

2022

ESTADO DE LA
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA Y RSC

FIATCM
S E G U R O S

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE.....	4
INTRODUCCIÓN	6
BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	8
MATERIALIDAD.....	9
1. MODELO DE NEGOCIO.....	13
1.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
1.1.1 Tamaño de la organización.....	17
1.1.2 Presencia geográfica.....	17
1.1.3 Productos y servicios	17
1.1.4 Estrategias y tendencias	28
1.2 GOBIERNO CORPORATIVO	32
1.2.1 Políticas.....	33
1.2.2 Estructura organizativa para la gestión.....	35
1.2.3 Sistema de Gobierno y Funciones Clave del sector asegurador	36
1.2.4 Gestión de los riesgos en el sector asegurador	37
2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	41
2.1. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	43
2.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	46
2.3. MEDIDAS ORIENTADAS A LA PROTECCIÓN MEDIO AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD	49
2.4. CAMBIO CLIMÁTICO	53
2.5 TAXONOMÍA VERDE.....	56
3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	60
3.1 EMPLEO.....	61
3.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	65
3.3 SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR	66

3.4 RELACIONES SOCIALES.....	68
3.5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	69
3.6 IGUALDAD	69
3.7 FORMACIÓN	70
4. DERECHOS HUMANOS	75
5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	77
5.1 PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	78
5.1.1 Ética y cumplimiento	78
5.1.2. Cumplimiento normativo	79
5.2. LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	80
5.3. APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO.....	81
6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	83
6.1 COMPROMISOS DEL GRUPO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	84
6.2 SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	87
6.3 CONSUMIDORES.....	87
6.4 INFORMACIÓN FISCAL.....	94

*

CARTA DEL
PRESIDENTE

CARTA DEL PRESIDENTE



Si entendemos el desarrollo sostenible como un reto común, 2022 nos ha dejado lecciones contradictorias.

Un problema en una región, como la guerra provocada por la invasión rusa de Ucrania, se ha convertido en el conflicto bélico de mayor repercusión global de los últimos 70 años. En una paradoja perversa, se ha evidenciado que vivimos en un mundo conectado, en una continua crisis, que requiere una cooperación global pero que al mismo tiempo presenta una división en bloques que imposibilita dicha cooperación.

Otra paradoja: hoy somos más conscientes de la necesidad de emanciparnos de las energías fósiles, no solo por motivos medioambientales, sino también por nuestra total dependencia de estas.

Como entidad que tiene la misión de proteger a sus asegurados a través del seguro, el contexto actual nos plantea retos que exigen capacidad de adaptación:

Nuevas necesidades de aseguramiento y por tanto creación de nuevas soluciones personalizadas a partir de la evolución en los hábitos de compra, consumo, estilo de vida, trabajo, movilidad... detectadas desde hace ya un tiempo y aceleradas con el acceso a nuestros productos tanto de las generaciones "y" y "z" como de la generación "silver".

Incremento en los tipos de interés, costes y precios que incide en el refuerzo de nuestras propuestas de seguro de ahorro y en la necesidad de revalorizar los bienes a asegurar respectivamente.

La concienciación social sobre la importancia de cuidar la salud física y mental llegó con la pandemia, pero permanece.

Una elevada intensidad normativa y legislativa en el sector, con novedades constantes e importantes.

No basta con adaptarse al entorno, por convulso que sea. Por ello, orientamos nuestros esfuerzos en ir más allá con la mirada puesta en los retos colectivos de desarrollo.

*

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de la Información No Financiera se elabora en relación con el ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2022, de conformidad con lo establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Es de obligada emisión por parte de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante FIATC Seguros), en su calidad de Entidad de interés público con formulación de cuentas consolidadas. Forma parte del Informe de Gestión consolidado, aunque formalmente se presenta en documento separado y debe someterse a los mismos criterios de aprobación y depósito. Es de carácter público y para su elaboración se ha seguido como referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI).

El alcance de la información reportada en este Informe es la totalidad del Grupo, que comprende FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sus sociedades dependientes (en adelante Grupo FIATC) descritas en el apartado relativo al Modelo de Negocio.

Se han analizado los impactos para la Entidad, ateniendo a los aspectos económicos, sociales y ambientales particularmente relevantes, efectuando una valoración global y teniendo en cuenta las diferencias existentes entre los principales servicios y productos ofrecidos por el Grupo FIATC.

FIATC Seguros, como entidad del sector financiero, está sujeta al Reglamento 2020/852 de la Comisión Europea conocido como Reglamento de Taxonomía, con la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles para los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático.

Asimismo, este documento se entiende a su vez como Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, de conformidad con el artículo 7 de la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo FIATC.

BASES PARA LA
FORMULACIÓN
DEL ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

*

BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

MATERIALIDAD

Materialidad de impacto para Grupo FIATC 2022

Durante el 2022 Grupo FIATC se alineó a la efectividad de los nuevos GRI (Global Reporting Initiative) y elaboró un estudio de materialidad según estos nuevos estándares universales.

Este nuevo estudio de materialidad se centra en conocer los impactos que las organizaciones generan con sus actividades en las áreas de medio ambiente, sociales y de gobernanza para posteriormente poder determinar los temas materiales sobre los que van a reportar.

La metodología empleada para completar el estudio de materialidad se basa en dos bloques que a su vez constan de distintas fases. El primer bloque es la identificación y evaluación de los impactos y el segundo es la determinación de los aspectos materiales a reportar. Las fases incluidas dentro de cada uno de los bloques se pueden observar a continuación:

1. Identificación de impactos		2. Evaluación de impactos y temas materiales	
1.1 Análisis del contexto	1.2 Identificación de impactos reales y potenciales	2.1 Evaluación de los impactos identificados	2.2 Matriz de temas materiales del Grupo FIATC según sus impactos

1. Identificación de impactos

1.1. Análisis del contexto

Para poder conocer tanto las principales actividades que el Grupo FIATC ocasiona o puede ocasionar, como aquellas en las que contribuye o puede contribuir, se ha llevado a cabo un análisis de las principales actividades contextualizando en la organización, identificar a sus principales Grupos de Interés (1) y Socios de Negocio (2), y sus relaciones comerciales.

1.2. Identificación de impactos reales y potenciales

Para poder identificar los impactos, positivos y negativos, que la compañía puede generar mediante su actividad se analiza información en prensa y estudios de mercado, y se lleva a cabo un *benchmark* con otras empresas del mismo sector para conocer sus principales impactos reales y potenciales.

A partir de este análisis y considerando el contexto de la organización analizado anteriormente, se identifican los impactos reales y potenciales, tanto directos como los indirectos, que surgen aguas arriba y aguas abajo de la cadena de valor.

2. Evaluación de impactos y temas materiales

2.1. Evaluación de los impactos identificados

Una vez identificados los distintos impactos, se realiza un análisis cualitativo y cuantitativo a fin de conocer su importancia, que está compuesta por distintos factores:

- La probabilidad de que un impacto en concreto suceda
- La relevancia del impacto según:
 - La escala, cómo de grave o bueno es un impacto
 - El alcance, cómo de extendido es el impacto
 - El carácter irremediable, cómo de difícil es reparar el daño en caso de que suceda un impacto negativo.

¹ Se considera un grupo de interés (GI) un individuo o grupo que tiene un interés que se ve afectado o podría verse afectado por las acciones de la organización.

² Socios de negocio son las entidades con las que la organización tiene algún tipo de compromiso directo y formal con el propósito de cumplir con sus objetivos comerciales.

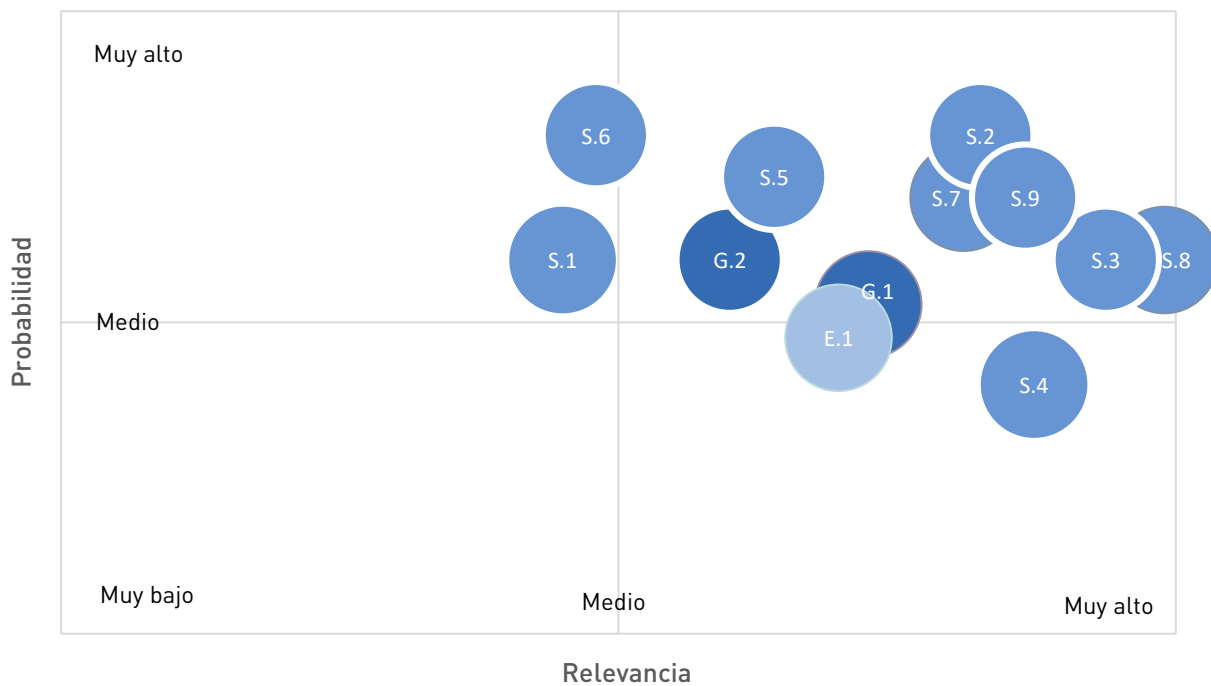
Una vez se han evaluado los impactos positivos y negativos de forma individual, estos se han considerado según los temas materiales ASG para el Grupo FIATC:

Área (ESG)	Temas materiales	Clasificación
Buen Gobierno	Ética, integridad y transparencia	G.1
	Gestión de riesgos ASG (Ambiental, Sociales y de Gobierno)	G.2
Social	Innovación y digitalización	S.1
	Protección de datos y ciberseguridad	S.2
	Experiencia de cliente	S.3
	Gestión de proveedores	S.4
	Relación con los mediadores	S.5
	Desarrollo de talento / formación	S.6
	Seguridad y salud ocupacional	S.7
	Contribución a la sociedad	S.8
Ambiental	Gestión ambiental de la compañía	E.1

2.2. Matriz de temas materiales del Grupo FIATC según sus impactos

Una vez obtenidos los resultados de la fase anterior, se elabora una matriz de temas materiales según la importancia de los impactos positivos y negativos que forman cada tema material ASG.

De este modo se pueden identificar aquellos temas materiales en función de su relevancia y probabilidad teniendo en consideración los impactos que generan o pueden generar las actividades, directas o indirectas, del Grupo FIATC.



01*

MODELO DE
NEGOCIO



1. MODELO DE NEGOCIO

FIATC Seguros es una entidad que tiene como objetivo garantizar el bienestar de aquellas personas que han depositado su confianza en ella, con cobertura de sus riesgos y de su responsabilidad frente a terceros.

Seguros

Como segunda mutua de seguros del país en volumen de primas, FIATC Seguros continúa con su política de orientación a cliente con el objetivo de mantener su liderazgo en calidad de servicio, una calidad que se fundamenta en tres ejes:

- Oferta integral de seguros para satisfacer las necesidades de sus clientes con una innovación constante en coberturas y servicios.
- Atención humana, personalizada y experta que permite al cliente acceder a la solución más adecuada a su situación e intereses.
- Servicio omnicanal cuándo, dónde y cómo el cliente decida gracias a la combinación de equipo humano y herramientas digitales.

IPRESA

En 2022 FIATC Seguros adquirió una participación mayoritaria en Igualatorio de Previsión Sanitaria S.A. de Seguros (IPRESA) sociedad anónima de seguros de salud que opera en Guipúzcoa desde 1946.

La adquisición forma parte de la estrategia de crecimiento en el ramo de salud que actualmente ya reporta más de **170 millones de euros en primas**. La operación permitirá por otra parte a FIATC Seguros fortalecer su presencia en la provincia de Guipúzcoa donde IPRESA tiene una fuerte penetración de mercado y reconocimiento de marca.

Residencias para mayores

Siguiendo con los planes de expansión y posicionamiento en el sector del cuidado a las personas mayores, Grupo FIATC, a través de su participada INVERFIATC, S.A. ha adquirido una residencia para la tercera edad en Sant Just Desvern. Tiene una capacidad para 27 personas y goza de muy buena reputación en esta población y en su zona de influencia.

Teniendo en cuenta esta nueva adquisición, el Grupo FIATC dispone de 4 residencias, centros de día, un edificio de apartamentos tutelados en funcionamiento y un plan de expansión que incrementará de forma importante su oferta. El bienestar de nuestros mayores a través de una atención integral es la misión principal de la entidad. Una misión que se concreta en los siguientes valores:

- Excelencia en el servicio y en los espacios e instalaciones, creados para el bienestar en todos sus centros.
- Equipos humanos expertos en el cuidado de nuestros mayores.
- Desarrollo constante y aplicación de iniciativas y actividades en sus centros que potencien el envejecimiento activo.
- Innovación para la mejora continua del servicio.

