la normativa vigente.

La auditoría energética llevada a cabo es un proceso sistemático, independiente y documentado para la obtención de evidencias y su evaluación objetiva para:

- Obtener un conocimiento fiable del consumo energético y su coste asociado.
- Identificar y caracterizar los factores que afectan al consumo de energía.
- Detectar y evaluar las distintas oportunidades de ahorro, mejora de la eficiencia y diversificación de la energía y su repercusión en coste energético y de

mantenimiento, así como otros beneficios y costes asociados.

En resumen, la auditoría energética consiste en una inspección y análisis sistemático del uso y consumo de energía en un emplazamiento o edificio con el fin de identificar los flujos de energía y el potencial de mejora de la eficiencia energética.

3.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

GES dispone de la certificación “LEED V4 GOLD Commercial interiors” en su oficina principal ubicada en Plaza de las Cortes, 2, 28014 Madrid.

LEED es el sistema de gestión de rendimiento y proyectos de edificios ecológicos líder en el mundo, que ofrece un marco integral para el diseño, la construcción, las operaciones y el rendimiento de edificios ecológicos:

- El enfoque riguroso en la selección de materiales, el confort humano, la calidad del aire y las características de salud humana de un edificio prioriza correctamente el activo más importante del edificio: los seres humanos.
- El enfoque específico en la equidad social garantiza que los edificios no se consideren aislados de sus comunidades, sino que prioricen el acceso y la inclusión para todos.
- Para garantizar que un edificio sea resistente a las perturbaciones naturales y no naturales, se ha establecido un conjunto completo de estrategias de diseño y construcción en LEEDv4.1

3.2.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Debido a la naturaleza de las actividades desarrolladas por las sociedades que conforman el Grupo, ninguna emplea ni genera contaminantes físicos, químicos o biológicos que afecten de forma relevante a la seguridad y salud de sus empleados y entorno, por lo cual, debido a su nula incidencia, las sociedades del grupo no cuentan con un departamento específico para la prevención de los riesgos ambientales.

3.2.3 Aplicación del principio de precaución

El Grupo no estima riesgos ambientales significativos por las actividades que desarrolla, por lo que no dispone de sistemas de gestión ambiental formalizados en ninguna de sus sociedades.

Sin embargo, se realiza el seguimiento periódico de los consumos energéticos y se evalúa su eficiencia al considerarse este uno de los indicadores de impacto más relevantes.

3.2.4 Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

En 2024, ninguna de las sociedades del Grupo CEI ha registrado provisiones o garantías de cobertura de riesgos medioambientales.

3.3 Uso sostenible de los recursos

3.3.1 Consumo energético

La siguiente tabla recoge los consumos directos de energía reportados en 2024 y 2023 por las sociedades pertenecientes al Grupo CEI:

| Tipo de energía | Unidad de medida | Consumo total 2024 | Consumo total 2023 |
|--|------------------|--------------------|--------------------|
| Diésel* | L | 55.027 | 53.375 |
| Gas natural | kWh | 545.777 | 538.420 |
| Gasolina | L | 17.792 | 17.852 |
| LPG | L | 1.493 | 1.495 |
| Electricidad procedente de fuentes no renovables** | kWh | 849.710 | 837.790 |

*Se ha estimado a partir de las facturas de repostaje de los 12 meses a precio promedio.

**Se reportan consumos reales a partir de facturas.

Existen acciones de concienciación de consumo eficiente promovidas por las entidades.

Las medidas para el ahorro de recursos y la mejora de la eficiencia energética, llevadas a cabo en ejercicios anteriores, se han mantenido en el 2024:

- Renegociar los contratos de suministro eléctrico de las oficinas para asegurar su calidad.
- Establecer áreas específicas de reciclaje en las zonas de impresión y de descanso.
- Impulsar la digitalización de los procesos de comunicación interna y con clientes minimizando la impresión y envío de documentación física. En 2024 la digitalización alcanzaba aproximadamente al 80% de las comunicaciones con clientes y el objetivo es seguir avanzando hacia el 100%.
- Establecer directrices para reducir desplazamientos
- Realizar labores de mantenimiento preventivo en la fontanería y riego para lograr un uso correcto y evitar fugas, reduciendo con ello el consumo de agua.
- Actuar sobre los sistemas de iluminación, cambiando los elementos por unos de bajoconsumo e inculcando la cultura de aprovechamiento de la iluminación natural. Se ha actuado también sobre los elevadores mejorando y reduciendo su uso y consumo.
- Impulsar la digitalización de los procesos (emisión de la solicitud, póliza y firma del cliente) para reducir el consumo de papel.
- Reducir en un alto porcentaje el uso de plásticos en embalajes, mensajería y consumibles, sustituyéndolos por materiales sostenibles y/o reciclados como papel y cartón.
- Adecuar el mantenimiento de la bomba de calor para que su consumo sea

correcto.

- Elaborar un informe anual de sostenibilidad ambiental, que muestra los consumos energéticos y de recursos y su impacto medido en la huella de carbono de la actividad. La comparabilidad de sus resultados anuales permite tomar medidas para mejorar la eficiencia energética y reducir consumos.
- Sustituir del sistema de climatización y de la piedra de la fachada para la mejora de aislamiento térmico.
- Reutilizar sobres para los envíos internos.

3.4 Cambio climático

3.4.1. Huella de carbono

Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades del Grupo en 2024 y 2023, son los siguientes:

| Emisión de Gases Efecto Invernadero | Factor de Emisión* | kg CO2eq 2024 | kg CO2eq 2023 |
|-------------------------------------|--------------------|----------------|----------------|
| Alcance 1 | | | |
| Gas natural | 0,182 | 99.331 | 97.992 |
| Diésel | 2,488 | 136.952 | 132.796 |
| Gasolina | 2,237 | 39.803 | 39.935 |
| LPG | 1,541 | 2.397 | 2.304 |
| Alcance 2 | | | |
| Electricidad | ** | 99.164 | 108.183 |
| TOTAL | | 377.647 | 381.210 |

* Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para 2022.

** Los factores de emisión de alcance 2 dependerán de cada comercializadora

Si bien el Grupo actualmente no tiene un objetivo de reducción o mitigación de sus emisiones de carbono a largo plazo, implementa medidas que contribuyen a reducir sus emisiones conforme a lo que se indica en el punto 3.3.1 anterior.

3.4.2 Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

3.4.2.1 Indicadores de Taxonomía Europea

El Grupo ha llevado a cabo distintas labores orientadas al cumplimiento de la legislación sobre sostenibilidad. En particular, entre otros aspectos, ha trabajado en la identificación de las actividades elegibles y las actividades alineadas a la Taxonomía (actividades económicas que contribuyen de forma sustancial a alguno de los seis objetivos medioambientales).

Para 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 y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, en adelante (Reglamento de Taxonomía), se reportan el Anexo X, XI y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 y sus modificaciones correspondientes.

A. Indicador de inversiones

El Grupo CEI, para valorar la contribución al cumplimiento de los objetivos medioambientales descritos en el artículo 9 del *Reglamento (UE) 2020/852*, identifica las inversiones elegibles en base a los sectores incluidos en el *Reglamento delegado 2021/2139*, permitiendo escrutar aquellas actividades económicas (mediante su código “NACE”) como contribuidoras al cumplimiento de alguno de los objetivos sin causar perjuicio a ninguno de los otros.

La información empleada para elaborar los requerimientos establecidos del indicador clave de resultados (en adelante ICR) de inversiones se ha obtenido del proveedor de información ASG Clarity AI que considera inversiones en acciones cotizadas, bonos corporativos, emisores soberanos y supranacionales e instituciones de inversión colectiva; no considera en cambio otras inversiones como acciones no cotizadas, inmuebles o fondos de capital riesgo.

El Anexo X recoge el ICR relativo a inversiones de las empresas de seguros y reaseguros que recoge la media ponderada de aquellas inversiones dirigidas a financiar, o asociadas, a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía. El ICR se muestra tanto en términos de porcentaje con respecto a las “inversiones totales” como en unidades monetarias absolutas.

El denominador empleado en el ICR de las inversiones es el valor de mercado de las inversiones mantenidas que engloba inmuebles, bonos corporativos, acciones, instituciones de inversión colectiva, liquidez, depósitos y préstamos, quedando excluidas las emisiones de entidades soberanas y supranacionales.

Inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía

Se analizan las actividades de las compañías para determinar si son elegibles según la taxonomía. En el caso de las Instituciones de Inversión Colectiva IIC, se aplica un enfoque de transparencia para analizar los subyacentes del producto y así determinar en cada caso si son elegibles. Debido al volumen de información que esto genera, se emplea para los cálculos un dato agregado para cada una de las IIC en las que invierte, no las posiciones subyacentes.

Se ha decidido no analizar la elegibilidad de los siguientes tipos de activos: liquidez, depósitos e inmuebles de uso propio. En el caso de la liquidez y los depósitos, esta decisión se debe a que en el mercado se ha observado que en la mayoría de los análisis relacionados con la sostenibilidad se excluyen estos activos al no considerarse que redirijan flujos de efectivo hacia actividades sostenibles. Los inmuebles de uso propio se excluyen porque forman parte de la actividad propia de la entidad.

Por último y como se indica al inicio, existen algunas inversiones para las que no ha sido posible realizar la evaluación de su elegibilidad porque no se dispone de información suficiente. Este es el caso de las acciones no cotizadas que, por ello, se consideran no

alineadas.