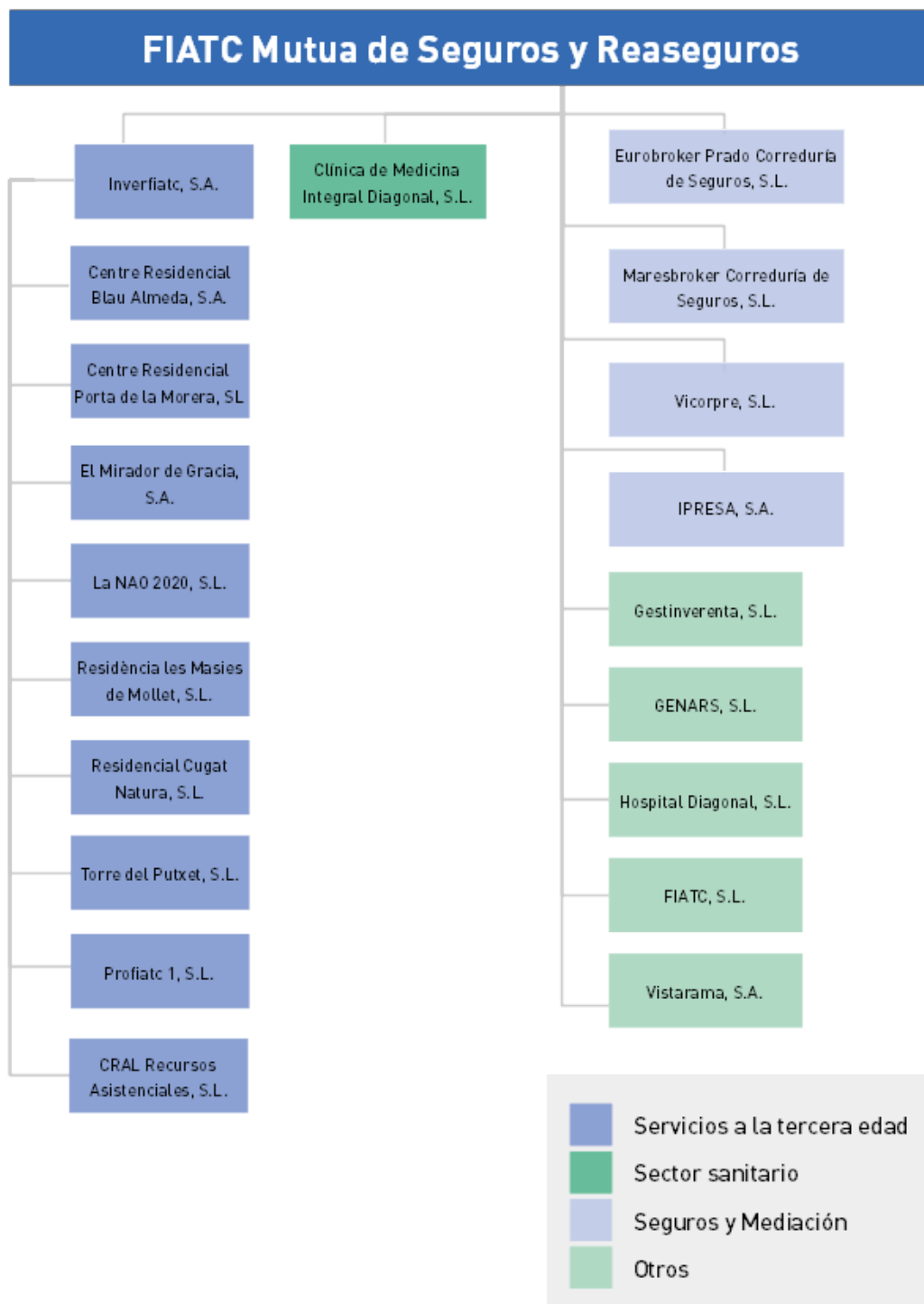
Salud

En el ámbito sanitario, cuenta con la sociedad Clínica de Medicina Integral S.L., que gestiona la Clínica Diagonal y 3 centros propios de atención exclusiva a sus clientes que basan su actividad en ofrecer una asistencia médica integral que cubre todas las necesidades asistenciales de una familia con los siguientes ejes principales:

- Profesionales de experiencia acreditada.
- Medios tecnológicos avanzados e innovación continua.
- Espacios ideados para ofrecer el máximo confort.

Otros

El Grupo FIATC queda completado con empresas tenedoras de inmuebles, corredurías de seguros, ingeniería técnica y servicios de asesoramiento y comercialización de viajes.



Nota: No está incluido en este organigrama la Fundació Privada FIATC, de la que FIATC Seguros es Entidad Promotora.

1.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.1 Tamaño de la organización

Estos son los principales datos económicos del Grupo FIATC en 2022 y su evolución respecto al año anterior.

Principales datos (miles de euros)	2020	2021	Variación	2022	Variación
Primas	728.103	772.859	6,15%	806.979	4,41%
Beneficio Neto	15.057	17.435	15,79%	5.953	-65,86%
Recursos Propios	310.957	339.111	9,05%	355.922	4,96%
Patrimonio Neto	328.727	355.832	8,25%	322.082	-9,48%

1.1.2 Presencia geográfica

La sede Central está situada en la Avinguda Diagonal, 648, de Barcelona y el ámbito de actuación del Grupo FIATC es España. FIATC Seguros dispone de una Sucursal en Andorra que opera con personal externo a la compañía.

La Clínica Diagonal y los centros residenciales se encuentran en la provincia de Barcelona y atienden a clientes de FIATC Seguros y a pacientes de cualquier procedencia.

El Grupo FIATC posee 45 oficinas, 4 centros de salud, 4 residencias para mayores y un edificio de apartamentos tutelados. La red de distribución de mediadores abarca a 5.938 profesionales distribuidos en todo el territorio nacional y Andorra y, además, también ofrece el servicio de venta telefónica y online.

1.1.3 Productos y servicios

FIATC Seguros ofrece soluciones de previsión para todos los ámbitos de la vida de las personas, tanto en su vertiente personal como profesional, con seguros para particulares y empresas.

Seguros para particulares

Salud

Todas las especialidades, los mejores centros y profesionales, excelencia en atención y asistencial.

- Con o sin copago
- Básico o completo
- Con guía médica o de reembolso

Hogar

- Seguro modular para adaptar las coberturas al cliente y sus necesidades con garantías de protección del inmueble, los bienes que incluye y las personas que habitan en él.

Vida, accidentes, enfermedad, invalidez y hospitalización

- Seguros de previsión para garantizar la calidad de vida del asegurado o sus beneficiarios ante imprevistos.

Ahorro para la jubilación

- Plan de Previsión Asegurado (PPA)
- Plan Individual de Ahorro Sistemático (PIAS)
- Seguro Individual de Ahorro a Largo Plazo (SIALP)
- Planes de Pensiones

Decesos

- Garantiza un servicio de sepelio de alta calidad y atención personalizada en todos los trámites de la defunción. Garantías adicionales como testamento y borrado de la vida digital. Modalidades para familias o especial para personas mayores de 65 años

Viaje

Automóvil y otros vehículos

- Asistencia 24 horas con distintas modalidades de cobertura adaptadas al cliente.

Otras soluciones

- Seguros de esquí, embarcaciones, caballos, caravanas, responsabilidad civil.

Seguros para empresas

Soluciones adaptadas a cada modelo de negocio desde pequeños comercios a la gran industria, con la garantía y experiencia de FIATC en la gestión de riesgos para empresas.

Seguro multirriesgo negocio

Todas las garantías, des de incendio, daños por agua, daños eléctricos o robo hasta garantías de responsabilidad civil de la entidad y directivos o pérdida de beneficios. Con atención permanente y asistencia inmediata para reducir tiempos de inactividad.

Seguro específico de riesgos cibernéticos.

Seguros de viaje especiales para empresas.

Seguro de caución.

Seguros de salud, vida o decesos de contratación colectiva como medio de motivación y retribución.

Seguro de cancelación de espectáculos.

Novedades en Decesos

Lanzamiento de un producto básico de Desesos llamado "FIATC Decesos Esencial" que cubre exclusivamente las garantías de Sepelio y Traslado-Asistencia (traslado en territorio nacional y asistencia en viaje en el extranjero).

Lanzamiento del producto "FIATC Decesos U03", contratable entre los 65 y los 75 años, con la posibilidad de fraccionar el pago en tres anualidades para tener acceso a todas las garantías que ofrecería un seguro de prima única.

Introducción de la nueva cobertura adicional de "Gestión de Dependencia" que permite a los asegurados un asesoramiento telefónico especializado en el ámbito de la dependencia (mayores de 65 años). El servicio da soporte proporcionando información general sobre la Ley de Dependencia, sobre los procesos y trámites necesarios, sobre las prestaciones económicas disponibles y otros muchos aspectos de interés en el ámbito de la Dependencia.

Novedades en Salud

Con el objetivo de fomentar la orientación a cliente, se está rediseñando la oferta de servicios de salud para incorporar la telemedicina en todos sus ámbitos y estar cada día más cerca de los asegurados que necesitan una atención inmediata y de calidad.

En ese aspecto, se ha incorporado la agenda virtual de citas a través de la APP y el portal de cliente en los centros más representativos de cada territorio. Este servicio incluye la agenda, repositorio y modificación/anulación de citas médicas.

→ Incorporación de nuevas coberturas

Para complementar la oferta a nuestros asegurados, hemos incorporado nuevas coberturas que nos permiten adaptarnos a las necesidades del mercado. En este sentido, se ha incorporado el drenaje linfático terapéutico (por prescripción médica) y las pruebas genéticas para la detección de la celiaquía.

→ Adaptación del producto MEDIFIATC Start

Con el objetivo de impulsar la mejora continua en nuestros productos, hemos incorporado novedades en nuestro último lanzamiento MEDIFIATC Start. Este producto destaca por ofrecer primas altamente competitivas, a partir de una fórmula de copagos reducidos y hasta tres servicios al año por asegurado exentos de copago, además de facilidades en la contratación. En 2023, incorporamos las coberturas de Logopedia y Foniatría, Logopedia Infantil, Rehabilitación del suelo pélvico y Rehabilitación cardiológica.

Nuevo Seguro de Caución

Con la finalidad de ampliar la cartera de productos ofrecidos a los clientes empresa, y tras la aprobación pertinente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), FIATC Seguros ha decidido lanzar el seguro de caución.

El seguro de caución es una alternativa al aval bancario, que se le solicita a aquellas empresas que quieren participar en procesos como licitaciones públicas.

Con este seguro, la aseguradora se compromete a indemnizar al beneficiario de la póliza si el tomador incumple sus obligaciones legales o contractuales. La principal ventaja del seguro de caución es que cualquier pago realizado por la aseguradora será siempre reembolsado por el tomador del seguro.

FIATC Seguros ha optado por operar en este nuevo seguro a través de la agencia de suscripción Credicand, que cuenta con profesionales con elevada experiencia en el ámbito.

Las principales modalidades ofrecidas son:

- Licitación y ejecución
- Afianzamiento de cantidades entregadas a cuenta
- Puntos de conexión a la red – Energías renovables

- Aduanas
- MEFF

Mejoras en la app de clientes y otros servicios digitales para clientes y mediadores

→ App FIATC Seguros

- En Salud, se ha introducido un repositorio de recetas para recopilar las recetas expedidas en los centros propios. Se pueden visualizar los detalles del tratamiento, así como la posología y duración del mismo.
- Introducción del apartado de notificaciones que permite almacenar notificaciones push.
- Acceso a los servicios de La Meva Clínica Diagonal desde la propia aplicación de FIATC Seguros.
- Acceso a los servicios de Mi experto en Nutrición desde la propia aplicación de FIATC Seguros.
- Acceso a los servicios de Testamento Online para las pólizas de Decesos.

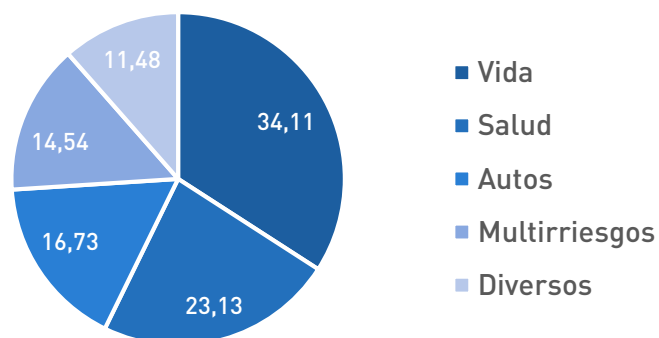
→ Mejora en las herramientas de tarificación disponibles para clientes en la página web.

→ Mejoras diversas y ampliación de funciones en el sistema para gestionar las relaciones con clientes y mediadores (CRM).

→ Continuidad en la iniciativa de fomentar la videoperitación en siniestros de automóvil, hogar y comercio para evitar la presencia del perito profesional en el hogar o negocio del cliente y proteger así su salud y seguridad.

Datos del ejercicio

Los datos anuales referidos al ejercicio de 2022 son objeto del “informe sobre la situación financiera y de solvencia” el cual será publicado en la página web de la entidad.



FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros es una referencia en el ramo de Salud. Sus principales magnitudes son las siguientes:

Datos Salud	2022
Nº asegurados	329.583
Profesionales sanitarios	26.242
Centros asociados	3.849
Nº pruebas diagnósticas complejas	68.190
Intervenciones con hospitalización	26.716
Fisioterapia y Rehabilitación	29.371

Servicios de asistencia e indemnizaciones en otros seguros:

Servicios asistencia e indemnizaciones	2022
Asistencia e indemnizaciones en viajes	679
Hogar	44.859
Comunidades	27.025
Comercio	8.693
Empresas	7.380
Automóviles	113.479
Embarcaciones	1.882
Accidentes personales	3.952
Defunciones y servicios relacionados	995

FIATC Seguros entidad promotora y gestora de Fondos de Pensiones

En su actividad promotora y gestora de Fondos de Pensiones, gestiona los Fondos de Pensiones que tienen los siguientes planes adscritos:

- FondFIATC Fondo de Pensiones, F.P.: PlanFIATC-1.
- FondFIATC Variable 70, F.P.: PlanFIATC-5 Individual, P.P.
- FondFIATC Renta Fija Mixta, F.P.: PlanFIATC 6 Solid, P.P.

Derivado de la política de concentración de Fondos, del entorno económico y las modificaciones normativas que han limitado las aportaciones a la previsión complementaria, el volumen del patrimonio neto de Planes y Fondos de Pensiones gestionados a 31 de diciembre de 2022 alcanzaron el importe de 9.009 miles de euros, que suponen un ligero decremento respecto a los 10.266 miles de euros del ejercicio anterior.

Salud: Clínica Diagonal

Clínica Diagonal es el centro exclusivo para los asegurados de la entidad, y un centro de referencia en el área de Barcelona, con un equipamiento que cuenta con instalaciones de primer nivel y medios tecnológicos de última generación, con una importante labor de innovación en salud gracias a la incorporación de técnicas como la cirugía robótica.

Estos son los servicios que ofrece Clínica Diagonal:

- Urgencias generales y pediátricas 24 horas.
- Obstetricia, medios específicos de asistencia en partos.
- Consultas externas con 22 consultorios.
- U.C.I.
- Unidad de Cirugía sin ingreso.
- Hospital de día Oncológico.
- Laboratorio de análisis clínicos.
- Diagnóstico por la imagen con alta tecnología: 2 TAC, 4 RNM (abierta y cerrada), Rx convencional, mamógrafo digital, ecografía y radiología intervencionista.
- Unidad específica de endoscopia digestiva y respiratoria con sedación.
- Todas las especialidades médicas y quirúrgicas excepto psiquiatría.
- Pruebas de esfuerzo.
- Rehabilitación.
- Restauración de alto nivel gastronómico con cocina propia, menús creados por nutricionistas



En 2022, el centro médico de referencia de FIATC Seguros ha facturado **32.148.573 €** durante el ejercicio.

Como proyecto para 2023, continuamos con la construcción para una ampliación de la Clínica en un terreno adyacente.