Inversiones que financian actividades económicas ajustadas a la taxonomía o vinculadas a ellas

Para que una inversión se considere alineada, se verifican dos criterios: el riesgo de que una empresa no cumpla los criterios mínimos de DNSH (Do Not Significant Harm) y de Salvaguardas Sociales Mínimas (Social Safeguards). Se evalúan los riesgos a nivel de actividad económica para el DNSH y a nivel de empresa para las Salvaguardas Sociales Mínimas.

Debido a la ausencia de una opción de descarga para ciertos desgloses en la plataforma de nuestro proveedor de información ASG, Clarity AI, no es posible incluir determinada información del ANEXO X en el presente informe. No obstante, la compañía considera que el paquete actual de información cubre los aspectos más relevantes y proporciona un nivel de detalle adecuado.

En 2024, se han registrado mejoras en el indicador clave de inversiones en comparación con 2023. Destacan, en particular, el aumento en el valor medio ponderado de todas las inversiones realizadas por empresas de seguros y reaseguros destinadas a financiar actividades económicas alineadas con la taxonomía o vinculadas a ella. Esta mejora se refleja tanto en función del volumen de negocio como de las inversiones en activos fijos.

Asimismo, el aumento del porcentaje de activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con el total de inversiones gestionadas por las empresas de seguros y reaseguros sin considerar las inversiones en entidades soberanas.

| Plantilla X. Indicador de inversiones. | | | |
|---|--|--|--|
| <p>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</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 5%</p> <p>Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 7%</p> | | <p>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</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 112.168.327 €</p> <p>Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 157.035.658 €</p> | |
| <p>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</p> <p>Ratio de cobertura: 92%</p> | | <p>El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas</p> <p>Cobertura: 2.243.366.547 €</p> | |
| <p>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados</p> | | | |
| <p>El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:</p> <p style="text-align: right;">0,00%</p> | | <p>El valor en términos monetarios de los derivados:</p> <p>0 €</p> | |
| <p>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:</p> <p>Empresas no financieras No disponible</p> <p>Empresas financieras No disponible</p> | | <p>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:</p> <p>Empresas no financieras No disponible</p> <p>Empresas financieras No disponible</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>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:</p> <p>Empresas no financieras No disponible Empresas financieras No disponible</p> | <p>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:</p> <p>Empresas no financieras No disponible Empresas financieras No disponible</p> |
| <p>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:</p> <p>Empresas no financieras No disponible Empresas financieras No disponible</p> | <p>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:</p> <p>Empresas no financieras No disponible Empresas financieras No disponible</p> |
| <p>La proporción de exposiciones a otras contrapartes en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:</p> <p style="text-align: center;">No disponible</p> | <p>Valor de las exposiciones a otras contrapartes:</p> <p style="text-align: center;">No disponible</p> |
| <p>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:</p> <p style="text-align: center;">7%</p> | <p>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:</p> <p style="text-align: center;">157.024.158 €</p> |
| <p>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:</p> <p>Volumen de negocios: 74% CapEx : 77%</p> | <p>Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:</p> <p>Volumen de negocios: 1.660.091.245 € CapEx : 1.727.392.241 €</p> |

| | |
|---|---|
| <p>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:</p> <p>Volumen de negocios: 19%</p> <p>CapEx : 17%</p> | <p>Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:</p> <p>Volumen de negocios: 426.239.644 €</p> <p>CapEx : 381.372.313 €</p> |
| <p>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados</p> | |
| <p>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:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: No disponible</p> <p>Sobre la base de las inversiones en activos fijos: No disponible</p> | <p>Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: No disponible</p> <p>Sobre la base de las inversiones en activos fijos: No disponible</p> |
| <p>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:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 5%</p> <p>Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 7%</p> | <p>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:</p> <p>Sobre la base del volumen de negocios: 112.160.113 €</p> <p>Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 157.024.158 €</p> |
| <p>La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:</p> | <p>Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados :</p> |

| | | | |
|--|----|--|-----|
| 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: | 2% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 2% |
| CapEx : | 2% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 2% |
| 2) Adaptación al cambio climático | | | |
| Volumen de negocios: | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| CapEx : | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| 3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos | | | |
| Volumen de negocios: | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| CapEx : | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| 4) Transición hacia una economía circular | | | |
| Volumen de negocios: | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |

| | | | |
|---|----|----------------------------|----|
| CapEx : | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| 5) Prevención y control de la contaminación Volumen de negocios: | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| CapEx : | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| 6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas Volumen de negocios: | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |
| CapEx : | 0% | Actividades de transición: | 0% |
| | | Actividades facilitadoras: | 0% |

Por las mismas razones relacionadas con la disponibilidad de descarga de ciertos desgloses en la plataforma de nuestro proveedor de información ASG, Clarity AI, este año no se incluirá el ANEXO XII de este Reglamento que muestra las inversiones que el Grupo mantiene en actividades económicas relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil en el presente informe.

B. Indicador clave de la actividad de suscripción

Para dar cumplimiento al *Reglamento (UE) 2020/852*, las entidades aseguradoras deben informar sobre la proporción de primas de no vida elegibles y alineadas con dicho Reglamento.

El objetivo de los indicadores es proporcionar el alcance de la contribución de la actividad de suscripción al objetivo de adaptación al cambio climático.

En cuanto a la proporción de primas elegibles según Taxonomía, los requisitos indicados en el *Reglamento Delegado (UE) 2021/2139*, apartado 10.1 y 10.2, para poder contabilizar las primas son:

- Pertener a las siguientes líneas de negocio:
 - Seguro de gastos médicos;
 - Seguro de protección de ingresos;
 - Seguro de accidentes laborales;
 - Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
 - Otro seguro de vehículos automóviles;
 - Seguro marítimo, de aviación y transporte;
 - Seguro de incendio y otros daños a los bienes;
 - Seguro de asistencia.
 - Reaseguro proporcional de gastos médicos;
 - Reaseguro proporcional de protección de ingresos;
 - Reaseguro proporcional de accidentes laborales;
 - Reaseguro proporcional de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
 - Reaseguro proporcional de vehículos automóviles;
 - Reaseguro proporcional marítimo, de aviación y transporte;
 - Reaseguro proporcional de incendio y otros daños a los bienes;
 - Reaseguro proporcional de asistencia;
 - Reaseguro no proporcional de enfermedad;
 - Reaseguro no proporcional de responsabilidad civil por daños excluyendo las obligaciones de seguro incluidas en el Lob 8;
 - Reaseguro no proporcional marítimo, de aviación y transporte;
 - Reaseguro no proporcional de daños a los bienes excluyendo las obligaciones de seguro incluidas en el Lob 9 y 12.

- Estar relacionadas con el aseguramiento de riesgos relacionados con el clima

indicados en el Apéndice A del *Reglamento Delegado (UE) 2021/2139*.

La actividad de suscripción potencialmente elegible del Grupo CEI es la que constituye la actividad de GES, Almudena, AMIC y Nacional.

A nivel agregado, las primas brutas imputadas correspondientes se han considerado como no elegibles. Por un lado, aunque los productos GES, AMIC y Almudena que pertenecen a las líneas de negocio elegibles ofrecen coberturas que incluyen los efectos de los riesgos relacionados con el clima, actualmente, no es posible determinar, sin esfuerzos o costes desproporcionados, la proporción de primas que cubre exclusivamente los peligros relacionados con el clima. Por otro lado, en Nacional, no ha sido posible determinar la proporción de primas elegibles puesto que las compañías cedentes no han proporcionado dicha información.

Puesto que no ha sido posible determinar la proporción de primas elegibles, la actividad de suscripción del Grupo no puede considerarse alineada a la Taxonomía.

Sin embargo, las entidades del Grupo cumplen con las garantías sociales mínimas, es decir, llevan a cabo procedimientos de diligencia debida y de reparación, según lo indicado en el art.18 punto 1 del *Reglamento 2020/852*, con el fin de garantizar su conformidad con las:

- Líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de la ONU;
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a principios y derechos fundamentales en el trabajo;
- Carta Internacional de Derechos Humanos.

| Actividades económicas | Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático | | | Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo") | | | | | |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------------|---------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | Primas absolutas, año 2024 | Proporción de primas, año 2024 | Proporción de primas, año 2023 | Mitigación del cambio climático (3) | Recursos hídricos y marinos | Economía circular | Contaminación | Biodiversidad y ecosistemas | Garantías sociales mínimas (4) |
| A.1. Actividades de suscripción de seguro y reaseguro no de vida que se ajustan a la taxonomía (medioambientalmente sostenibles) (1) | - | 0,00% | 0,00% | N | S | S | S | S | S |
| A.1.1 De las cuales, reaseguradas | - | 0,00% | 0,00% | N | S | S | S | S | S |
| A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros | - | 0,00% | 0,00% | N | S | S | S | S | S |
| A.1.2.1 De las cuales, reasegurada (retrocesión) | - | 0,00% | 0,00% | N | S | S | S | S | S |
| A.2. Actividades de suscripción de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (2) | - | 0,00% | 0,00% | | | | | | |
| B. Actividades de seguro y reaseguro no de vida no elegibles según la taxonomía | 777.933.128 | 100,00% | 100,00% | | | | | | |
| Total (A.1 + A.2 + B) | 777.933.128 | 100,00% | 100,00% | | | | | | |

3.4.2.2 Indicadores de cambio climático anuales

Existe la obligación por primera vez de incluir dentro del reporte de las plantillas de informes cuantitativos para Solvencia II o QRT anual información relacionada con el cambio climático.

En primer lugar, se reportarán dos indicadores de inversiones relacionados con el riesgo físico y el riesgo de transición:

1. Indicador de riesgo de cambio climático de transición: proporción del valor de Solvencia II de las inversiones expuestas al riesgo de transición, en relación con el total de inversiones.
2. Indicador de riesgo de cambio climático físico: proporción del valor de Solvencia II de las propiedades expuestas a riesgo físico, en relación con el total de las propiedades.

En segundo lugar, se reportará la siguiente información relacionada con el cambio climático en los productos de seguro clasificados en líneas de negocio de no vida según el Reglamento de Solvencia II:

3. Proporción de primas brutas emitidas que cubren cubre los riesgos físicos relacionados con el clima.
4. Si el producto cubre riesgos relacionados con el clima, indicar con un “Sí” si tiene en cuenta medidas de prevención de los riesgos de cambio climático en su diseño.

4 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1 Enfoque de gestión

Para Grupo CEI, disponer de políticas y medidas concretas en los ámbitos de selección, formación, desarrollo y retribución, y disponer de canales de comunicación transparentes son palancas fundamentales para poder ofrecer sus servicios y, por lo tanto, alcanzar sus objetivos estratégicos.

Nuestras principales líneas de actuación en la gestión de personas se centran en:

- Identificar y promocionar el talento.
- Fomentar el desarrollo profesional de las personas a través de la formación.
- Asegurar la igualdad de oportunidades.
- Asegurar el bienestar y la salud de las personas.
- Mejorar la calidad del empleo.

La gestión del talento es una de las prioridades de la estrategia. Por ser conscientes de la importancia del equipo humano para el éxito actual y futuro de los diferentes negocios se ha diseñado un ambicioso Plan Director de Gestión de Personas. El plan define, para los ejercicios 2022-2024, una hoja de ruta para el desarrollo del capital humano, basada en los siguientes ejes: Retención del talento, Gestión del talento interno, Impulso del compromiso, Liderazgo, Organización y Facilitadores de RRHH.

Para agilizar y potenciar la formación continua de los empleados, así como su control y seguimiento, en 2023, se ha actualizado la plataforma de formación online que es común a todas las compañías del Grupo.

GES, Nacional y Almudena cuentan con un Plan de Igualdad del que se derivan determinadas iniciativas para garantizar la igualdad efectiva de oportunidades en todos los puestos de trabajo.

En el Grupo, se mantiene una adecuada vigilancia del cumplimiento de todas las medidas de prevención de riesgos laborales con especial foco en las condiciones sanitarias e higiénicas de las oficinas para garantizar la protección de las personas.

4.2 Empleo

Todos los centros de trabajo del Grupo se encuentran ubicados en España. En 2024 el número total de empleados del Grupo ascendía a 370 frente a los 366 de 2023.

La actividad de las diferentes sociedades no tiene carácter estacional relevante, por lo que el indicador de promedio anual requerido por la *Ley 11/2018* no es significativamente distinto al del número de empleados a cierre de ejercicio. Por este motivo, dicho indicador y sus desgloses no se incluyen en este informe, al no aportar información adicional relevante para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad.

4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, tipología de contrato y categoría profesional

En las siguientes tablas se muestran los datos al cierre del ejercicio 2024 y 2023.

Distribución por sexo:

| Sexo | 2024 | 2023 |
|-------------|-------------|-------------|
| Hombre | 192 | 193 |
| Mujer | 180 | 173 |
| Total | 372 | 366 |

Distribución por edad:

| Edad | 2024 | 2023 |
|---------------|-------------|-------------|
| < de 30 | 35 | 30 |
| % | 9,4% | 8,2% |
| entre 30 y 50 | 186 | 192 |
| % | 50,0% | 52,5% |
| > de 50 | 151 | 144 |
| % | 40,6% | 39,3% |

Distribución por sexo y categoría profesional:

| 2024 | | | 2023 | | |
|--------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre | Total |
| Dirección | | | | | |
| - | 25 | 25 | - | 21 | 21 |
| Supervisión o gerencia | | | | | |
| 8 | 15 | 23 | 8 | 12 | 20 |
| Responsable departamental | | | | | |
| 17 | 63 | 80 | 16 | 65 | 81 |
| Administrativo/auxiliar/apoyo | | | | | |
| 154 | 90 | 244 | 149 | 95 | 244 |
| Total | | | | | |
| 180 | 192 | 372 | 173 | 193 | 366 |

Distribución por sexo y tipología de contrato:

| 2024 | | | 2023 | | |
|---|--------|-------|-------|--------|-------|
| Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre | Total |
| Número de asalariados | | | | | |
| 180 | 192 | 372 | 173 | 193 | 366 |
| N.º de asalariados permanentes | | | | | |
| 178 | 192 | 370 | 172 | 192 | 364 |
| N.º de asalariados temporales | | | | | |
| 2 | - | 2 | 1 | 1 | 2 |
| N.º de asalariados a tiempo completo | | | | | |
| 162 | 185 | 347 | 160 | 187 | 347 |
| N.º de asalariados a tiempo parcial | | | | | |
| 18 | 7 | 25 | 13 | 6 | 19 |

No se reportan los datos promedio de contratos debido a que no existe estacionalidad en las actividades desarrolladas. La plantilla de empleados se ha mantenido estable durante el año reportado.

4.2.2 Despidos

En las siguientes tablas se muestran los datos relativos a los despidos realizados en 2024 y 2023.

| Distribución por sexo | 2024 | 2023 |
|-----------------------|------|------|
| Hombre | 5 | 6 |
| Mujer | 14 | 8 |
| Total | 19 | 14 |

| Distribución por edad | 2024 | 2023 |
|-----------------------|-------|-------|
| < de 30 | 3 | 1 |
| % | 15,8% | 7,1% |
| entre 30 y 50 | 11 | 8 |
| % | 57,9% | 57,1% |
| > de 50 | 5 | 5 |
| % | 26,3% | 35,7% |

Distribución por categoría profesional:

| 2024 | | | 2023 | | |
|--------------------------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre | Total |
| Dirección | | | | | |
| - | - | - | - | - | 0 |
| Supervisión o gerencia | | | | | |
| - | 1 | 1 | 1 | - | 1 |
| Responsable departamental | | | | | |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Administrativo/auxiliar/apoyo | | | | | |
| 13 | 3 | 16 | 6 | 5 | 11 |
| Total | | | | | |
| 14 | 5 | 19 | 8 | 6 | 14 |

4.2.3 Remuneraciones

Las remuneraciones medias del Grupo CEI en 2024 y 2023, desagregadas por sexo, edad y categoría profesional han sido las siguientes:

| Remuneración media por sexo | 2024 | 2023 |
|-----------------------------|--------|--------|
| Hombre | 49.992 | 47.770 |
| Mujer | 32.725 | 31.690 |
| Total | 41.637 | 40.169 |

| Remuneración media por edad | 2024 | 2023 |
|-----------------------------|--------|--------|
| < de 30 | 25.437 | 26.132 |
| entre 30 y 50 | 41.322 | 38.864 |
| > de 50 | 45.780 | 44.833 |

| Remuneración media por categoría profesional | 2024 | 2023 |
|--|---------|---------|
| Dirección | 112.433 | 102.916 |
| Supervisión o gerencia | 68.884 | 70.177 |
| Responsable departamental | 47.335 | 47.318 |
| Administrativo/auxiliar/apoyo | 29.946 | 29.936 |

4.2.3.1 Brecha Salarial

Para el cálculo de la brecha salarial, se ha tomado la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Mediana Salario Hombres} - \text{Mediana Salario Mujeres}}{\text{Mediana Salario Hombres}} \times 100 = \%$$

Una brecha positiva indica el % en que la mediana salarial de las mujeres es inferior a la mediana salarial de los hombres. Por el contrario, una brecha negativa indica el % en que la mediana salarial de las mujeres es superior a la mediana salarial de los hombres.

Según estos criterios, la brecha salarial del Grupo CEI en 2024 y 2023, por categoría profesional, es la siguiente:

| Brecha salarial por categoría profesional | 2024 | 2023 |
|--|-------------|-------------|
| Dirección | N/A* | N/A* |
| Supervisión o gerencia | 10% | 20% |
| Responsable departamental | -16% | -11% |
| Administrativo/auxiliar/apoyo | 5% | 13% |

*Sin presencia de mujeres en esta categoría.

4.2.3.2 Remuneraciones medias consejeros y directivos

La siguiente tabla muestra el número de personas que disponen de contrato de alta dirección y su remuneración media, así como el número de consejeros y su remuneración media:

| Brecha salarial por categoría profesional* | Número de personas | 2024 | Número de personas | 2023 |
|---|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Personal de Alta Dirección | 4 | 180.986 | 4 | 179.002 |
| Consejeros | 24 | 34.773 | 22 | 33.029 |

*No se desglosan remuneraciones por sexo debido a que en la categoría alta dirección únicamente hay una mujer.

4.2.4 Implantación de políticas de desconexión laboral

Se dispone de protocolos de desconexión digital que garantiza el derecho a la desconexión digital de los empleados, con el objetivo de asegurar su conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar.