Otros centros propios para visitas y pruebas son:

- Centro Médico Córcega (Barcelona).
- Centro Médico Tarradellas (Barcelona).
- Centro Médico Vilanova i la Geltrú.

La actividad de la Clínica Diagonal en 2022 ha sido la siguiente:

Clínica Diagonal	2022
Intervenciones quirúrgicas	11.609
Visitas a consultas externas	208.091
Estancias de pacientes	23.039
Urgencias	37.702
Pruebas complementarias	61.193
Radiología	50.076

Con la adquisición de IPRESA se ha incorporado un nuevo centro al Grupo, Centro Médico Arrasate. Situado en el corazón de San Sebastián y con 30 años de experiencia, consta de modernas instalaciones y pruebas diagnósticas en sus 1.000 metros cuadrados.

Cuidado a las personas mayores: FIATC Residencias

FIATC Seguros desarrolla una labor importante de servicios a las personas mayores a través de su participación en INVERFIATC, S.A. (o FIATC Residencias), empresa que gestiona servicios para personas mayores.

Actualmente, FIATC Residencias ofrece servicio de residencia, centro de día y apartamentos para personas mayores en la provincia de Barcelona (Cornellà de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Mollet del Vallès y Sant Just Desvern).

Entre los planes de expansión, se encuentran varios proyectos de construcción de nuevas residencias que albergan centros de día en Barcelona, Mollet del Vallès y Alicante (inicio

proyecto). Durante el ejercicio de 2022 se ha avanzado con la construcción de los edificios para residencias de Barcelona y Mollet del Vallès en los que se están siguiendo criterios de sostenibilidad de eficiencia energética y confort para los usuarios de conformidad con el estándar Passive House.

El plan de expansión de la división de residencias permitirá incrementar de forma importante la oferta de servicios a las personas mayores. La construcción de nuevos centros residenciales asistidos supondrá la creación de nuevos puestos de trabajo directos y un incremento importante en el número de plazas ofrecidas.

El equipo de FIATC Residencias se compone de profesionales especializados que garantizan una asistencia integral, personalizada y de calidad en un espacio rodeado de luz natural y con las mejores instalaciones. El equipo se conforma por medicina, enfermería, psicología, educación social, terapia ocupacional, dirección, recursos humanos, atención al cliente, calidad y auxiliares de enfermería.

FIATC Residencias también ofrece servicio de atención a domicilio en colaboración con una empresa externa de cuidadores, como complemento a los servicios que ya ofrece, o bien como una solución a las listas de espera.

FIATC Residencias ha facturado 11.189 miles de euros durante el ejercicio de 2022, frente a 9.591 miles de euros del ejercicio de 2021.

FIATC Residencias. Filosofía

Acompañamos GRANDES personas. En FIATC Residencias creamos entornos de confianza y bienestar para acompañar en la vejez, como una etapa más del proyecto de vida de las personas.

Desde el respeto y la estima a las singularidades de las GRANDES personas, promovemos su autonomía y calidad de vida, potenciando comunidades con un fuerte sentimiento de pertenencia, basado en el vínculo familiar.

Reconocemos, valoramos y enaltecemos a las personas mayores y a los profesionales que las acompañan.

FIATC Residencias es el hogar de las grandes personas.

Actualmente disponemos de los siguientes centros residenciales:

- **Blau Almeda:** ubicada en Cornellà de Llobregat (Barcelona). Inaugurada en 2006.
- **Cugat Natura:** ubicada en Sant Cugat del Vallès (Barcelona). Inaugurada en 2012.

- **Masies de Mollet:** ubicada en Mollet del Vallès (Barcelona). Inaugurada en 2014.
- **CRAL Sant Just:** ubicada en Sant Just Desvern (Barcelona), cuenta con más de 20 años de experiencia cuidando de grandes personas.



En todas las residencias, las habitaciones están adaptadas, con terraza, luz natural y se pueden personalizar. Disponen de baño privado, televisión, teléfono, conexión a Internet, servicio de atención 24 horas y dispositivos de emergencia. Las instalaciones del centro están equipadas para ofrecer alojamiento a personas en situación de gran dependencia, incluido servicio médico.

De forma global, contamos con:

- **Plazas residenciales:** 480.
- **Plazas residenciales colaboradoras con la Generalitat de Catalunya:** 26.
- **Plazas residenciales concertadas:** 49.
- **Plazas de centro de día:** 105.
- **Plazas de centro de día colaboradoras con la Generalitat de Catalunya:** 14.
- **Apartamentos con servicios:** 30.
- **Acreditación de todos los centros por la Generalitat de Catalunya.**
- **Plazas PEV (Prestación Económica Vinculada):** 100%.

1.1.4 Estrategias y tendencias

Estrategia y entorno actual

El Grupo FIATC tiene definida en su estrategia corporativa la misión de ofrecer protección y seguridad a las personas y sus bienes. Los valores en los que se basa están alineados con la sostenibilidad económica y social.

Desde siempre ha estado fuertemente involucrada en la sociedad mediante la promoción de la cultura, el deporte, la educación y los hábitos de salud.

Adicionalmente, la compañía ha invertido año tras año en mejorar la infraestructura social del país mediante la clínica, centros médicos y residencias de la tercera edad.

El año 2022 ha sido de nuevo un año difícil para la economía mundial. Tan solo unos pocos meses después de completar los programas de vacunación que generarían la vuelta a la normalidad, Rusia inició una ofensiva contra Ucrania en Febrero 2022 que enfrentaría ambos países en una guerra que a día de hoy continúa. Este nuevo “cisne negro” en términos económicos y humanitarios, el segundo juntamente con la pandemia, ha impactado de lleno el entorno económico del año. Las principales consecuencias negativas para la economía han sido las siguientes:

- Crisis en las cadenas de aprovisionamiento de bienes agravada. La salida del Covid produjo un repunte de la demanda que no pudo ser absorbido por los stocks ni capacidad logística de transporte. El cierre de fronteras, las medidas económicas contra Rusia y la propia situación de Ucrania han agravado esta crisis de aprovisionamiento.
- Crisis energética debido a la dependencia del gas ruso y el aumento de demanda post-covid.
- Inflación descontrolada que ha llegado hasta el 11.5% en Octubre en la Eurozona.
- Subida de tipos de interés abrupta por parte de los bancos centrales para combatir la inflación y llevarla al objetivo del 2%.

Este conjunto de fuertes impactos en la situación macroeconómica ha tenido consecuencias muy directas en el sector asegurador en su conjunto:

- Impacto dispar en la solvencia de las compañías aseguradoras: dependiendo de la composición de activos financieros de cada compañía y de sus provisiones matemáticas, la subida de tipos de interés y la inflación han generado un aumento o disminución en su solvencia. Por un lado, el valor de los activos de renta fija en balance ha disminuido por la subida de tipos, por otro lado, este impacto puede haberse visto compensado o incluso sobrepasado por la rebaja de provisiones matemáticas al incrementar la tasa de descuento inherente a la subida de tipos. El

conjunto de ambos impactos puede perjudicar o beneficiar la solvencia de las compañías según la composición de sus balances.

- Presión en el mercado por comercializar productos de vida ahorro con mayor tipo de interés garantizado. Tanto el sector bancario como las compañías aseguradoras han incrementado la competitividad de sus productos de ahorro ofreciendo mayor rentabilidad al inversor.
- Incremento de los costes medios de siniestros por el efecto inflacionario de los proveedores. Tanto talleres, plataformas de asistencia, grupos hospitalarios como todo el ecosistema de servicios del sector está incrementando precios que luego se deberán compensar o repercutir en prima para poder mantener niveles adecuados de ratio combinado.
- Incremento generalizado de la estructura de costes fijos de las compañías. Alquileres, gastos de personal, energía, etc., son algunos de los principales gastos fijos de las compañías aseguradoras. Todos ellos están estrechamente ligados con la inflación y por tanto están mermando la rentabilidad del sector.

Adicionalmente al impacto que han tenido en la economía el Covid junto con la guerra de Ucrania, el cambio climático y el aumento de frecuencia de fenómenos climatológicos extremos a nivel mundial siguen afectando al sector a través del mercado de reaseguro.

Aunque en España el 2022 ha sido un año benévolo en términos de eventos climatológicos, el mercado asegurador está vinculado a nivel mundial a través de las grandes compañías reaseguradoras, dado que éstas son las mismas en Europa que en Asia o América. Esto ha hecho que el reaseguro siga reduciendo su capacidad global e incrementando sus tasas generales, presionando aún más los costes a las compañías de seguro directo.

Finalmente, 2022 ha demostrado que el fuerte crecimiento del ramo de salud en la economía española es sólido y consistente. Por primera vez el ramo supera los 10.000 millones de euros en volumen de negocio y ya da servicio a más de 12 millones de personas en España. La reciente pandemia ha impulsado un crecimiento que ya se venía produciendo en los últimos años al incrementar la concienciación por la salud en la población española y mundial.

Todo este contexto no altera las líneas principales del plan estratégico de FIATC Seguros pero sí que enfatiza la especial atención en:

- La contención de la siniestralidad, especialmente en los ramos patrimoniales y de salud.
- Enfocar el crecimiento en los ramos estratégicos de la entidad, entre ellos salud.

ASG como línea de acción del plan estratégico

Dentro del plan estratégico de la entidad se contempla la creación de nuevos instrumentos de gobierno en la política de Responsabilidad Social Corporativa para potenciar y vincular las acciones de la compañía con objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Los objetivos directamente vinculados con la actividad del Grupo FIATC y en los que se centrarán las políticas de sostenibilidad de acuerdo con criterios ASG serán los siguientes:

Salud y bienestar: como compañía aseguradora propietaria de una clínica y varias residencias de la tercera edad, es imprescindible impulsar la prevención en salud y la mayor calidad asistencial a los mutualistas y clientes. La compañía tiene la intención de seguir invirtiendo en las mejores técnicas sanitarias, así como en colaboraciones con Partners que ayuden en la prevención de enfermedades a través de una vida sana o el diagnóstico precoz. Al mismo tiempo, como aseguradora de salud, FIATC Seguros está adaptando sus servicios de asistencia para garantizarlos y hacerlos más accesibles de acuerdo con las necesidades y el entorno actual gracias a la salud digital y, de forma especial, a la telemedicina.

Educación de calidad: desde los departamentos de RRHH y formación del Grupo FIATC se han impulsado varias formaciones y cursos dedicados a ampliar el conocimiento del seguro y a generar empleo directo en el sector asegurador. Es parte de la estrategia del Grupo FIATC seguir impulsando cursos que permitan la generación de empleo directo en el sector tanto asegurador como sanitario.

Igualdad de género: la compañía tiene un férreo compromiso en asegurar la igualdad entre géneros dentro de la entidad.

Trabajo decente y crecimiento económico: Grupo FIATC prácticamente no cuenta con personal temporal, asegurando un trabajo estable con unas condiciones dignas. De esta manera contribuye socialmente a la no precarización del trabajo. Por otra parte, la propia actividad aseguradora es un motor de preservación del crecimiento económico al indemnizar pérdidas patrimoniales o personales importantes sin las cuales se destruiría una gran cantidad de valor económico. La entidad tiene intención de seguir con las buenas prácticas en materia de contratación laboral, así como la contratación de talento joven, sector de la sociedad que ha sufrido en mayor medida las últimas crisis económicas con niveles de paro de hasta el 50%.

Industria, innovación e infraestructura: la entidad estudia y ejecuta constantemente proyectos de construcción de infraestructura social. El Grupo FIATC está ya en proceso de construcción y obtención de licencias de obras para varias residencias de la tercera edad. Por otra parte, también tiene en estudio la construcción de nuevas clínicas en zonas con escaso aprovisionamiento sanitario.

Acción por el clima: la compañía está volcada en un proceso de digitalización documental para llevar el consumo de papel al mínimo imprescindible a la vez que ofrece una mejor

experiencia digital al cliente. Finalmente, Grupo FIATC no deja de avanzar en iniciativas concretas para la reducción de residuos, la eficiencia en el consumo energético y la sustitución del consumo de energía y materiales de origen fósil por opciones respetuosas con el medio ambiente.

Tendencias

El actual contexto genera un cambio de paradigma en la situación macroeconómica global y Europea. Después de un período de cerca de 15 años con tipos de interés muy bajos o negativos hemos pasado a un incremento abrupto del coste de la financiación que tiene un impacto directo en la economía en general pero especialmente en el sector financiero incluyendo el mercado asegurador. Este nuevo entorno se suma a las tendencias macro que ya se venían produciendo a todos los niveles en los últimos años.

Como principales retos cabe destacar los siguientes:

- Adaptación del portafolio de inversiones a los nuevos niveles de tipo de interés y productos en el mercado para poder dar respuesta a las necesidades de los clientes en materia de ahorro y jubilación.
- La sociedad es más consciente de su relación con el medio ambiente, apostando por medios de locomoción menos contaminantes, por ejemplo, y esto produce nuevas oportunidades a nivel de nuevas demandas en el aseguramiento tales como productos específicos para vehículos eléctricos o autónomos.
- El cliente también evoluciona y demanda cada vez más sencillez e inmediatez en el uso de los seguros. Los “millennials y centennials” entran con fuerza, hay que analizar sus necesidades y preferencias con una velocidad de cambio que permita competir de forma adecuada en la llamada economía digital, donde cada vez más se tiende a la personalización en las coberturas y pagar únicamente por lo necesario.
- El envejecimiento general de la población supone la necesidad de adaptar la oferta de productos a la nueva economía “silver” o de la tercera edad. Las compañías de seguros deben asumir un rol especialmente proactivo especialmente en lo que se refiere al seguro de vida ahorro para garantizar una etapa de jubilación y envejecimiento de calidad a las personas mediante planes de pensiones o productos de ahorro. También va a ser necesaria la adaptación de la gama de productos y servicios para este colectivo cada vez más mayoritario que requiere productos aseguradores como salud, decesos, dependencia, etc.
- La aparición de nuevos modelos de negocio o la incursión de las Big Tech que se centran en el cliente, en la experiencia digital y en el valor de los datos. Las grandes compañías tecnológicas han demostrado que la orientación al cliente y la correcta gestión de los datos supone una gran ventaja competitiva.
- La frecuencia y severidad de los cambios regulatorios: Distribución de Productos, Protección de Datos, Solvencia II, IRFS 17, etc., añaden complejidad y dificultan la planificación a medio y largo plazo de las aseguradoras.

- El incremento en la intensidad de los fenómenos meteorológicos tales como las DANAs suponen un reto para la rentabilidad y sostenibilidad del sector. Como consecuencia, es clave para FIATC Seguros y para el sector tener una política selectiva y diversificada del riesgo que permita absorber las consecuencias negativas de estos fenómenos. Asimismo, la Entidad debe contribuir con una política medioambiental responsable a reducir y revertir este tipo de fenómenos.
- La gestión de costes debido a la fuerte inflación que parece haber hecho pico en octubre con un 11.5% a nivel europeo pero que sigue siendo elevada e incluso creciente en términos de IPC Subyacente (7% en Diciembre 2022).

1.2 GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo es el conjunto de procesos, documentos y normas que regulan el diseño, administración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la entidad. La Mutua está regida por la Junta General, que es el órgano superior de representación y gobierno y está integrada por todos los mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones con la Mutua, que, por sí o debidamente representados, asistan a cada una de sus reuniones, participando cada asociado con su voz y voto en las decisiones y acuerdos que se adopten.

La representación, gobierno y gestión de la Mutua se hallarán confiadas con la mayor amplitud de poder al **Consejo de Administración**, salvo las atribuciones y facultades que los Estatutos otorgan a la Junta General.

En el seno del Consejo están constituidas tres Comisiones:

- Auditoría
- Cumplimiento Normativo
- Nombramientos y Retribuciones

La regulación de las Comisiones se halla en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, y en los Reglamentos Internos de Conducta de cada una de ellas, estando el de Auditoría a disposición pública en la web de la Entidad, www.fiatc.es.

La Entidad se rige por la legislación que le es de aplicación, sus propios Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno y el Código Ético y de Conducta, cuyos textos se hallan a disposición pública a través de su página web www.fiatc.es.

Las sociedades dependientes se rigen por sus propios órganos de administración y/o apoderados.

1.2.1 Políticas

El Grupo FIATC tiene establecidas sus políticas de forma alineada con la estrategia y continuidad de negocio que emanan del Consejo de Administración y con los valores éticos definidos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el sistema de gobierno cuenta con políticas escritas que incluyen una estructura organizativa transparente y apropiada, con clara distribución y separación de funciones.

Las políticas, aprobadas por el Consejo de Administración y revisadas anualmente, forman parte del sistema de Gobierno Corporativo y de la responsabilidad con la sociedad en su conjunto.

Gobierno Corporativo	Sistema de Gobierno
Estatutos Sociales	Remuneraciones
Código Buen Gobierno	Aptitud y Honorabilidad
Código Ético y de Conducta	Honorabilidad Comercial y Profesional
Regl. Consejo de Administración	Recursos Humanos
Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa	Anticorrupción y contra el Soborno
Reglamento de Defensa del Cliente	Gestión de Capital – Fondos Propios
Reglamento de Defensa del Partícipe (Planes de Pensiones)	Externalización de Servicios
Sistema de Gobierno	Tecnologías Información – TIC
Regl. Comisión Cumplimiento Normativo	Seguridad de Usuario
Regl. Comisión Auditoría Interna	Evaluación interna prospectiva Riesgos (ORSA)
Regl. Comisión Nombramiento y Retribuciones	Información y Divulgación
	Código de Conducta en Inv. Financ. Temporales
	Política Fiscal
	Política de Compras, Invers no Financieras y Pagos
	Política Plan Continuidad Negocio

Política Prevención Blanqueo Capitales y Financiación Terrorismo

Política de Control y Gobernanza de Producto

Política de Responsable de la actividad de Distribución

Política de Modelo de Negocio

Política de Elaboración y Seguimiento del Plan Estratégico

Política de Campañas Publicitarias

Solvencia II y Funciones Clave

Fondos de Pensiones

Política Gestión del Riesgo

Suscripción y constitución de reservas

Gestión de activos y pasivos

Inversiones

Anexo Derivados y Estructurados

Impuestos diferidos

Riesgo de liquidez

Riesgo de concentración

Riesgo operacional

Reaseguro

Sistema Control Interno

Cumplimiento Normativo

Auditoría Interna

Actuarial

Reglamento de Conducta de Comercialización de Planes de Pensiones

Política de principios de inversión (para cada Fondo de Pensiones)

1.2.2 Estructura organizativa para la gestión

Para el logro de los objetivos estratégicos y garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, en el organigrama general se encuentra el máximo ejecutivo o Director General, que representa la persona encargada con mayor autoridad en la gestión y dirección y es el Presidente del Consejo de Administración y Consejero Delegado. La estructura directiva y organizativa se compone de unas áreas funcionales según organigrama y se completa, además, con unos comités o grupos de trabajo formalizados para la coordinación de las funciones clave de la actividad aseguradora con las distintas áreas o responsables.

Comités de la actividad aseguradora

- Comité de Dirección
- Inversiones
- Gestión de Activos y Pasivos (ALM)
- Seguimiento de Cumplimiento Normativo
- Coordinación Protección de Datos
- Prevención de Blanqueo de Capitales
- Control Interno
- Gestión de Riesgos
- Innovación
- Gobernanza de Producto
- Distribución de Seguros
- Operaciones Inmobiliarias

Comités de Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L.

En Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. se reúne anualmente la Junta Facultativa, órgano consultivo e informativo en que se encuentran los responsables o coordinadores de cada uno de los servicios centrales y se tratan, entre otros, los temas de asesoramiento de la Dirección Médica, el reporting de actividades asistenciales y la comunicación de novedades en el sector sanitario.

Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. dispone de comités de carácter laboral vinculados a convenio, comités de carácter asistencial y otros técnico asistenciales, según se detallan a continuación:

- Comité de Mama
- Comité de Pulmón

- Comité de Infecciones
- Comité de Seguridad de Pacientes
- Comité de Ética Asistencial CEA
- Comité de Farmacia
- Comité de RCP
- Comité de Transfusión y Hemoderivados
- Comité de Soporte Vital

Los centros residenciales se gestionan por una estructura directiva y organizativa que se apoya en comités o grupos de trabajo.

Comités de FIATC Residencias

- Comité de Dirección
- Comité de Innovación, Subcomité de Espacio, Reflexión y Ética Asistencial
- Comité de Calidad
- Comité de Responsabilidad Social Corporativa

1.2.3 Sistema de Gobierno y Funciones clave del sector asegurador

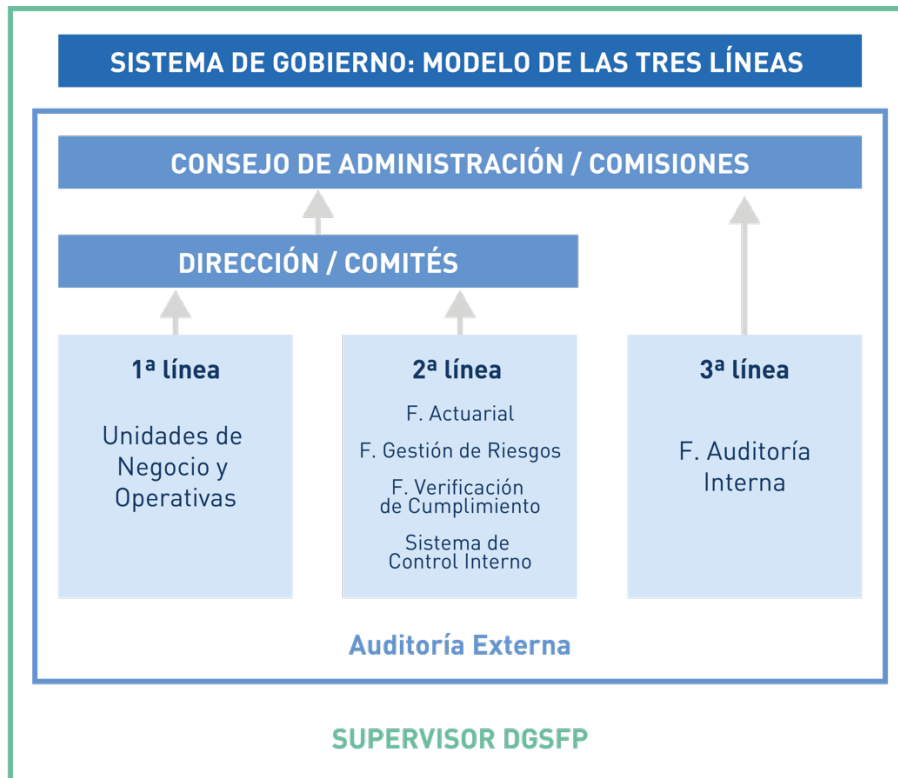
De conformidad con la normativa aseguradora de Solvencia, el sistema de gobierno de la Entidad tiene definidas e implementadas las funciones de Gestión de Riesgos, Verificación de Cumplimiento, Actuarial y Auditoría Interna.

Estas funciones están representadas por personal con la suficiente experiencia y conocimientos, y sin influencias que puedan comprometer el desempeño de sus tareas de modo objetivo, imparcial e independiente, con líneas de reportings definidas hacia el órgano de administración para la toma de decisiones.

La Entidad tiene establecido un sistema de gobierno que abarca toda la organización de acuerdo con el Modelo de las Tres Líneas:

- La primera línea está formada por toda la organización, como unidades operativas encargadas del cumplimiento de la normativa interna y externa, de la identificación de los riesgos en su día a día y de la aplicación de los controles y planes de mejora.

- La segunda línea es la de seguimiento del Control Interno y de los Riesgos y es donde se ubican las Funciones Actuarial, de Gestión de Riesgos y de Verificación de Cumplimiento.
- La tercera línea está en la Función de Auditoría Interna, como órgano independiente del resto de áreas y funciones, y que reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría interna del Consejo.



1.2.4 Gestión de los riesgos en el sector asegurador

El Sistema de Gestión de Riesgos forma parte del Sistema de Gobierno de FIATC Seguros, y su objetivo es controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesta o podría verse expuesta debido a las actividades propias del negocio asegurador.

La Dirección de FIATC Seguros se responsabiliza de revisar y validar el Sistema de Gestión de Riesgos, y su Consejo de Administración se encarga de aprobarlo. Los principales elementos que conforman la gestión del riesgo son:

1. Estrategia de Riesgos

Dentro del proceso de adaptación a los requerimientos del nuevo marco regulatorio de Solvencia II, se define una Estrategia de Riesgos a través del apetito y la tolerancia al riesgo, en línea con la estrategia y los objetivos de negocio, reforzando así, la vinculación e integración del proceso de gestión del riesgo en la propia gestión del negocio y en el proceso de toma de decisiones.

2. Proceso de Gestión de Riesgos

Se dispone de procesos propios para identificar, evaluar, monitorizar, mitigar e informar de los riesgos.

Los riesgos identificados dentro del mapa de riesgos de FIATC Seguros comprenden tanto los riesgos del Pilar I de la fórmula estándar de Solvencia II:

- Contraparte,
- Mercado,
- Operacional y
- Suscripción,

como los riesgos no incluidos en Pilar I pero a los que se está también expuestos:

- Liquidez,
- Reputacional,
- Incumplimiento Normativo y
- Estratégico.

Dada la naturaleza, tamaño relativo, y diversificación del negocio de FIATC Seguros, para cuantificar los riesgos de Pilar I, se utiliza la fórmula estándar, según las especificaciones técnicas que estén vigentes.

Para la cuantificación de los riesgos de no Pilar I, FIATC Seguros considera tanto la severidad o impacto potencial de cada uno de ellos, su frecuencia y su probabilidad de ocurrencia.

El Riesgo Operacional dispone adicionalmente de un sistema propio de control, vigilancia y medición. A partir de los organigramas de procesos de las actividades del negocio asegurador, se detectan y registran todos los riesgos operacionales, independientemente de que nunca se hayan producido eventos negativos conocidos y se realiza una valoración cualitativa en función del impacto económico en caso de ocurrencia y de la probabilidad, teniendo en cuenta la mitigación producida por los controles establecidos, así como el principio de proporcionalidad.

Por otro lado, se lleva a cabo el proceso de evaluación interna y prospectiva de los riesgos y la solvencia (ORSA), de forma que se analiza el cumplimiento del apetito al riesgo establecido por el Consejo de Administración, dentro del marco estratégico y presupuestario, ante situaciones extremas mediante la aplicación de escenarios adversos definidos como posibles estados futuros. Tiene el doble objetivo de conocer el perfil de riesgo al que FIATC Seguros se enfrenta o podría enfrentarse a corto y largo plazo e identificar los riesgos que puedan poner en peligro la consecución de la estrategia establecida, abordando todos los riesgos materiales, incluidos los medioambientales y de salud y seguridad de las personas.

3. Gobierno del Riesgo

Las medidas y planes de mitigación de los principales riesgos que pudieran materializarse tanto en la matriz como en las participadas en las cuestiones a las que se refiere la ley 11/2018, están desarrollados en los manuales de procedimientos y control según las respectivas políticas:

- Plan Estratégico.
- Plan de Gestión de Capital a medio plazo.
- Estrategia de Riesgo. Informes de seguimiento.
- Manual Prevención Blanqueo Capitales.
- Plan Continuidad de Negocio.
- Política de Prevención de Riesgos Laborales.
- Normativas internas parciales desarrolladas para el seguimiento de estas Políticas.

El Consejo de Administración es el encargado de definir y aprobar, además, la política de gestión de riesgos, y el Comité de Gestión de Riesgos es el responsable su seguimiento.

Una vez definida la Estrategia del Riesgo, ésta sólo tiene sentido si se encuentra incorporada en el Sistema de Gobierno, por lo que se ha procedido a definir un proceso de comunicación de la misma dentro de la organización de FIATC Seguros.

La comunicación de la Estrategia de Riesgos se realizará en los diferentes niveles de la organización con el siguiente enfoque:

- Conocimiento de los riesgos actuales.
- Evaluación de los nuevos riesgos a los que podría estar expuesta FIATC Seguros.
- Comprensión de las interrelaciones entre los distintos riesgos.
- Conocimiento del Apetito y la Tolerancia al Riesgo.
- Identificación del propietario del riesgo.

4. Riesgos de sostenibilidad

En cuanto a los riesgos de sostenibilidad, entendiéndose como tales a los riesgos medioambientales (entre ellos el cambio climático), riesgos sociales y riesgos de gobernanza (ASG), el Comité de Gestión de Riesgos ha avanzado sustancialmente con el proceso de identificación mediante la ejecución de las siguientes tareas:

1. Identificación de riesgos ASG de la entidad.
2. Monitorización y reporting interno de los principales riesgos ASG para la entidad.
3. Actualización de las políticas según lo estipulado en el Reglamento Delegado 2021/1256.

CUESTIONES
MEDIOAMBIENTALES

02*

2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Las actividades de las empresas del Grupo FIATC operan en el sector servicios y su impacto medioambiental es bajo y limitado. El consumo de agua, la gestión energética y de residuos derivados de sus actividades son los aspectos más relevantes en los que pueden incidir de forma directa, aplicando con rigor las medidas y controles adecuados.

Dentro del bajo y limitado impacto medioambiental, las actividades sanitaria y residencial junto con la actividad que se desarrolla en edificios singulares son las que pueden dejar una huella medioambiental apreciable. La actividad aseguradora, dada la dispersión geográfica de sus oficinas, ofrece en la mayoría de sus ubicaciones un impacto inferior o similar al de una vivienda privada.