Este derecho se reconoce para todos los empleados. Salvo en situaciones urgentes o de excepcional necesidad, no se debe utilizar la mensajería electrónica u otras herramientas de comunicación durante los períodos de descanso, vacaciones, permisos o bajas

laborales del destinatario. Por consiguiente, no podrá reprocharse a ningún trabajador no responder a una comunicación amparado por su derecho a la desconexión. En todo caso los medios de comunicación se deben utilizar con respeto a las personas y su vida privada.

Las medidas que regulan la utilización de los medios de comunicación para garantizar el respeto del derecho a la desconexión son las siguientes:

- Ningún empleado está obligado a responder llamadas telefónicas o correos electrónicos fuera del horario de trabajo, salvo situaciones urgentes o de excepcional necesidad.
- El trabajador, conectado fuera del horario de trabajo, debe preparar su mensajes en conexión/ pendiente de envío o utilizar el envío diferido. Excepcionalmente, a falta de lo anterior, deberá indicar, en el asunto, que el correo electrónico no requiere respuesta inmediata y precisar el plazo en el cual ésta es esperada.
- En caso de no estar accesible un empleado, éste deberá informar al remitente de dicha situación (p.ej. mensajes automáticos de ausencia) reportando el nombre de otro empleado que puede ponerse en contacto durante su ausencia en caso de que así proceda, o indicando fecha aproximada de regreso y posible respuesta a la comunicación recibida.
- Los horarios de llamadas telefónicas, tele reuniones o videoconferencias deberán estar siempre dentro del horario laboral.

4.2.5 Empleados con discapacidad

Grupo CEI no cuenta en plantilla con empleados con discapacidad. Para el cumplimiento de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, las sociedades obligadas solicitan a la Administración la concesión del Certificado de Excepcionalidad y cumplen con las medidas alternativas establecidas para cada una. Éstas, en 2024, consistían en donaciones a Fundación Gil Gayarre y Fundación Juan XXIII Roncalli y Fundación a la par, con el fin de mejorar de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias. Dicha aportación va dirigida al programa de Inserción Laboral, que tiene como objetivo la capacitación laboral y social de personas con discapacidad intelectual con el fin de fomentar su acceso al empleo. En el apartado 7.2. se detallan las donaciones realizadas por las diferentes sociedades del Grupo.

4.3 Organización del trabajo

4.3.1. Información detallada sobre la organización del tiempo de trabajo

La organización del trabajo viene marcada por la variedad de la naturaleza de los negocios. Los turnos y horarios de las empresas están organizadas respetando siempre los convenios colectivos sectoriales de ámbito nacional que les son de aplicación.

En general, el Grupo permite flexibilidad horaria de entrada y salida, así como el teletrabajo. Además, los horarios se adaptan a cada negocio siendo en algunos casos horario partido y en otros intensivo de mañana.

4.3.2. Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral

El Grupo está comprometido con la implantación y desarrollo de diversas medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral, consistentes en la reducción de la jornada laboral, la flexibilidad horaria, posibilidad de recuperación de horas por asuntos personales y el trabajo en remoto.

4.3.3. Absentismo

La siguiente tabla muestra el número de horas de absentismo contabilizadas por tipología, para el conjunto de CEI, en 2024 y 2023.

| Absentismo por tipología | 2024 | 2023 |
|---------------------------------|---------------|---------------|
| Enfermedad | 30.831 | 32.550 |
| Accidente | 656 | 787 |
| Permiso parental* | 4.477 | |
| Total | 35.964 | 33.337 |

* En 2023 no se informaba sobre esta causa de baja

Durante el 2024, se ha registrado un aumento de las horas de absentismo debido a la inclusión del permiso parental en el recuento de horas. Hay una disminución de los casos de bajas por enfermedad y por accidentes laborales.

4.4 Seguridad y salud

La prevención de riesgos laborales es una prioridad para Grupo CEI que dispone de Servicios de Prevención ajenos integrados por personal técnico cualificado.

En este sentido, el servicio de prevención se encarga de realizar la correspondiente vigilancia de la salud, mediante el seguimiento periódico del estado de salud de los empleados, garantizando la total confidencialidad de los datos y ofreciendo información de las conclusiones derivadas de los correspondientes reconocimientos médicos practicados, en relación con la aptitud del empleado para su puesto de trabajo. Dicho servicio se encarga también de realizar la evaluación de los riesgos laborales en cada una de las oficinas y de proveer la formación necesaria para la prevención de riesgos laborales en los distintos puestos de trabajo.

4.4.1. Accidentabilidad

La siguiente tabla muestra los valores que presentan los diferentes índices y datos que miden la accidentabilidad laboral, con desglose por sexo.

| Accidentabilidad laboral | 2024 | | | 2023 | | |
|---|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| | Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre | Total |
| Índice de frecuencia** | - | 3,64 | 3,64 | - | - | - |
| Índice de gravedad*** | - | 0,09 | 0,09 | - | - | - |
| N.º de accidentes con baja (sin in itinere) | - | 2 | 2 | - | - | - |
| N.º de enfermedades profesionales detectadas | - | - | - | - | 1 | 1 |
| N.º de fallecimientos resultantes de accidente laboral o enfermedad profesional | - | - | - | - | - | - |
| N.º de bajas por COVID | - | - | - | - | - | - |

** Índice de frecuencia por sexo = (número de accidentes con baja sin contar in itinere por sexo / número de horas por convenio por sexo) x 10⁶. No incluye datos de accidentabilidad de Nacional y Almudena. No se ha podido obtener el informe de las entidades.

*** Índice de gravedad por sexo = (número de días perdidos por accidente con baja por sexo/número de horas por convenio por sexo) x 10³. No incluye datos de accidentabilidad de Nacional y Almudena. No se ha podido obtener el informe de las entidades.

4.5 Relaciones sociales

Alineados con el dialogo social, el Grupo CEI cumple con los principios y disposiciones de los siguientes convenios a los que sus sociedades dependientes están adscritas:

- Convenio colectivo general de ámbito estatal para las entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la seguridad social.
- Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.

Por el momento no existe un órgano específico para informar, consultar y negociar con el personal ni un órgano de representación sindical. No obstante, se realizan consultas y encuestas periódicas al personal sobre temas como las medidas de conciliación laboral, etc. que ayudan a mejorar la comunicación entre empresa y empleados.

Adicionalmente, las compañías que disponen de un Plan de Igualdad cuentan con una Comisión de Seguimiento con representación del personal.

4.6 Formación

4.6.1. Enfoque de gestión de la formación

La cultura del Grupo CEI establece que la formación es un elemento clave para ayudar a sus empleados a conseguir su máximo potencial. En ese contexto, la organización invierte una gran cantidad de recursos en el desarrollo profesional de sus empleados.

Cada empresa establece sus programas y acciones formativas para sus empleados, agentes y miembros del Consejo de Administración.

Estos programas se refieren a materias específicas de la industria aseguradora, de la propia empresa, comerciales, de habilidades, de normativa interna, así como aquellas requeridas por cumplimiento normativo. Según el caso, la formación se organiza con formadores internos y externos.

Cada empresa lleva un registro de la actividad de formación donde quedan reflejadas las siguientes informaciones: personas formadas, el tipo de formación (e-learning, mixta o presencial), si es formación o seminario, duración, si los formadores son internos o externos, nombre del formador o proveedor, si es en horario laboral, temática, fecha de inicio y fin, el coste y si éste es bonificado.

A todos los empleados de CEI, GES y Nacional, bien en su incorporación o en algún momento se le imparte formación sobre la siguiente normativa interna:

- Protección de datos
- Prevención blanqueo de capitales
- Uso de sistemas de la información
- Prevención de delitos
- Código de conducta
- Protocolo de acoso
- Desconexión digital.

4.6.2. Horas de formación

La siguiente tabla muestra el número total de horas dedicadas en 2024 y 2023 a la formación, con desglose por categoría profesional.

| Horas de formación por categoría profesional | 2024 | 2023 |
|---|-------------|-------------|
| Dirección | 311 | 612 |
| Supervisión o gerencia | 1.493 | 1.787 |
| Responsable departamental | 1.538 | 2.842 |
| Administrativo/auxiliar/apoyo | 5.657 | 5.600 |

El número de horas de formación llevadas a cabo en 2024 está en línea con años anteriores. En 2023 hubo un incremento puntual de horas de formación para algunas de las categorías profesionales puesto que se realizaron cursos específicos para formación en temas de sostenibilidad.

4.7 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Grupo CEI tiene el compromiso de garantizar la accesibilidad universal, por lo que sus oficinas cumplen con las normas establecidas para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida.

4.8 Igualdad

El Grupo respeta y promueve la igualdad y la diversidad en el seno de sus sociedades y más allá, a través de acciones e iniciativas que velan por la no discriminación y acoso por razón de raza, género, discapacidad, edad, creencias religiosas, nacionalidad, orientación sexual o cualquier otra razón.

Tal como se establece en el Código de Conducta de cada sociedad, para Grupo CEI, la igualdad de oportunidades es un aspecto importante, y en los procesos y procedimientos se pone énfasis en la no discriminación por ningún aspecto.

Los Planes de Igualdad refuerzan el compromiso con la sociedad y las personas y cuentan con las siguientes características:

- Diseñado para todas las personas que trabajan en la compañía.
- Adopta la transversalidad de género como aspecto básico y universal.
- De naturaleza correctora y preventiva, integrando los procedimientos con carácter de futuro.
- Dinámico y abierto a cambios y nuevas medidas en función de las necesidades.
- Colaboración como principio básico de todos los colectivos sociales implicados.
- Participación y diálogo como principios y herramientas de trabajo de todas las partes.