Del mismo modo las diversas actividades, por su tipología y naturaleza no se desarrollan en zonas protegidas del medio natural evitando perjuicios y daños directos al entorno. Igualmente se respeta la biodiversidad en aquellos espacios que se destinan a jardines exteriores respetando el ecosistema y manteniendo especies vegetales autóctonas.

El Grupo FIATC mantiene en sus valores el compromiso ético por el respeto al medioambiente organizando sus acciones para reducir el impacto ambiental originado por sus actividades, de manera directa o indirecta, en la prestación de los diferentes servicios ofrecidos a la sociedad en su ámbito territorial.

El alcance de la información reportada en este apartado incluye las siguientes sociedades: FIATC Seguros, Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. y FIATC Residencias que ha incorporado un nuevo centro residencial (Centros Residenciales: Cugat Natura, Blau Almeda, Les Masies de Mollet y desde agosto de 2022, CRAL Sant Just.

A diferencia de lo acontecido en el periodo de pandemia (2020 y 2021) se observa el impacto del leve y constante incremento en los consumos energéticos, y especialmente en la actividad aseguradora e inmobiliaria (inmuebles en explotación) que se han recuperado a niveles similares de los de 2019.

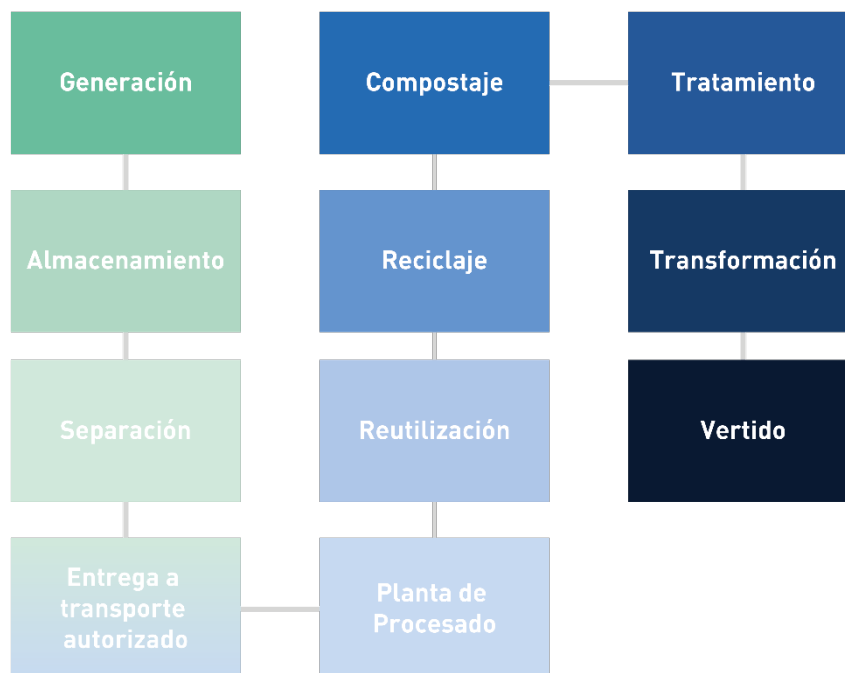
No obstante, gracias a la aplicación de las medidas de reducción de consumos energéticos descritas en este informe, se ofrecen resultados positivos en la contención o reducción de estos consumos.

2.1. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de los residuos generados por las empresas del Grupo FIATC la realizan empresas y personal especializado, respetando la cadena de generación, almacenamiento, separación, transporte, procesado, compostaje, tratamiento, transformación y vertido como destino final del residuo.

La generación, almacenamiento, separación y entrega a transporte autorizado se realiza con personal propio y el resto de la cadena de gestión se realiza mediante la contratación de empresas especialistas de prestigio y legalmente capacitadas para cada una de sus funciones y actividades. Estos residuos, generados como consecuencia de la actividad del Grupo FIATC y empresas del grupo, son transportados en vehículos especiales, para su posterior traslado a las distintas plantas de tratamiento en función de las características de los residuos. Estos vehículos, cumplen con todo lo dispuesto en la normativa vigente para el transporte de residuos.

El tratamiento de todos los residuos se realiza según las características y tipología de los mismos, cumpliendo la normativa vigente sobre gestión de residuos. El personal técnico, los vehículos, las plantas y las empresas que se encargan de la gestión de los diversos vertidos, cumplen con todo lo dispuesto en la normativa vigente que afecta al transporte y tratamiento de la diversa tipología y clasificación de los residuos generados y están registrados y autorizados por la Agencia de Residuos.



A continuación, se detallan los volúmenes de residuos generados por tipologías durante el ejercicio 2022 para las actividades donde existe un contrato con un gestor autorizado. Se mantienen los protocolos preventivos de COVID.

Quedan excluidos por falta de información disponible los residuos municipales gestionados directamente por los ayuntamientos.

POR EMPRESAS Y ACTIVIDADES

INDICADORES en Tm		2020	2021	2022
FIATC SEGUROS	Residuos no peligrosos	14,53	47,77	57,01
	Residuos peligrosos	5,25	4,36	3,67
	Total residuos gestionados	19,79	52,13	60,68
CLÍNICA DIAGONAL	Residuos no peligrosos	171,73	271,37	287,74
	Residuos peligrosos	106,78	67,23	37,77
	Total residuos gestionados	278,51	338,60	325,51
CENTROS RESIDENCIALES	Residuos no peligrosos	102,38	148,23	162,58
	Residuos peligrosos	26,20	0,91	2,10
	Total residuos gestionados	128,57	149,13	164,68
TOTAL CONSOLIDADO	Residuos no peligrosos	288,64	467,36	507,33
	Residuos peligrosos	138,23	72,49	43,54
	Total residuos gestionados	426,87	539,86	550,87

En el Capítulo de Cuestiones Medioambientales, la información de Clínica Diagonal incluye los centros médicos.

Atendiendo al nuevo Estándar GRI 306, de efectivo cumplimiento desde enero 2022, se ofrecen datos desglosados y comparados de los ejercicios 2020, 2021 y 2022.

Se observa que:

- El proceso de eliminación de residuos pierde volumen en favor del proceso de valorización.
- La proporción de residuos peligrosos disminuye mientras que aumenta el porcentaje de residuos no peligrosos.

Información residuos peligrosos/no peligrosos por destino

INDICADORES por empresas y en Tm

AÑO 2020

INDICADORES en Tm	VALORIZACIÓN		TOTAL VALORIZACION	ELIMINACIÓN		TOTAL TRATAMIENTO	TOTAL GENERAL
	NO PELIGROSO	PELIGROSO		NO PELIGROSO	PELIGROSO		
FIATC SEGUROS	14,53	5,25	19,79	0,00	0,00	0,00	19,79
CLÍNICA DIAGONAL	171,73	2,10	173,83	0,00	104,69	104,69	278,51
CENTROS RESIDENCIALES	102,38	2,57	104,95	0,00	23,63	23,63	128,57
TOTAL CONSOLIDADO	288,64	9,92	298,56	0,00	128,31	128,31	426,87

INDICADORES por empresas y en Tm

AÑO 2021

INDICADORES en Tm	VALORIZACIÓN		TOTAL VALORIZACION	ELIMINACIÓN		TOTAL TRATAMIENTO	TOTAL GENERAL
	NO PELIGROSO	PELIGROSO		NO PELIGROSO	PELIGROSO		
FIATC SEGUROS	47,77	4,36	52,13	0,00	0,00	0,00	52,13
CLÍNICA DIAGONAL	271,37	3,53	274,90	0,00	63,70	63,70	338,60
CENTROS RESIDENCIALES	148,23	0,82	149,05	0,00	0,09	0,09	149,13
TOTAL CONSOLIDADO	467,36	8,71	476,07	0,00	63,79	63,79	539,86

INDICADORES por empresas y en Tm

AÑO 2022

INDICADORES en Tm	VALORIZACIÓN		TOTAL VALORIZACION	ELIMINACIÓN		TOTAL TRATAMIENTO	TOTAL GENERAL
	NO PELIGROSO	PELIGROSO		NO PELIGROSO	PELIGROSO		
FIATC SEGUROS	57,01	3,61	60,62	0,00	0,05	0,05	60,68
CLÍNICA DIAGONAL	287,74	1,95	289,69	0,00	35,81	35,81	325,51
CENTROS RESIDENCIALES	162,58	2,00	164,58	0,00	0,10	0,10	164,68
TOTAL CONSOLIDADO	507,33	7,57	514,90	0,00	35,97	35,97	550,87

Impacto ambiental positivo por recuperación de residuos

En este apartado pasamos a valorizar los impactos ambientales positivos que se derivan de la recuperación de papel y cartón.

POR EMPRESAS Y CONSOLIDADO

PAPEL Y CARTÓN	2020				
	Toneladas recuperadas	Árboles no talados	Ahorro agua en m3	Ahorro kWh energía por recuperación	Tm Co2 evitados por recuperación
FIATC SEGUROS	7,21	86,57	187,56	28.856,00	16,59
CLÍNICA DIAGONAL	22,12	265,44	575,12	88.480,00	50,88
CENTROS RESIDENCIALES	31,99	383,89	831,77	127.964,00	73,58
TOTAL CONSOLIDADO	61,33	735,90	1.594,45	245.300,00	141,05

PAPEL Y CARTÓN	2021				
	Toneladas recuperadas	Árboles no talados	Ahorro agua en m3	Ahorro kWh energía por recuperación	Tm Co2 evitados por recuperación
FIATC SEGUROS	14,77	177,20	383,94	59.068,00	33,96
CLÍNICA DIAGONAL	21,94	263,28	570,44	87.760,00	50,46
CENTROS RESIDENCIALES	44,90	538,81	1.167,43	179.604,00	103,27
TOTAL CONSOLIDADO	81,61	979,30	2.121,81	326.432,00	187,70

PAPEL Y CARTÓN	2022				
	Toneladas recuperadas	Árboles no talados	Ahorro agua en m3	Ahorro kWh energía por recuperación	Tm Co2 evitados por recuperación
FIATC SEGUROS	36,00	432,00	936,00	144.000,00	82,80
CLÍNICA DIAGONAL	26,79	321,48	696,54	107.160,00	61,62
CENTROS RESIDENCIALES	47,45	569,40	1.233,70	189.800,00	109,14
TOTAL CONSOLIDADO	110,24	1.322,88	2.866,24	440.960,00	253,56

FACTORES DE EMISIÓN

Fuentes: [Generalitat de Catalunya](#)

Respecto a las acciones para combatir el desperdicio alimentario, se incorporaron en 2021 estas condiciones en los pliegos de condiciones técnicas prescritos para los procesos de licitación el proceso de licitación que se requieran.

2.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El Grupo FIATC tiene el objetivo de reducir su consumo energético para minimizar su impacto ambiental. Para ello, se siguen implementando medidas que nos permiten reducir tanto el consumo de gas natural como el de electricidad.

La Entidad está llevando a cabo medidas de control de eficiencia energética en los principales centros, incorporando tareas específicas dentro de sus tareas de mantenimiento preventivo, correctivo, conductivo y normativo.

Cabe destacar los episodios de calor extremo y sostenido que ha padecido el territorio nacional sin excepciones.

Los siguientes inmuebles disponen de fuentes de energía alternativas:

- FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros - Diagonal 648: ACS Solar y Solar Fotovoltaica
- Centre Residencial Cugat Natura, SA: ACS Solar
- Centre Residencial Blau Almeda, SA: ACS Solar
- Centre Residencial Les Masies de Mollet, SA: ACS Solar y Solar Fotovoltaica
- Clínica Diagonal S.L.U: ACS Solar

Adicionalmente, los edificios de titularidad del Grupo FIATC, destinados a alquiler de oficinas ubicados en Barcelona, Hospitalet de Llobregat, Bilbao y Valencia disponen de calificación energética B los dos primeros, el tercero ofrece una calificación energética C y el cuarto obtiene una calificación energética D.

Grupo FIATC mantiene el acuerdo con su actual proveedor de energía eléctrica para garantizar que esta energía consumida haya sido generada a partir de las fuentes de energía renovables siguientes: solar (fotovoltaica), eólica, geotérmica, olamotriz o mareomotriz. El proveedor tiene el compromiso de que sus nuevas instalaciones de energía renovable no se localizarán en ninguna reserva natural o estarán acogidas a la legislación que las regule.

Con la finalidad de cumplir este compromiso, el proveedor acreditará la cantidad total de energía generada a partir de fuentes de energía renovables y cogeneración de alta eficiencia para ser comercializada bajo la denominación “Energía Verde”.

Otras medidas de ahorro energético implementadas en las sociedades del Grupo son:

- el control de la temperatura y de la humedad,
- la existencia de protocolo de apagado del aire acondicionado,
- el empleo de sistemas de control horario de instalaciones,
- sustitución gradual de luminarias incorporando tecnología LED
- el empleo de sistemas de detección de presencia.

Respecto al consumo del agua, como se indica al inicio de este informe, tiene un impacto moderado en su entorno dado que el consumo de agua no se incorpora a procesos industriales o de transformación. La utilización de este recurso responde exclusivamente a los servicios prestados a la actividad o consumo estrictamente humano recuperando los niveles de consumo de 2019 con 56.183 m³, aunque algo inferiores con 54.634 m³ en 2022.

Las actividades que desarrollan todas las sociedades y empresas vinculadas se ubican en zonas urbanas, todas ellas sujetas a niveles distintos de estrés hídrico.

El estrés hídrico de referencia mide la relación entre las extracciones totales de agua y los suministros renovables de agua superficial y subterránea disponibles. Las extracciones de agua incluyen los usos domésticos, industriales, de riego y ganaderos, tanto consuntivos como no consuntivos. Los suministros de agua renovable disponibles incluyen el impacto de los usuarios de agua corriente arriba y las grandes represas en la disponibilidad de agua corriente abajo. Los valores más altos indican más competencia entre los usuarios.

Fuente: [Acueducto de la IRG 2019](#)

Según la ponderación del Instituto de Recursos Mundiales WRI (World Resources Institute), se establece el consumo de agua por empresas teniendo en cuenta la calificación del estrés hídrico respecto a la población en la que desarrolla su actividad.