El compromiso de la Dirección es crítico y de vital importancia para promocionar la auténtica igualdad de género en todas nuestras actuaciones.

En todas las actuaciones de las compañías del Grupo se tienen en cuenta los siguientes principios:

- Integrar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa.
- Integrar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en todas las áreas de actuación.
- Tolerancia cero con cualquier tipo de discriminación.

Las medidas preventivas para asegurar la igualdad de oportunidades se recogen en el Protocolo de prevención de acoso y el Código de Conducta. Todas las compañías cuentan, además, con un Canal de denuncias.

5 DERECHOS HUMANOS

5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

Debido al tipo de actividad y el país donde opera, el Grupo CEI considera que no existe un riesgo relevante en materia de derechos humanos. No obstante, se compromete a desarrollar su actividad empresarial respetando los principios de derechos humanos, así como la legalidad y la ética profesional.

Estos principios se respaldan en el Código de Conducta de cada sociedad, donde se plasma, en particular, que toda actuación debe desarrollarse bajo el respeto de la legislación vigente y, especialmente, en materia de derechos humanos y libertades públicas, derechos de los trabajadores, propiedad industrial e intelectual, competencia desleal y libre competencia, confidencialidad, prevención de blanqueo de capitales, y demás normas mercantiles y reguladoras de seguros.

5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

Si bien Grupo CEI considera que la vulneración de derechos humanos es un riesgo muy bajo o residual, dispone de políticas, procedimientos y controles específicos para prevenir potenciales riesgos, así como mitigar, gestionar y reparar posibles abusos.

Como medida preventiva y de gestión, el Grupo pone a disposición un canal de denuncias para cada una de sus sociedades con tal de proporcionar un mecanismo eficaz y confidencial que permita a quienes tengan conocimiento, indicios o sospechas de comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir incumplimientos tanto de las normas internas como de las leyes, incluyendo las relativas a derechos humanos, que rigen la actividad.

La Función de Cumplimiento Normativo realiza una monitorización continua de la normativa aplicable, incluyendo las relativas a derechos humanos, para asegurar su cumplimiento y se realizan formaciones periódicas sobre el contenido de su Código de Conducta para prevenir y concienciar a los empleados sobre la materia.

Durante 2024, no se han recibido denuncias por la vulneración de los derechos humanos.

5.3 Cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil

El Código de Conducta tiene como objetivo constituir un marco de cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil.

6 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALS

Grupo CEI tiene el compromiso de desarrollar su actividad empresarial y fomentar conductas de acuerdo con la legalidad, posibilitando un comportamiento éticamente irreprochable y una actuación profesional.

Legalidad

Toda actuación debe desarrollarse bajo el respeto de la legislación vigente y especialmente, la relativa a materia de derechos humanos y libertades públicas, derechos de los trabajadores, propiedad industrial e intelectual, competencia desleal y libre competencia, confidencialidad, prevención de blanqueo de capitales y demás normas mercantiles y reguladoras de seguros.

Todos los miembros de la organización deben conocer las leyes y normas aplicables a su actividad profesional concreta, solicitando, en su caso, la información necesaria a su superior o departamento competente de la compañía, y cumpliendo en todo caso estrictamente los protocolos establecidos para poder detectar o prevenir, en su caso, la comisión de hechos que pudieran ser constitutivos de delito dentro de la actividad de la compañía. Nadie deberá colaborar con terceros en la violación de ninguna ley, ni colaborará con ellos en acciones que comprometan el principio de legalidad o que pudieran, de ser conocidas, dañar la reputación de la compañía o perjudicar la percepción del mercado, los clientes, los proveedores, o los reguladores, entre otros.

Comportamiento ético

Se observará un comportamiento ético en todas las actuaciones que evite cualquier conducta que, aun sin violar la ley, pueda perjudicar el prestigio del Grupo, o afectar de manera negativa a sus intereses, su reputación y su imagen pública. Todas las actuaciones se desarrollarán de forma honesta e íntegra y se evitará cualquier forma de corrupción.

Profesionalidad

Toda actuación deberá basarse en la seriedad profesional, diligencia, vocación de servicio y calidad de los servicios que comercialice. Como Grupo constituido por sociedades prestadoras de servicios, se debe a sus clientes y a la confianza puesta por éstos en sus compañías.

El Grupo procurará, a través de la relación con terceros, que las conductas de éstos se rijan por idénticos principios.

6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Adicionalmente al Código de Conducta, el Grupo cuenta con una Política de Prevención de Delitos con los siguientes fines:

- Reafirmar la cultura corporativa de respeto a la Ley y cumplimiento de las

políticas y procedimientos internos.

- Poner a disposición herramientas eficaces para la prevención de delitos, su detección y respuesta frente a los mismos.
- Documentar el modelo de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir la comisión de delitos.
- Promover el conocimiento de las medidas de vigilancia y control a estos efectos y de las consecuencias de su incumplimiento.

Para promover y reafirmar la cultura corporativa, con el cumplimiento y respeto a la Ley, el contenido de la Política de Prevención de Delitos se acompaña de su difusión y explicación a los representantes y empleados.

Los empleados reciben formación sobre el modelo de prevención de delitos con varios objetivos:

- dar a conocer la responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- explicar en qué consisten los delitos que pueden dar lugar a responsabilidad penal.
- recordar los procedimientos de prevención de delitos adoptados.
- concienciar sobre el deber de colaboración de todos en la prevención de delitos.
- recordar la existencia del Canal de Denuncias.

6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

GES, única entidad obligada en cumplimiento con la *Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo*, cuenta con una Política y Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, dónde, se describen:

- Las medidas de diligencia debida
- La política expresa de admisión de clientes
- Los exámenes de determinadas operaciones
- Las actuaciones ante operación sospechosa
- La formación del personal involucrado
- Las medidas de conservación de documentos relacionados.

La Compañía dispone de un Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC) que tiene como misión principal analizar, controlar y, en su caso, comunicar al Servicio Ejecutivo toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.

Auditoría Interna supervisa la correcta implementación de este manual y la actividad del OCIC. Para ello, revisa los procedimientos internos de control con periodicidad anual, evaluando su eficacia y cumplimiento. Las conclusiones de estos trabajos de revisión se

recogen por escrito y se ponen a disposición del experto externo, del OCIC y del director general.

Cada tres años un experto externo a la Compañía realiza un examen de los procedimientos de control interno existentes y del OCIC, valorando su eficacia operativa y proponiendo, en su caso, eventuales rectificaciones o mejoras.

En cuanto a controles aplicados para el resto de entidades, se siguen los siguientes procesos:

- Verificaciones por Auditoría Interna conforme a su plan de actividad.
- Asignación de funciones y responsabilidades y cuadro de apoderamiento.
- Cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

En 2024 no se ha detectado ninguna denuncia en materia de corrupción, soborno y blanqueo de capitales en el Grupo.

6.3 Aportaciones a asociaciones o patrocinios

En 2024 y 2023, las sociedades del Grupo realizaron las siguientes aportaciones económicas a favor de asociaciones sectoriales y patrocinios:

| | Importe 2024 (euros) | Importe 2023 (euros) |
|--|-------------------------|-------------------------|
| UNESPA | 48.595,22 | 48.837,15 |
| ICEA | 32.410,20 | 31.704,09 |
| CEPREVEN | - | 1.227,00 |
| Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) | 2.449,15 | 2.354,94 |
| Col.legi d'Actuaris de Catalunya | 1.750,00 | 1.750,00 |
| Instituto de Auditores Internos | 1.382,89 | - |
| Instituto de Actuarios Españoles | 1.195,30 | 1.192,21 |
| Asociación Holandesa de Reaseguros | 125,00 | - |
| Encuentro Intereuropeo de Seguros y Reaseguros (ENTRE) | 5.814,00 | 5.814,00 |
| Asociación Atlética de Torrijos | 5.700,00 | 5.500,00 |
| Amici Bilbao | 11.000,00 | |

7 SOCIEDAD

7.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

El compromiso de Grupo CEI con el desarrollo sostenible y la sociedad se articula desde varias vertientes:

Actividades de las sociedades

Las sociedades del Grupo persiguen el objetivo de maximizar el impacto positivo en la sociedad, contribuyendo a través de la cadena de valor y poniendo especial foco en los clientes, el empleo y la relación con proveedores.

A través de su actividad, el Grupo fomenta la inversión y capitaliza e invierte en la economía nacional a través de los costes de los seguros. La actividad de seguros, además, ofrece seguridad a la sociedad, en general, y a sus clientes, en particular, ante riesgos que puedan impactar directamente en su patrimonio, su economía o su salud.

Las entidades asumen el compromiso de garantizar a sus clientes una protección de calidad, fomentando relaciones de confianza. Los productos, diseñados para cada cliente y sus necesidades, se comercializan de forma transparente y clara, siguiendo la normativa y políticas aprobadas para que los clientes conozcan de forma rigurosa las coberturas e implicaciones de contratar uno u otro producto.

Además, contribuyen con la comunidad donde operan ofreciendo empleo de calidad, estabilidad, salarios competitivos y formación. En 2023, las entidades avanzaron en las actividades enmarcadas en sus respectivos Planes Directores de Personas enfocados en 4 ejes estratégicos y claves, en la gestión de personas: liderazgo, rendimiento organizativo, gestión del talento y compromiso e involucración.

El Grupo ofrece la posibilidad de realizar prácticas universitarias a través de convenios con los centros universitarios o contratos en formación, según el caso. Cuando surge la oportunidad, estos estudiantes se incorporan a la plantilla tras completar sus prácticas.

En cuanto a los procesos de compra y externalización de servicios, las empresas del Grupo trabajan con proveedores locales exclusivamente, con la única excepción de Nacional que, debido a su actividad internacional, trabaja con un 7,8% de proveedores no locales.

Fundación Carlos Sunyer

La Fundación Carlos Sunyer (FCS) es una organización sin ánimo de lucro constituida en 2017 a raíz de la inquietud existente en el Grupo de colaborar y participar en proyectos solidarios que contribuyan en la mejora la sociedad en la que vivimos. Para ello, recibe fondos de CEI, GES, Almudena y Nacional, además de otros donantes particulares.

Su misión es favorecer el desarrollo personal, el futuro profesional y la integración social de personas desfavorecidas, a través de la educación y promoción del voluntariado y contribuir a mejorar la vida y el entorno de personas que sufren riesgo de exclusión social.

Estos elementos son los que definen y establecen la estrategia y las acciones que la FCS lleva a cabo para contribuir positivamente a la sociedad.

Valores como la solidaridad, la formación, el espíritu de servicio, el esfuerzo, la visión a largo plazo y la mejora continua constituyen el ADN del Grupo CEI y se engloban en los fines de la FCS:

- La educación como medio para favorecer el desarrollo personal, el futuro profesional y la integración social de personas en riesgo de exclusión social,
- La promoción del voluntariado dirigido a apoyar la inclusión de personas en riesgo de exclusión social.

Desde el inicio de su actividad, FCS ha ido estableciendo alianzas con otras fundaciones, dando apoyo a proyectos, la mayoría de los cuales tienen continuidad hasta hoy. En todos ellos, los protagonistas son las personas desfavorecidas en riesgo de exclusión y la educación como clave para el progreso de las personas.

Nuevamente, en 2024, Almudena y Ges lanzaron campañas comerciales solidarias a favor de proyectos seleccionados por FCS que han puesto de manifiesto el fuerte compromiso solidario de sus redes comerciales.

La de Almudena se centró en PORQUEVIVEN, fundación cuya misión es mejorar la asistencia de los niños, niñas y adolescentes que requieren cuidados paliativos. Este programa provee a los niños con necesidades paliativas y sus familiares de diversos servicios, dentro de su propio domicilio.

La campaña de Ges se enfocó en el apoyo formativo de personas con discapacidad intelectual en el centro ocupacional “El Real” de Algeciras de la Fundación Apadis Bahía Algeciras.

Por otro lado, Nacional volvió a impulsar el programa de becas de la FCS para estudiantes con dificultades económicas que tienen interés en cursar el Máster en Ciencias Actariales y Financieras de la Universidad Carlos III de Madrid. Desde su lanzamiento, en 2021, este programa ha facilitado los estudios a un total de 10 estudiantes.

Ante la catástrofe producida por la DANA, la FCS también ha colaborado con la Casa Caridad de Valencia ayudando a las familias afectadas a reconstruir sus vidas y a superar las secuelas que ha dejado la DANA.

Jornadas de voluntariado corporativo

En 2024 se organizaron, para las personas que trabajan en el Grupo, unas jornadas de voluntariado corporativo con el objetivo reforzar la cohesión de los equipos, incrementar el orgullo de pertenencia y fortalecer el compromiso de agentes y empleados con la empresa y la sociedad en su conjunto.

Dichas jornadas se desarrollaron en las instalaciones de la Fundación A La Par que realiza una importante labor a favor de las personas con discapacidad intelectual, apostando por su integración e igualdad de oportunidades.

7.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

7.2.1 Aportaciones del Grupo

En 2024 y 2023, Grupo CEI realizó las siguientes donaciones económicas a fundaciones y organismos sin ánimo de lucro:

| ENTIDAD DONATARIA | Importe 2024 (euros) | Importe 2023 (euros) |
|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| FUNDACIÓN CARLOS SUNYER | 114.200,00 | 114.200,00 |
| FUNDACIÓN GIL GAYARRE | 40.926,96 | 40.926,96 |
| FUNDACIÓN RONCALLI JUAN XXIII | 10.422,36 | 10.422,36 |
| FUNDACIÓN A LA PAR | 10.800,00 | - |
| TOTAL | 176.349,32 | 165.549,32 |

Fundación Gil Gayarre, Fundación Roncalli Juan XXIII y Fundación A la Par, destinaron los fondos recibidos a sus proyectos de inclusión sociolaboral de personas con discapacidad intelectual.

La siguiente tabla muestra los proyectos en los que ha colaborado la Fundación Carlos Sunyer en 2024:

| Proyecto | Temática | Colectivo | Entidad | Año de inicio de la colaboración |
|--|--|--|---------------------------------------|---|
| AULA BALIA | Formación | Menores y jóvenes vulnerables | Fundación Balía | 2018 |
| TERRITORIO JOVEN | Formación | Menores y jóvenes vulnerables | Fundación Balía | 2019 |
| FORMACIÓN PARA LA VIDA INDEPENDIENTE | Formación | Personas con discapacidad intelectual | Fundación Tutelar de Madrid (FUTUMAD) | 2018 |
| CAMPAMENTOS DE VERANO | Formación | Personas con discapacidad intelectual | Fundación Proyecto Persona | 2018 |
| ELLAS LO BORDAN | Formación e inserción laboral | Personas en riesgo de exclusión social | Fundación Manresa | 2021 |
| BECAS FORMACIÓN PROFESIONAL COLEGIO RETAMAR | Formación | Menores y jóvenes vulnerables | Fundación Retamar | 2021 |
| BECAS MÁSTER CIENCIAS ACTUARIALES Y FINANCIERAS UC3M | Formación | Menores y jóvenes vulnerables | | 2021 |
| APRENDIENDO A CUIDAR | Formación | Menores y jóvenes vulnerables | Fundación Porque Viven | 2023 |
| TENGO HOGAR | Formación para la mejora de la empleabilidad | Personas en riesgo de exclusión social | Fundación Tengo Hogar | 2024 |
| CENTRO OCUPACIONAL Y DE FORMACIÓN EL REAL | Formación | Personas con discapacidad intelectual | Apadis Bahía Algeciras | 2024 |
| FORMACIÓN EN CUIDADOS PALIATIVOS | Formación | Médicos residentes | Colegio de Médicos de Madrid | 2024 |
| EMERGENCIA DANA | Necesidades básicas | Personas en riesgo de exclusión social | Casa Caridad Valencia | 2024 |

Los siguientes cuadros resumen el impacto y beneficios obtenidos de las diferentes acciones, distinguiendo por colectivo:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

| Proyecto | Aportación 2024 (€) | Impacto |
|--|--------------------------------|---|
| FORMACIÓN PARA LA VIDA INDEPENDIENTE Futumad | 13.000 | 34 personas con discapacidad han recibido formación en habilidades personales y sociales para que puedan vivir de manera independiente. |
| CAMPAMENTOS DE VERANO Proyecto Persona | 8.000 | 120 personas con discapacidad participaron en actividades formativas. 90 voluntarios realizaron las acciones formativas. |
| FORMACIÓN PROFESIONAL APADIS BAHÍA Algeciras | 12.600 | Formación a 70 personas con discapacidad en el Centro Ocupacional y de Formación El Real (Algeciras). |
| VOLUNTARIADO CORPORATIVO FUNDACIÓN A LA PAR | N/A | 60 voluntarios asistieron a diversos talleres profesionales de la mano de personas con discapacidad |
| TOTAL Colectivo | 33.600 | 224 personas con discapacidad intelectual han recibido formación 150 personas han participado como voluntarias |

MENORES Y JÓVENES VULNERABLES

| Proyecto | Aportación 2024 (€) | Impacto |
|---|------------------------|---|
| AULA BALIA Fundación Balía | 10.000 | 15 niños con desventaja social y económica han recibido apoyo social y educativo, en Madrid. |
| TERRITORIO JOVEN Fundación Balía | 10.000 | 37 adolescentes en riesgo de pobreza han recibido apoyo para su educación, en Sevilla. |
| APRENDIENDO A CUIDAR Fundación Porqueviven | 25.779 | 116 pacientes, familiares y cuidadores se han beneficiado de este programa que facilita la atención domiciliaria dirigida a pacientes que reciben cuidados paliativos pediátricos. |
| BECAS FP Fundación Retamar | 4.900 | 3 estudiantes de ciclos de Formación Profesional, pertenecientes a familias con escasos recursos económicos, han recibido financiación para el pago de sus gastos de matriculación. |
| BECAS MÁSTER CIENCIAS ACTUARIALES Y FINANCIERAS UC3M | 18.022 | 5 jóvenes con dificultades económicas han recibido financiación para su matriculación en el Máster en Ciencias Actuariales y Financieras de la Universidad Carlos III de Madrid. |
| TOTAL Colectivo | 68.701 | 176 menores y jóvenes se han beneficiado de las ayudas económicas, para su formación |

ADULTOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

| Proyecto | Aportación 2024 (€) | Impacto |
|---|------------------------|--|
| ELLAS LO BORDAN Fundación Manresa | 9.000 | 16 mujeres han recibido formación para su capacitación técnica en el sector textil y desarrollo de sus competencias y habilidades sociales; también se les ha dotado de maquinaria para su actividad profesional. Adicionalmente se han beneficiado 18 personas a su cargo. |
| TENGO HOGAR Fundación Tengo Hogar | 8.000 | 34 personas, pertenecientes a 10 familias, en situación de vulnerabilidad se han beneficiado de este programa que trata de ofrecer oportunidades de empleabilidad, protección de la infancia y cobertura temporal de las necesidades básicas. |
| FORMACIÓN EN CUIDADOS PALIATIVOS Col. de Médicos Madrid | 12.000 | 100 médicos residentes de todas las especialidades (o más) han participado en el primer curso de formación en cuidados paliativos. |
| DANA VALENCIA Casa Caridad | 30.000 | 500 personas (o más) damnificados por la DANA recibieron ayuda para cubrir sus necesidades. |
| TOTAL Colectivo | 59.000 | 668 personas se han beneficiado de la ayuda de la FCS |

7.3 Subcontratación y proveedores

Para el buen funcionamiento de las actividades del Grupo, se requiere una relación de confianza con quienes colaboran con el desarrollo de sus actividades, para lo cual, el Grupo establece alianzas con sus proveedores que aseguren la eficacia en la prestación de sus servicios.