POR EMPRESAS Y CONSOLIDADO 2022

INDICADORES en m ³	ZONAS DE RIESGO DE ESTRÉS HÍDRICO					Total general
	Extremadamente alto	Alto	Medio alto	Bajo medio	Bajo	
FIATC SEGUROS	683,00	287,00	9.313,00	63,00	81,00	10.427,00
CLÍNICA DIAGONAL	-	-	16.932,00	-	-	16.932,00
CENTROS RESIDENCIALES	-	16.892,00	10.383,00	-	-	27.275,00
TOTAL CONSOLIDADO	683,00	17.179,00	36.628,00	63,00	81,00	54.634,00

A continuación, se muestran los consumos de recursos energéticos para el Grupo FIATC durante el ejercicio correspondiente a 2022:

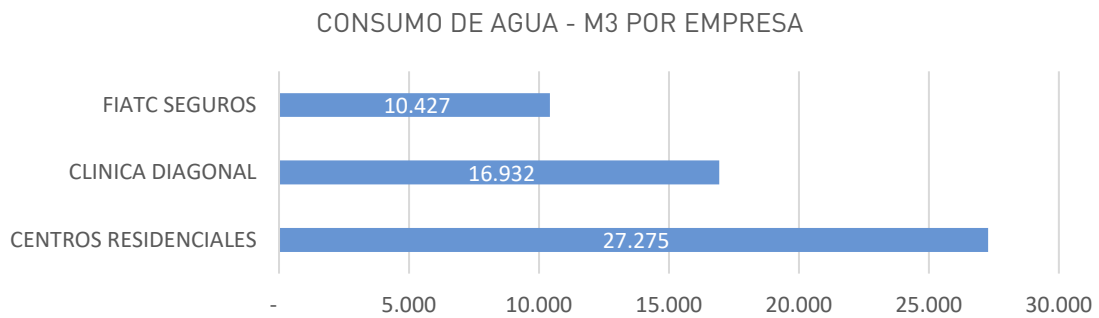
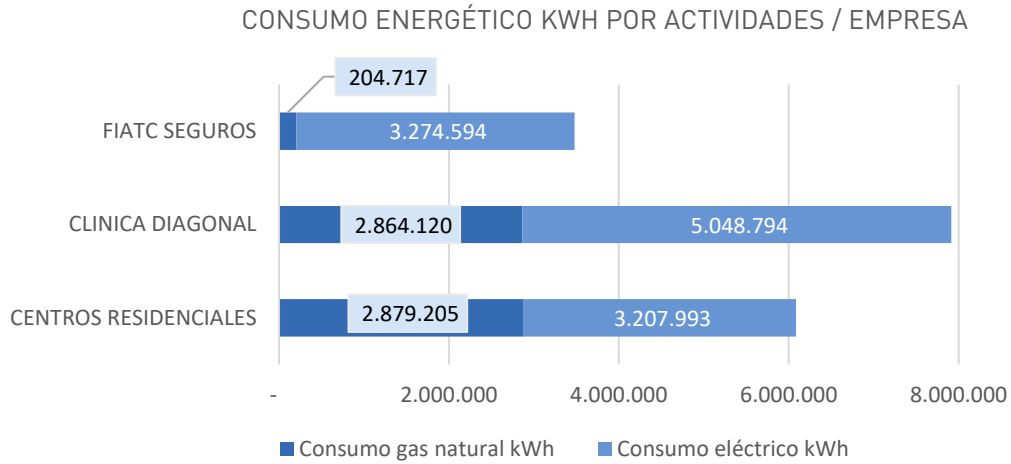
POR EMPRESAS Y ACTIVIDADES

INDICADORES 2022	FIATC SEGUROS	CLÍNICA DIAGONAL	CENTROS RESIDENCIALES
Consumo gas natural kWh	204.717	2.864.120	2.879.205
Consumo eléctrico kWh	3.274.594	5.048.794	3.207.993
Consumo agua - m3	10.427	16.932	27.275

INDICADORES		2021	2022	% VAR.
FIATC SEGUROS	Consumo gas natural kWh	266.722	204.717	-23,25%
	Consumo eléctrico kWh	2.681.536	3.274.594	22,12%
	Consumo agua - m3	8.437	10.427	23,59%
CLÍNICA DIAGONAL	Consumo gas natural kWh	3.341.781	2.864.120	-14,29%
	Consumo eléctrico kWh (*)	5.118.943	5.048.794	-1,37%
	Consumo agua - m3	17.535	16.932	-3,44%
CENTROS RESIDENCIALES	Consumo gas natural kWh	3.027.137	2.879.205	-4,89%
	Consumo eléctrico kWh	3.673.144	3.207.993	-12,66%
	Consumo agua - m3	22.189	27.275	22,92%
TOTAL CONSOLIDADO	Consumo gas natural kWh	6.635.640	5.948.042	-10,36%
	Consumo eléctrico kWh	11.318.995	11.531.381	1,88%
	Consumo agua - m3	48.161	54.634	13,44%

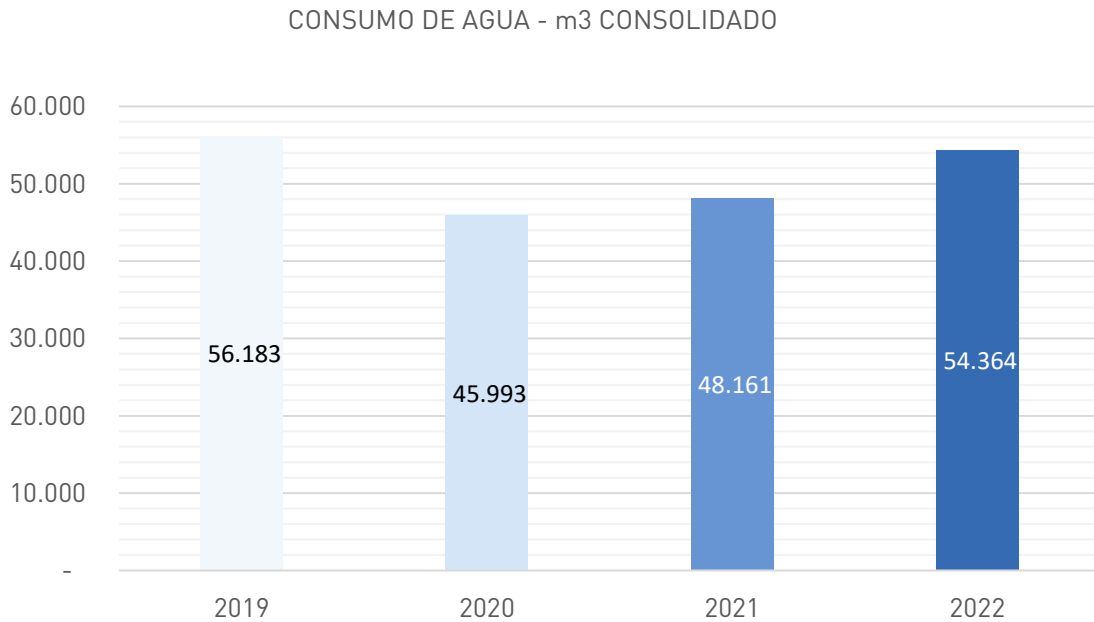
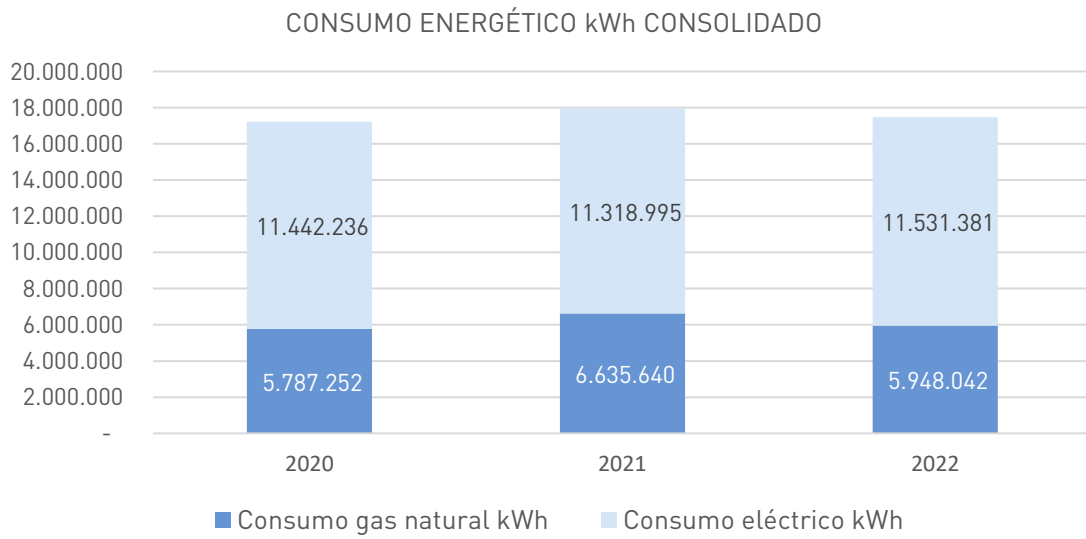
(*) Se reportó la cifra 4.964.315 kWh para el ejercicio 2021 según certificado de Endesa. En facturación completa del ejercicio el dato correcto es el que aparece en este informe.

CONSUMO ENERGÉTICO CONSOLIDADO



CONSOLIDADO

INDICADORES 2022	2020	2021	2022
Consumo gas natural kWh	5.787.252	6.635.640	5.948.042
Consumo eléctrico kWh	11.442.236	11.318.995	11.531.381
Consumo agua - m3	45.993	48.161	54.634



2.3. MEDIDAS ORIENTADAS A LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD

El Grupo FIATC entiende la importancia del uso sostenible de los recursos en todas sus actividades de prestación de servicios. Alineado con uno de los objetivos estratégicos que es la transformación digital, se trabaja continuamente para la reducción del papel y de plásticos que serían los materiales principales de uso en las actividades de negocio asegurador.

El consumo de plástico para la confección de la documentación que se entrega a clientes y grupos de interés es prácticamente residual. Esta documentación se entrega en soporte papel ecológico y/o reciclado.

INDICADOR		CONSUMO PAPEL - Tm		
PRODUCTO	2022	2021	2020	
Condicionados - Cartas	4,75	20,75	15,02	
Din A4	8,26	12,32	15,69	
Sobres	6,18	4,22	4,85	
Sobres Kraft	0,90	0,00	0,00	
Papel Impresión Explotación	7,71	11,93	17,50	
Partes	2,28	1,27	0,70	
TOTAL	30,09	50,51	53,76	

La sensible reducción del consumo de condicionados generales y cartas en 2022 viene motivada por dos factores:

- Se ha reducido la producción de condicionados preimpresos para ramo de Autos principalmente.
- Se han reducido sensiblemente la preimpresión de cartas.

Estos consumos han sido absorbidos en el concepto papel de impresión explotación.

La reducción en el consumo viene motivada por la aplicación de las acciones derivadas de la transformación digital que FIATC Seguros está llevando a cabo.

Se ha incorporado el consumo de papel ecológico con certificación FSC para la emisión de documentación en soporte físico en sustitución del papel estándar. De forma gradual se está trabajando con nuestros proveedores para abandonar el papel estándar y realizar todas las ediciones en papel ecológico y/o reciclable.

Además de las acciones descritas anteriormente se han tratado diversos aspectos que contribuyen al objetivo social de este apartado como son:

- Uso de vasos biodegradables tanto en cafeterías como máquinas expendedoras de bebidas calientes y vending para FIATC Seguros y Clínica Diagonal. Continuamos en fase de implementación para nuestros centros residenciales.
- Vigilancia en el consumo responsable de energía aplicando cambios en el control horario de iluminación y clima. Se adapta el uso de las instalaciones teniendo en

cuenta los cambios estacionales y la incorporación del trabajo presencial, evitando consumos improductivos o malbaratamiento de los recursos energéticos.

- Sustitución de envoltorios de plástico en general. Se incorpora a los procesos de licitación con empresas proveedoras que requieran la utilización de embalajes o envoltorios de plástico.
- Formación de las personas vinculadas a las actividades de facilities y gestión de los servicios generales en un programa formativo sobre gestión medioambiental y economía circular.
- Seguimiento mediante plataforma informática de los consumos de energía eléctrica pudiendo obtener datos “on line” para el análisis y aplicación de medidas correctoras de forma inmediata.
- Apertura de proyectos de electrificación para la carga de vehículos eléctricos en aparcamientos privados y públicos según Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre de 2021.

2.4. CAMBIO CLIMÁTICO

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas al Grupo FIATC son las que se detallan a continuación. En este caso, las emisiones de alcance 1 se han estimado a partir del kilometraje registrado en 2022 para la flota de vehículos propia y de los Servicios Generales, es decir los compartidos para FIATC Seguros, Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. y FIATC Residencias.

CONSOLIDADO

INDICADORES	Unidades de medida	2020	2021	2021
Emisiones de gases de efecto invernadero por consumo directo de energía (Alcance 1)	t CO2 eq	1.106,547	1.255,387	1.127,673
Emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la electricidad consumida (Alcance 2)	t CO2 eq	0,958	0,000	0,000
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	t CO2 eq/m2	0,011	0,011	0,009

FACTORES DE EMISIÓN

El factor de emisión para el consumo de la flota de vehículos (Alcance 1) se ha obtenido de [Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021](#)
Table 15. CO2 Emission Factors for UK by Passenger Vehicles

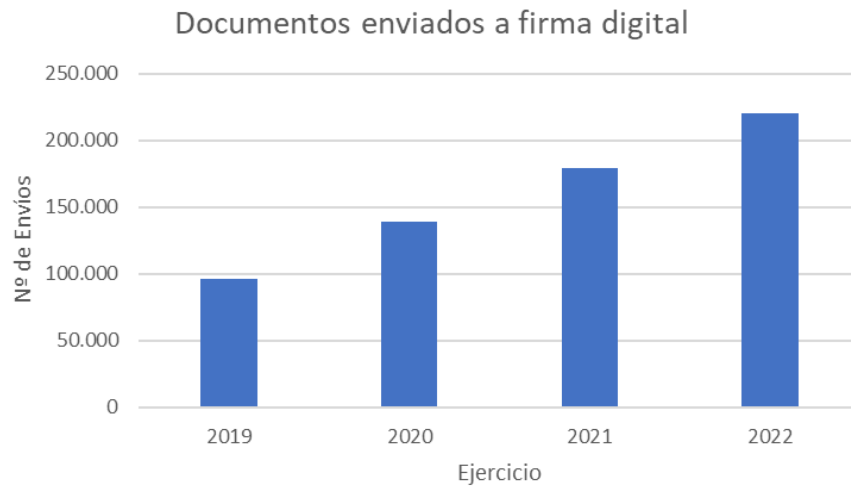
Ministerio para la transición ecológica. [Factores de emisión \(ministerio para la transición ecológica. 2020](#) – Equipos de combustión fija

Digitalización

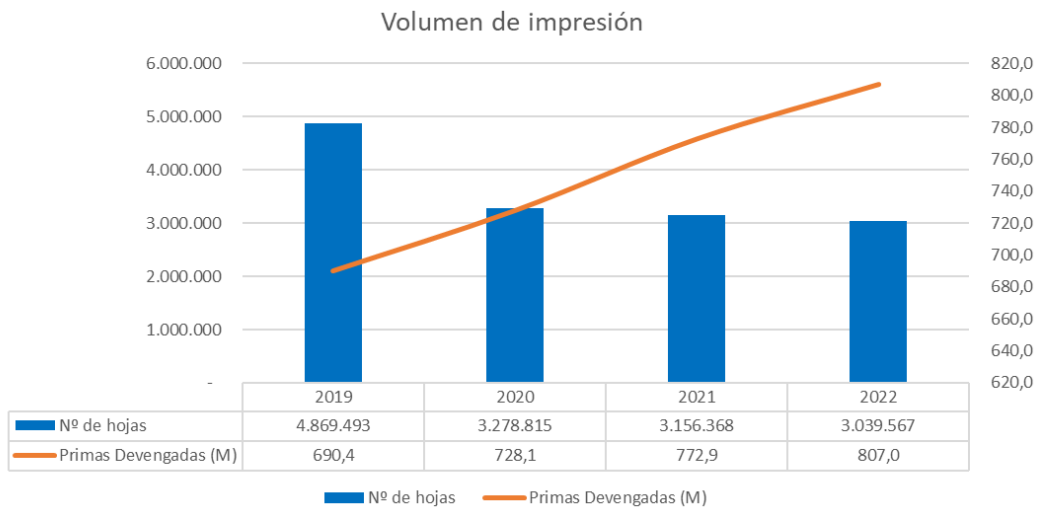
En FIATC Seguros se sigue apostando fuertemente por la digitalización documental y la reducción de impresiones. Se consolidan los avances realizados durante los últimos años, a la vez que se impulsa la digitalización de nuevos modelos de documentos.

Asimismo, se sigue potenciando el uso de la firma digital a nivel corporativo para la firma de las pólizas, contratos de mediadores, documentos SEPA (mandato bancario) y solicitudes de contrato.

En el gráfico adjunto se observa la evolución de los envíos de documentos que se han enviado a firmar digitalmente. En el ejercicio 2022 se han incrementado los envíos en un 23 % respecto al ejercicio 2021.



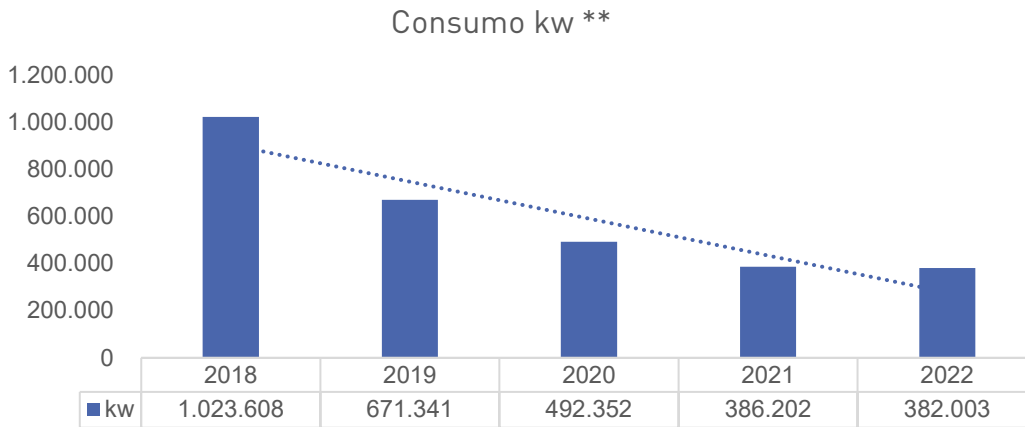
Todo esto, se traduce en la reducción del volumen de impresión corporativa. En el siguiente gráfico se puede ver cómo el volumen de impresiones va reduciéndose año a año, aunque la entidad vaya creciendo. En el año 2022 se ha reducido la impresión en 116.801 hojas con respecto al año 2021.



Ahorro energético

Desde el año 2017, se han llevado a cabo diferentes iniciativas que, aparte de reducir considerablemente el coste operativo, como beneficio colateral, pero no por eso menos importante, se ha conseguido un considerable ahorro energético.

Véase la evolución del consumo en kW de los últimos años de nuestros centros de proceso de datos -CPD's-:



** Datos acumulados de los CPD's de FIATC

Estas iniciativas realizadas en los diferentes CPD's se basan principalmente en:

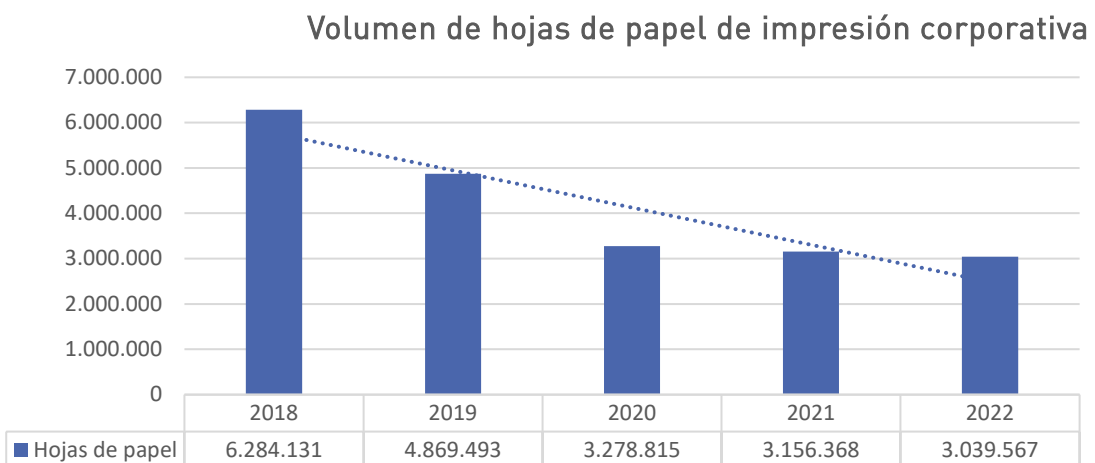
- Cambio de los principales sistemas e infraestructuras de proceso de datos - servidores, almacenamiento- y comunicaciones
- Optimización de las infraestructuras de refrigeración de los CPD's

Impresión desde el puesto de trabajo

Desde finales de 2014 y debido en gran parte a la digitalización y al cambio cultural de papel cero que esto supone, las impresoras de puesto de trabajo han pasado de ser individuales a ser compartidas dentro de un equipo de trabajo.

Además, estas inicialmente eran impresoras láser pero paulatinamente -una vez amortizadas- se han ido sustituyendo por impresoras de inyección de tinta. Estas producen un 94% menos de residuos y consumen un 96% menos de energía que las soluciones láser.

Impresión corporativa



2.5 TAXONOMÍA VERDE

El Reglamento 2020/852 de la Comisión Europea conocido como Reglamento de Taxonomía, pretende determinar qué actividades económicas son sostenibles y contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la UE. Para ello la Comisión creó el TEG (Thecnical Expert Goup) que ha definido unos criterios de selección basados en características técnicas y científicas, para homogeneizar las definiciones de qué actividades económicas pueden ser consideradas como sostenibles.

En cumplimiento de dicho Reglamento, la estrategia financiera, los procesos de diseño de productos y la relación de la Entidad con los clientes y contrapartes se informan en los apartados de 1.1.4. Estrategia y Tendencias, 6.1. Compromisos del Grupo con el desarrollo sostenible y 6.3. Consumidores del presente documento.

INVERSIONES

FIATC Seguros, como entidad del sector financiero, tiene la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático.

La información para analizar la elegibilidad de los activos de la Entidad se ha obtenido mediante información pública proporcionada por la normativa aprobada por la Comisión Europea (actividades elegibles y códigos NACE⁽¹⁾) y por información de mercado publicada por proveedores de información financiera.

En cuanto a limitaciones, destacar que resulta costoso obtener la información requerida por el Reglamento, sobre todo para el caso de empresas de fuera de la UE o de empresas pequeñas. Y es que la falta de datos o la falta de calidad de estos dificulta enormemente la comprobación de los criterios técnicos. Esta falta de datos está vinculada a la insuficiente divulgación de información sostenible de las empresas (sobre todo de aquellas no sujetas a la NFDR⁽²⁾) o a la falta de información empresarial estandarizada, verificada por un agente externo y con una granularidad adecuada.

El alcance definido por FIATC Seguros se centra en los activos financieros vinculados a actividades de inversión (renta fija, renta variable, fondos, tesorería...) siendo la renta fija la inversión de mayor relevancia y excluyendo las inversiones en empresas del Grupo.

En base a lo expuesto anteriormente, se obtienen las contrapartes válidas potencialmente elegibles. Para el cálculo de elegibilidad se realiza la aproximación por el NACE de la contraparte y si dicho NACE tiene relacionado una actividad taxonómica elegible, se otorga el 100% de elegibilidad de dicha exposiciones.

Los ratios de elegibilidad se calculan en relación con el total de activos de la Entidad excluyendo del numerador y del denominador las exposiciones a Bancos Centrales, Gobiernos Centrales y/o entidades supranacionales y el resto de ratios se calculan en relación con el total del activos de la Entidad.

Para identificar las sociedades no obligadas a publicar NFDR se ha tenido en cuenta el criterio de tener menos de 500 empleados.

Como resultados derivados de este proceso de cálculo, se han obtenido los siguientes resultados:

Ratios	%
Actividades económicamente elegibles (Total)	14,99%
Actividades económicamente no elegibles (Total)	85,01%
Administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	16,26%
Derivados	0,00%
Sociedades no obligadas a publicar NFDR	4,16%

El análisis descrito anteriormente, además de la elegibilidad permite identificar que la mayor parte de actividades elegibles se concentra en aquellas que contribuyen a la "mitigación" al cambio climático, seguidas de las de "adaptación" al cambio climático.

FIATC Seguros está en continuo proceso de adaptación a los requerimientos establecidos en la Taxonomía con el objetivo de fomentar la canalización del capital necesario para financiar el crecimiento sostenible y la descarbonización de la economía, para lograr los objetivos climáticos de la UE. Para esta adaptación, FIATC Seguros realiza un análisis y seguimiento de las inversiones con el objetivo de detectar y mitigar los principales impactos adversos sobre sostenibilidad derivados de la actividad de las compañías en las que invierte de acuerdo con una metodología e indicadores propios. La mitigación de dichos impactos adversos se lleva a cabo siguiendo la Política de Inversiones aplicando:

- Criterios de exclusión: metodología basada en la exclusión sectorial para aquellos sectores con mayor potencial de generarlos, como el tabaco y el armamento militar.
- Criterios de integración: en los que se evitan sectores conflictivos y se promueve la inversión en compañías con información extra financiera y medioambiental para evitar incumplimientos normativos o de estándares reconocidos internacionalmente.
- Criterios de impacto: con los que se mide la repercusión ASG (ambiental, social y de gobierno corporativo) de las inversiones mediante un modelo de rating / scoring, que permite comparar las métricas analizadas de diferentes inversiones

bajo una normalización común, facilitando la integración de los factores ASG en la decisión final de inversión.

Estos mismos criterios también se aplican en la gestión patrimonial de los Planes de Pensiones y productos Unit Linked.

En las Inversiones Alternativas de FIATC Seguros se analizan y estudian detenidamente todos los criterios y clasificaciones marcados por la normativa europea, componiendo casi el 65% de la cartera actual con varios fondos de impacto -Artículo 9 SFDR- y varios fondos clasificados bajo el Artículo 8 SDFR o que cumplen los criterios de información, divulgación y medición de dicho Artículo.

(1) Los códigos NACE o CNAE, en su versión española, son la nomenclatura estadística de actividades económicas de la comunidad europea. Las estadísticas sobre actividades económicas recogidas en los estados miembros de la UE deben utilizar los códigos NACE o las clasificaciones nacionales derivadas de estos códigos. Los códigos NACE consisten en una letra que identifica la sección de la actividad económica y cuatro cifras por las cuales se determinan la división, el grupo y la clase de esta actividad.

(2) NFDR se refiere al Reglamento de divulgación de información no financiera: "Non-Financial Disclosure Regulation".

SUSCRIPCIÓN

FIATC Seguros tiene la obligación de reportar su exposición a actividades elegibles según la Taxonomía para los objetivos de adaptación al cambio climático en relación con los seguros de no vida de los ramos considerados en el Reglamento Delegado 2021/2139, y que son los siguientes:

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

Se ha revisado la elegibilidad de los productos ofertados por FIATC Seguros y todos ellos cubren de forma genérica los riesgos y daños incluidos en el apéndice A de dicho reglamento, que son los relacionados con la temperatura, el viento, el agua y la masa sólida o suelo.

El volumen de primas de los ramos de no vida elegibles supone el 93,06 % del volumen total de primas no de vida. Este cálculo se ha realizado teniendo en cuenta el volumen de primas brutas de seguro directo y reaseguro.

INFORMACIÓN
SOBRE CUESTIONES
SOCIALES Y
RELATIVAS AL
PERSONAL

03*

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Las principales políticas relativas al personal son:

- Política de Recursos Humanos
- Política de Remuneraciones
- Política de Información y Divulgación

Estas políticas generales aplican a todo el Grupo FIATC si bien cada sociedad implementa procedimientos y medidas concretas conforme a sus necesidades para la gestión de los recursos humanos acorde a su actividad. Algunas acciones destacables en este aspecto son las siguientes:

- FIATC Seguros se ha adherido a la Red de Profesionales Empower Women In Insurance (**RedEWI**), cuyo objetivo es alcanzar en 2023 un 40% de mujeres directivas en el sector.
- Incorporación del software de gestión de personal, donde el empleado puede acceder ágilmente de forma online a toda su información e historial laboral.
- Protocolo de selección y contratación centralizado.
- Gestión del absentismo.
- Política de formación, que incluye un plan de formación centralizado y tiene en cuenta los objetivos a conseguir alineados con la estrategia empresarial.

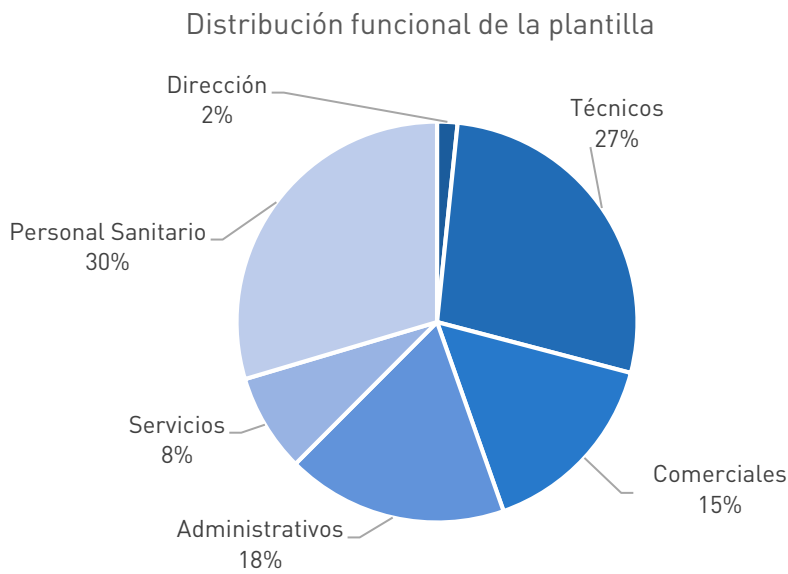
El Grupo FIATC reporta en este apartado la información referente al ejercicio de 2022.