Con esta misma finalidad, la Política de Externalización, establecida para las sociedades GES, Nacional, CEI y Almudena, persigue el objetivo global de establecer un marco de actuación de amplio alcance, respecto a la gestión de las actividades externalizadas, que permite tener una seguridad razonable de que las mismas aportan el valor requerido por el Grupo sin suponer riesgos o impactos negativos, no previstos y aceptados. La consecución del objetivo global descrito solo es posible mediante el cumplimiento de los siguientes objetivos secundarios:

- Definir las funciones o actividades externalizadas que se consideran críticas y que, por ello, quedan incluidas dentro del alcance de esta política.
- Regular los principios y procedimientos necesarios para asegurar que cualquier externalización de una función o actividad crítica se realice respetando el

cumplimiento de la normativa.

- Asegurar la selección y mantenimiento de proveedores de servicios que tengan los recursos y capacidades necesarios para realizar adecuadamente la prestación del servicio requerido.
- Garantizar que los acuerdos que regulan la relación con los proveedores de servicios tienen el contenido y la forma necesaria para salvaguardar los derechos del Grupo.
- Mantener un flujo (interno y externo) de información adecuado respecto a las actividades externalizadas, que permita disponer de la información necesaria para su correcta monitorización.
- Disponer de planes de contingencia que permitan una adecuada gestión de situaciones de emergencia relativas a los servicios externalizados, garantizando la continuidad del negocio de la entidad.
- Establecer las pautas obligatorias que permitan a Grupo CEI cumplir con sus obligaciones de diligencia debida vinculadas a su responsabilidad última sobre dicha actividad.

Alguna entidad, además, cuenta con un manual de compras, donde se describen las pautas para la homologación de proveedores, sus controles y la evaluación de estos. Particularmente se sigue un procedimiento de homologación de proveedores en materia de uso de sistemas y tecnología de la información y comunicación.

Para todas las sociedades del Grupo, el cumplimiento de los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza descritos en el Código de Conducta se extiende a sus proveedores y subcontratistas; quienes al firmar contratos de servicios se comprometen a respetar el código de conducta y a que sus empleados los respeten en el marco de su relación contractual con el grupo de empresas que lo conforman.

Las entidades realizan una evaluación de las actividades críticas externalizadas recogidas en los anexos de las políticas que regulan estas actividades.

Adicionalmente, sin perjuicio del normal seguimiento de la prestación de servicios, se realiza auditorías anuales de algunos proveedores.

Durante este 2024, se han realizado específicamente las siguientes:

| Tipo de auditoría | Proveedores | Periodicidad |
|-----------------------------------|---|---------------------|
| Calidad del servicio | Peritos (multirriesgo, autos), servicios funerarios | Periodicidad anual |
| Calidad del servicio | Proveedores tecnológicos | Seguimiento mensual |
| Financiera | Peritos (multirriesgo, autos), servicios funerarios | Periodicidad anual |
| Calidad de información e informes | Peritos (multirriesgo, autos) | Periodicidad anual |

7.4 Consumidores

Las sociedades del Grupo que tienen relación directa con el consumidor final son GES, Almudena y Agenal. Nacional y CEI no tienen relación directa con el consumidor final ya que CEI es entidad holding y prestadora de servicios a las entidades del Grupo y Nacional tiene relación con aseguradoras (B2B).

Para las sociedades que se relacionan directamente con los clientes finales, la calidad, la transparencia en el diseño y la comercialización de los productos y la capacidad de asegurar la protección de datos resultan fundamentales como elementos generadores de confianza.

Transparencia y calidad en el diseño y la atención

Ges y Almudena, sociedades del grupo a las que le es de aplicación la normativa de atención de quejas y reclamaciones, disponen de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) operativo todo el año a través del cual se canalizan las quejas y las reclamaciones.

La presentación de escritos de queja o reclamación puede realizarse ante el SAC en cualquiera de las oficinas de las compañías o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, se ajustará a lo previsto en la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*. A estos efectos cada compañía dispone de una cuenta de correo electrónico.

Asimismo, los tomadores de Ges, debidamente registrados, pueden presentar sus quejas o reclamaciones a través del Portal del Cliente habilitado en la página web de la Compañía.

El proceso de tramite e investigación viene recogido en el reglamento de funcionamiento del SAC, en GES y Almudena.

Quejas y Reclamaciones 2024

Durante el ejercicio 2024, el departamento de servicio de atención al cliente (SAC) de cada sociedad, ha gestionado las siguientes quejas y reclamaciones:

| Tipología | 2024 | | | 2023 | | |
|-------------------|------|----------|-------------|------|----------|--------------|
| | GES | ALMUDENA | TOTAL | GES | ALMUDENA | TOTAL |
| Emisión de póliza | 29 | 45 | 74 | 38 | 45 | 83 |
| Comercial | 339 | 18 | 357 | 420 | 2 | 422 |
| Prestaciones | 573 | 155 | 728 | 435 | 175 | 610 |
| Productos | 6 | 15 | 21 | 11 | 33 | 44 |
| Otros | 54 | 0 | 54 | 47 | 0 | 47 |
| Total | 1001 | 233 | 1234 | 951 | 255 | 1.206 |

Anualmente se realiza un informe en ambas sociedades sobre el servicio en el que se recopilan los resultados de la gestión de las quejas y reclamaciones realizadas que se analizan según la tipología del producto, las características de las reclamaciones y el

tiempo de resolución de los expedientes. Adicionalmente desde el SAC se proponen recomendaciones de mejora derivadas de las quejas y reclamaciones tramitadas.

El siguiente cuadro muestra el resultado de la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas en 2024:

| | Estimadas | Desestimadas | TOTAL |
|--------------|------------------|---------------------|--------------|
| GES | 351 | 650 | 1001 |
| ALMUDENA | 70 | 163 | 233 |
| Total | 421 | 813 | 1234 |

Para poder elevar una reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) ha de haberse realizado previamente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de las aseguradoras, que tienen la obligación de contestar en el plazo de un mes desde la presentación. Tan solo si se desestiman las pretensiones del reclamante o no se ha contestado en el citado plazo, podrá interponerse ante el Servicio de Reclamaciones del mencionado Organismo.

Durante el ejercicio 2024 se han recibido ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), 51 reclamaciones (26 en contra de GES y 25 en contra de Almodena), procediéndose a formular las oportunas alegaciones en los plazos requeridos.

En 2023 las reclamaciones recibidas fueron 55 (27 en contra de GES y 28 en contra de Almodena).

Por otra parte, en 2024 se han recibido 29 informes del Servicio de Reclamaciones de la DGSFP resolviendo reclamaciones previamente formuladas.

| | Favorable al reclamante | Favorable a la compañía | Inadmitida | TOTAL |
|----------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|
| GES | 1 | 2 | 6 | 9 |
| ALMUDENA | 3 | 14 | 3 | 20 |

En 2023 las resoluciones recibidas fueron 33 (3 en GES y 30 en Almodena).

Seguridad y protección de datos

El Grupo gestiona gran cantidad de datos de los clientes. En este sentido, se tiene el compromiso de garantizar la protección de los datos a través del cumplimiento con todos los requerimientos y obligaciones que le impone la normativa nacional y europea vigente en materia de protección de datos de carácter personal, a saber, la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* y el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos*. Asimismo, GES, Nacional, Almodena y CEI, cuentan con una Política y Protocolo de Protección de Datos, destinados

a hacer efectiva la comunicación sobre incidencias que pudieren ocurrir en el tratamiento de datos de carácter personal.

En 2021 se constituyó un grupo de trabajo sobre Ciberseguridad que llevó a la creación del Comité de Seguridad de Ges seguros. Dicho comité se ha sustituido, a nivel de grupo, por el Comité de Seguridad de la Información (CSI), que se mantendrá en 2025 y cuyo objetivo es la obtención de la certificación ISO 27001 (ya obtenida por Nacional en este ejercicio).

Encuestas de satisfacción

En 2024, ICEA ha llevado a cabo encuestas de satisfacción. Estas encuestas son realizadas mediante Net Promoter Score (NPS), una herramienta que se utiliza para medir la satisfacción del cliente y su lealtad hacia una marca o empresa.

El grado de satisfacción general en Almudena es del 17,6%. Este grado se obtiene como la diferencia entre el porcentaje de clientes en la categoría de promotores (es decir, aquellos que dan una puntuación de 9-10 en las encuestas) y el porcentaje de cliente en la categoría de detractores (es decir, aquellos que dan una puntuación entre 0 y 6 en las encuestas).

| Almudena | |
|-----------------|-------|
| Promotores | 41,0% |
| Detractores | 23,4% |

En el caso de GES, se dispone del grado de satisfacción general siendo éste muy elevado.

| GES | |
|------------|-------|
| NPS Autos | 33% |
| NPS Hogar | 23,5% |

7.5 Información fiscal

A continuación, se resumen los aspectos relativos a la información fiscal requeridos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad.

7.5.1 Beneficios

El resultado consolidado antes de impuestos obtenidos por el Grupo CEI en el ejercicio 2024 asciende a 58.867.350 euros (49.355.946 euros en 2023).

7.5.2 Impuestos

El importe del impuesto sobre sociedades consolidado, en el ejercicio 2024, asciende a 12.039.719 euros (12.954.063 euros en 2023).

7.5.3 Subvenciones

Durante este ejercicio 2024, no se han recibido subvenciones.

ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

| Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera | Materialidad | Apartado del informe donde se da respuesta | Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario) |
|--|--------------|---|--|
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura | Material | 2.2 Perfil y descripción de la organización 2.3 Modelo de Negocio 2.4 Sistema de gobierno | GRI 2-6 |
| Mercados en los que opera | Material | 2.3 Modelo de Negocio 2.4 Sistema de gobierno | GRI 2-1 GRI 2-6 |
| Objetivos y estrategias de la organización | Material | 2.5 Objetivos, riesgos y estrategias del grupo | GRI 2-6 |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | Material | 2.5.1 Riesgos de la organización | GRI 2-6 |
| Marco de reporting utilizado | Material | 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera | GRI 1 |
| Principio de materialidad | Material | 1.1 Análisis de materialidad | GRI 3-1 GRI 3-2 |
| MEDIO AMBIENTE | | | |
| Gestión Ambiental | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 3.1 Enfoque de gestión medioambiental | GRI 3-3 GRI 2-23 |
| Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad | Material | 3.1 Enfoque de gestión medioambiental | GRI 3-3 |
| Procedimientos de evaluación o certificación ambiental | Material | 3.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental | GRI 3-3 |
| Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | Material | 3.2.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | GRI 3-3 |
| Aplicación del principio de precaución | Material | 3.2.3 Aplicación del principio de precaución | GRI 3-3 GRI 2-23 |

| Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera | Materialidad | Apartado del informe donde se da respuesta | Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario) |
|---|--------------|---|--|
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | Material | 3.2.4 Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | GRI 3-3 |
| Contaminación | | | |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica | No material | Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía ni para sus grupos de interés. 1.1 Análisis de materialidad | No aplica |
| Economía circular y prevención de residuos | | | |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos | No material | Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía ni para sus grupos de interés. 1.1 Análisis de materialidad | No aplica |
| Acciones para combatir el desperdicio de alimentos | No material | | No aplica |
| Uso sostenible de los recursos | | | |
| Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | No material | Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía ni para sus grupos de interés. 1.1 Análisis de materialidad | No aplica |
| Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | No material | Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía ni para sus grupos de interés. 1.1 Análisis de materialidad | No aplica |
| Consumo, directo e indirecto, de energía | Material | 3.3.1 Consumo energético | GRI 302-1 |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | Material | 3.3.1 Medidas tomadas para mejorarla eficiencia energética y el uso responsable de los recursos | GRI 302-4 a |
| Uso de energías renovables | Material | 3.3.1 Consumo energético | GRI 302-1 |

| Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera | Materialidad | Apartado del informe donde se da respuesta | Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario) |
|--|--------------|---|--|
| Cambio climático | | | |
| Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce | Material | 3.4.1 Huella de carbono | GRI 305-1 GRI 305-2 |
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | Material | 3.4.2 Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | GRI 3-3 |
| Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin | Material | 3.3.1 Medidas tomadas para mejorarla eficiencia energética. | GRI 3-3 GRI 305-5 a y d |
| Biodiversidad | | | |
| Protección de la biodiversidad: Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | No material | Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía ni para sus grupos de interés. 1.1 Análisis de materialidad | No aplica |
| Protección de la biodiversidad: Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | No material | | No aplica |
| SOCIAL Y RELATIVAS AL PERSONAL | | | |
| Empleo | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 4.1 Enfoque de gestión | GRI 3-3 GRI 2-23 |
| Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.) | Material | 4.2 Empleo 4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, categoría profesional | GRI 2-7 GRI 405-1 (Versión GRI 2016) |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional | Material | 4.2 Empleo 4.2.1 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, categoría profesional | GRI 2-7 GRI 405-1 (Versión GRI 2016) |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional | Material | 4.2 Empleo 4.2.2 Despidos | GRI 3-3 |
| Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor | Material | 4.2.3 Remuneraciones | GRI 405-2 (Versión GRI 2016) |

| Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera | Materialidad | Apartado del informe donde se da respuesta | Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario) |
|--|--------------|---|--|
| Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad | Material | 4.2.3.1 Brecha Salarial | GRI 405-2 |
| La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo | Material | 4.2.3.2 Remuneraciones medias consejeros y directivos | GRI 405-2 |
| Implantación de políticas de desconexión laboral | Material | 4.2.4 Implantación de políticas de desconexión laboral | GRI 3-3 |
| Empleados con discapacidad | Material | 4.2.5 Empleados con discapacidad | GRI 405-1 |
| Organización del trabajo | | | |
| Organización del tiempo de trabajo | Material | 4.3 Organización del trabajo 4.3.1 Información detallada sobre la organización del tiempo de trabajo | GRI 3-3 |
| Número de horas de absentismo | Material | 4.3.3 Absentismo | GRI 403-9 (Versión GRI 2018) |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores | Material | 4.3.2 Medidas destinadas a facilitar la conciliación laboral | GRI 3-3 |
| Salud y seguridad | | | |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | Material | 4.4 Seguridad y salud | GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-7 (Versión GRI 2018) |
| Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo. | Material | 4.4.1 Accidentabilidad | GRI 403-9 GRI 403-10 (Versión GRI 2018) |
| Relaciones sociales | | | |
| Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos | Material | 4.5 Relaciones sociales | GRI 3-3 |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | Material | 4.5 Relaciones sociales | GRI 2-30 |

| Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera | Materialidad | Apartado del informe donde se da respuesta | Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario) |
|---|---------------------|--|---|
| El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo | Material | 4.5 Relaciones sociales | GRI 403-3 GRI 403-4 (Versión GRI 2018) |
| Formación | | | |
| Las políticas implementadas en el campo de la formación | Material | 4.6 Formación 4.6.1 Enfoque de gestión de la formación | GRI 404-2 a |
| La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | Material | 4.6.2 Resultados de la formación | GRI 404-1 por lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional |
| Accesibilidad universal | | | |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Material | 4.7 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | GRI 3-3 |
| Igualdad | | | |
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres | Material | 4.8 Igualdad | GRI 3-3 |
| Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Material | 4.8 Igualdad | GRI 3-3 |
| La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad | Material | 4.8 Igualdad | GRI 3-3 |
| DERECHOS HUMANOS | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 5 DERECHOS HUMANOS 5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos 5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | GRI 3-3 GRI 2-23 |

| Contenidos de ley 11/2018 de información no financiera | Materialidad | Apartado del informe donde se da respuesta | Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2021 si no se indica lo contrario) |
|---|--------------|--|--|
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | Material | 5.1 Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos | GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26 |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | Material | 5.2 Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | GRI 406-1 (Versión GRI 2016) |
| 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. | Material | 5.3 Cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil | GRI 3-3 |
| CORRUPCIÓN Y SOBORNO | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 6 Lucha contra la corrupción, el soborno y blanqueo de capitales | GRI 3-3 GRI 2-23 |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | Material | 6.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | GRI 3-3 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | Material | 6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | Material | 7.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 7.2.1 Aportaciones del Grupo 7.2.2 Materialización de aportaciones a la Fundación Carlos Sunyer | GRI 2-28 GRI 201-1 |

| SOCIEDAD | | | |
|--|----------|---|------------------------------|
| Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 7 SOCIEDAD 7.1 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible | GRI 3-3 GRI 2-23 |
| El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | Material | | GRI 203-2 (Versión GRI 2016) |
| El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | Material | | GRI 413-1 |
| Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos | Material | | GRI 2-29 GRI 413-1 |
| Las acciones de asociación o patrocinio | Material | 6.3 Aportaciones a asociaciones o patrocinios | GRI 3-3 |
| Subcontratación y proveedores | | | |
| La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | Material | 7.3 Subcontratación y proveedores | GRI 3-3 |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental | Material | 7.3 Subcontratación y proveedores | GRI 3-3 |
| Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas | Material | 7.3 Subcontratación y proveedores | GRI 3-3 |
| Consumidores | | | |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | Material | 7.4 Consumidores | GRI 416-1 |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | Material | 7.4 Consumidores | GRI 3-3 GRI 418-1 |
| Información fiscal | | | |
| Los beneficios obtenidos país por país | Material | 7.5.1 Beneficios | GRI 3-3 |
| Los impuestos sobre beneficios pagados | Material | 7.5.2 Impuestos | GRI 3-3 |
| Las subvenciones públicas recibidas | Material | 7.5.3 Subvenciones | GRI 201-4 (Versión GRI 2016) |