A continuación, se muestran los indicadores de empleo de las entidades que disponen de Recursos Humanos, que son: FIATC Seguros, Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. (Clínica Diagonal), FIATC Residencias, Genars, Eurobroker, Maresbroker, Vistarama, IPRESA. El resto de las sociedades del Grupo no disponen de personal propio.

3.1 EMPLEO

El Grupo cuenta a 31 de diciembre de 2022 con 1.578 empleados versus 1.497 que había en el año 2021. Del total de trabajadores, 1.487 tienen contrato indefinido y 91 tienen contrato temporal, lo que significa que el 94 % de la plantilla tiene contrato indefinido con la empresa.

En la distribución funcional de la plantilla de Grupo FIATC predominan los perfiles de personal sanitario, técnicos y comerciales.



El personal de FIATC Seguros tiene la posibilidad de realizar horario intensivo, así como una serie de medidas para la conciliación de la vida familiar con la profesional, como el horario flexible, la reducción de jornada y las ayudas económicas para personas con hijos. Estas medidas también se aplican a las empresas dependientes en función de la actividad que desarrollan.

El área de recursos humanos está abierta a la comunicación directa con el personal que lo requiera. Las negociaciones con los comités de empleados son debidamente preparadas, en total colaboración con los representantes y teniendo en cuenta los intereses legítimos de la entidad y de sus empleados. En concreto Grupo FIATC cuenta con 7 Comités de Empresa y 24 centros de trabajo que cuentan con 71 Delegados de Personal. También dispone de 4 Comités de Seguridad y Salud.

A continuación, se presentan los principales indicadores relativos a recursos humanos para todo el Grupo FIATC, teniendo en cuenta que los datos son referidos a 31 de diciembre de 2022, ya que existe escasa estacionalidad.

La empresa IPRESA fue adquirida por FIATC Seguros el 28 de diciembre 2022, por lo que los datos no están incluidos.

TOTAL GRUPO			
Empleados, distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido total	820	435	1255
Indefinido parcial	166	66	232
Temporal total	41	18	59
Temporal parcial	19	13	32
Nº despidos	19	10	29
Total	1046	532	1578

TOTAL GRUPO				
Empleados, distribución por edad	< 30	30 – 50	>50	Total
Indefinido a jornada completa	103	693	459	1255
Indefinido parcial	26	94	112	232
Temporal a jornada completa	26	29	4	59
Temporal parcial	20	9	3	32
Nº despidos	3	16	10	29
Total	175	825	578	1578

TOTAL GRUPO							
Empleados, distribución por categoría profesional	Empleados, distribución por categoría profesional						Total
	Dirección	Técnicos	Comerciales	Administrativos	Servicios	Personal Sanitario	
Indefinido a jornada completa (1)	24	364	231	226	115	295	1255
Indefinido parcial	2	55	14	39	9	113	232
Temporal a jornada completa	0	10	0	11	0	38	59
Temporal parcial	0	4	0	6	1	21	32
Nº despidos	1	4	4	8	4	8	29
Total	26	433	245	282	125	467	1578

(I) El 94 % de la plantilla del Grupo FIATC tiene contrato indefinido, mientras que tan solo el 6% tiene contrato temporal. No se reporta promedio anual de contratos pues la diferencia entre número contratos a fin de año y promedio anual de contratos es no significativa.

Remuneración Media	FIATC SEGUROS		
	2020	2021	2022
Mujeres	31.487 €	31.682 €	32.434 €
Hombres	42.658 €	43.073 €	44.098 €

Remuneración Media	Clínica Diagonal		
	2020	2021	2022
Mujeres	29.497 €	28.813 €	29.979 €
Hombres	33.232 €	32.437 €	31.468 €

Remuneración Media	FIATC RESIDENCIAS		
	2020	2021	2022
Mujeres	18.460 €	17.915 €	18.969 €
Hombres	21.758 €	18.951 €	21.335 €

TOTAL GRUPO			
Remuneración media, por edad	2020 (€)	2021 (€)	2022 (€)
< 30	21.869	21.122 €	22.884 €
30 – 50	29.499	29.795 €	30.184 €
>50	38.488	37.798 €	38.363 €

Están incluidas todas las empresas del Grupo FIATC

TOTAL GRUPO			
Remuneración media, por categoría profesional	2020 (€)	2021 (€)	2022 (€)
Dirección + Consejeros	74.645 €	81.819 €	81.860 €
Técnicos	32.685 €	32.868 €	33.063 €
Comerciales	36.425 €	36.741 €	37.850 €
Administrativos	28.568 €	28.415 €	29.083 €
Servicios (Incluido IT)	34.104 €	35.054 €	35.622 €
Personal Sanitario	25.146 €	24.972 €	25.456 €

Nota: Para el cálculo de remuneraciones medias se han anualizado los salarios a jornada completa, sin matizar por reducciones de jornada de ningún tipo, jornadas parciales, nuevas contrataciones o jubilaciones parciales. Las remuneraciones de empleados que a 31 de diciembre de 2022 no mantenían una relación laboral contractual con la empresa se han excluido del cálculo.

La brecha salarial se ha calculado a través de las medianas utilizando la fórmula:
 $(\text{remuneración hombre} - \text{remuneración mujer}) / \text{remuneración hombre} \times 100$.

Brecha positiva indica que el % de la mediana salarial de las mujeres es inferior a la mediana salarial de los hombres y brecha negativa indica que el % de la mediana salarial de las mujeres es superior a la mediana salarial de los hombres.

Se ha excluido de dicho cálculo la información para Eurobroker, Maresbroker, Inverfiatc, Vistarama, Genars e IPRESA siendo el total de empleados de todas estas sociedades de 40 personas.

BRECHA 2022	FIATC	CLÍNICA	FIATC RESIDENCIAS
Dirección	9,91%	NA (1)	NA (1)
Técnicos	16,08%	-10,03%	NA (1)
Comerciales	21,43%	NA (2)	NA (2)
Administrativos	19,32%	12,00%	-5,81%
Servicios (Incluido IT)	7,06%	NA (2)	12,23%
Personal Sanitario	NA (2)	-28,58%	13,71%

Notas respecto a NA – No aplica:

- (1) No comparativo. Los datos no son comparables al existir únicamente empleados para uno de los sexos, o bien un único empleado para uno de los sexos.
- (2) No existen trabajadores en la categoría y sociedad informada en la tabla.

Remuneración media, por sexo	Mujeres	Hombres	. %
Consejeros	21.760 €	24.155 €	9,91 %
Dirección	158.403 €	167.355 €	5,34 %

Esta información sólo contempla FIATC Seguros y no incluye el salario del Director General. El cargo de Consejero no está remunerado. La remuneración de los Consejeros corresponde exclusivamente a dietas, las cuales son idénticas para todos ellos y dependerá del número de Comisiones a las que asista cada Consejero.

3.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La jornada laboral de los empleados del Grupo FIATC varía en función de la sociedad y el servicio. De forma particular para FIATC Seguros, las residencias geriátricas y la Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. la jornada laboral y el horario para los siguientes:

Horas anuales	
FIATC Seguros	1.650 h de L-V de 7-20h
Residencias geriátricas	1.792 h distribuidas en 365 días, 24h
	1.734 h en horario diurno o
Clínica Diagonal	1.714 h en horario nocturno distribuidas en 365 días, 24h

El Grupo FIATC procura la conciliación laboral-personal-familiar de sus empleados, en concreto a 31 de diciembre de 2022, 60 trabajadores tenían una reducción de jornada por cuidado de hijos y 51 empleados se han acogido al programa de jubilación parcial.

A continuación, se detallan las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio correspondiente de estos por parte de ambos progenitores en las distintas compañías del Grupo FIATC.

- **FIATC Seguros:** aboga por la flexibilidad horaria, reducción de jornada por cuidado de hijos, horario intensivo para un importante número de empleados, ayudas económicas para personas con hijos, etc. En concreto a 31 de diciembre de 2022, 25 trabajadores de FIATC Seguros tenían una reducción de jornada por cuidado de hijos y 48 trabajadores se han acogido al programa de jubilación parcial en el 2022.
- **Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L.:** según convenio colectivo del sector se establecen reducciones de jornada, concreción horaria, disfrutar del permiso de lactancia acumulado. Hay 12 trabajadoras que se han acogido a reducción de jornadas por cuidado de hijos o familiares y 3 trabajadoras que se han acogido al programa de jubilación parcial.
- **FIATC Residencias:** según convenio colectivo del sector, suspensión del contrato por maternidad y paternidad, excedencia especial por maternidad y cuidado de familiares, reducción de jornada por cuidado de familiares. Hay 19 trabajadores que se han acogido a la reducción de jornada por cuidado de hijos o familiares.

En la actualidad estamos realizando una política interna en el que se recoge el derecho a la desconexión digital y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre el uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática.

3.3 SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

Grupo FIATC, consciente de la importancia de garantizar la Seguridad, Salud y Bienestar de sus trabajadores, en una línea de mejora continua, tiene asumido como objetivo de mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar la calidad de vida del personal, para ello viene desarrollando una actuación progresiva de mejora de las condiciones de trabajo que pretende adaptar a las actuaciones derivadas de la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales, disponiendo a tal efecto de políticas y un departamento propio en relación con la prevención de riesgos laborales.

Se considera la seguridad, salud y bienestar más allá de una obligación empresarial, una ventaja competitiva y, por consiguiente, un valor de la organización. Esta convicción ha llevado a desarrollar una extensa actividad preventiva de forma sistemática y ordenada. Todo ello se ha estructurado mediante un conjunto de documentos que conforman la Documentación del Sistema.

Para ello y siguiendo la normativa vigente, Grupo FIATC dispone de un Servicio de Prevención Propio asumiendo las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología.

El departamento de Prevención de Riesgos Laborales ha realizado, en las diferentes empresas del grupo, las siguientes acciones:

- Se realizaron un total de 52 informes en los que se incluyeron evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo, evaluaciones de riesgos generales e instalaciones, planificaciones de la actividad preventiva, planes de autoprotección de diferentes centros de trabajo, inspecciones de seguridad, mediciones higiénicas de temperatura, humedad e iluminación, estudios ergonómicos, protocolos, infografías, etc.
- En cuanto a formación se han impartido 1.626 horas en cursos de prevención de riesgos laborales, incluyendo tanto formación presencial como online. La formación es específica por puesto de trabajo y se centra en indicar al empleado los riesgos que existe en su puesto de trabajo y qué medidas preventivas puede adoptar para evitarlos. Se ha efectuado también formación a los diferentes equipos de intervención para la implantación de diferentes Manuales de Autoprotección.
- En Vigilancia de la Salud se han realizado campañas de revisiones médicas en cada una de las empresas del grupo, en total se han realizado 639 revisiones médicas periódicas. Se realizaron también campañas de vacunación, contra la gripe especialmente en los centros de trabajo de ámbito sanitario.
- Se realizaron 82 investigaciones de accidentes, incluyendo en este apartado accidentes de trabajo con baja, accidentes de trabajo sin baja, incidentes y enfermedades profesionales. Se han realizado un total de 12 estadísticas de siniestralidad en las que se analiza las causas de los accidentes, los índices de afectación, y su evolución en comparación con años anteriores y con otras empresas del mismo sector.

- También se realizó coordinación de actividades empresariales, en materia de Prevención de Riesgos Laborales con 152 empresas subcontratadas que trabajan en nuestras instalaciones a través de plataforma de coordinación de actividades CTAIMA, con algunas de ellas se realizaron reuniones periódicas para tratar temas de coordinación y control de los riesgos que las empresas subcontratadas tienen en nuestras instalaciones.

Además de los centros sanitarios y residenciales, Grupo FIATC dispone de 8 edificios cardio protegidos. Estos centros disponen de desfibriladores y de un equipo de personas convenientemente formado.

Campaña de la gripe. Se hizo una campaña de vacunación en las empresas del grupo vacunándose un total de 152 empleados.

En relación con la seguridad y salud en el trabajo, todos los accidentes que han causado baja (lesiones músculo esqueléticos, caídas, accidentes con riesgo biológico, etc.) durante el año 2022 se detallan a continuación.

Quedan excluidos los datos de absentismo y siniestralidad de las empresas IPRESA y CRAL Sant Just por no disponer de los mismos.

Accidentes con baja (incluyendo in itinere)	Hombres	Mujeres	Total
FIATC Seguros	5	6	11
Residencia - Blau Almeda	0	15	15
Residencia - Cugat Natura	1	7	8
Residencia - Les Masies de Mollet	0	5	5
Clínica de Medicina Integral Diagonal	1	9	10
Total	7	42	49

Seguridad y salud en el trabajo ³	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedades profesionales	0	0	0
Nº de accidentes (sin in itinere)	4	36	40
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) ⁴	4,22	19,74	14,56
Índice de gravedad de accidentabilidad (IG) ⁵	1,70	8,25	6,01

³ No se ha calculado el índice de enfermedades profesionales ni la tasa de días perdidos porque no ha habido enfermedades profesionales en el año 2022 y todos los accidentes de trabajo con baja que ha habido han sido leves.

⁴ TFA = (Nº de bajas / Número de horas contratadas) x 1.000.000.

⁵ IG = Nº de Jornadas no trabajadas por AT con bajas x 10³ / Nº Total de horas efectivamente trabajadas.

Enfermedad profesional es la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena o propia en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley (artículo 157 de la Ley General de la Seguridad Social), y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.

Seguridad y salud en el trabajo	FIATC Mutua de Seguros			Clínica Diagonal	Residencia Blau Almeda	Residencia Cugat Natura	Les Masies de Mollet	Grupo FIATC
	M	H	total	Total	Total	Total	Total	Total
Jornadas de absentismo	6.110	2.465	8.575	4.260	1362	1.528	1.644	17.370
Horas de absentismo	45.825	18.488	64.312	34.080	10.898	12.226	13.154	134.672
Tasa de absentismo ⁶	4,81%	2,64%	3,89%	6,59%	7,94%	8,45%	9,80%	5,37%
Muertes por accidente o enfermedad profesional	0	1	0	0	0	0	0	0

El absentismo se calcula teniendo en cuenta horas estimadas. En concreto las horas de trabajo en FIATC Seguros son de 1650 h/año por empleado, mientras que en las demás empresas del grupo se han estimado 1800 h/año por empleado.

En todas las empresas del grupo, excepto en FIATC Seguros, se calcula el absentismo de forma automatizada mediante aplicación informática, disponiendo para todas ellas de un control de absentismo y rotación. Además, mensualmente FIATC Residencias y Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. reportan los índices de Incapacidad Temporal (IT) y Accidentes de Trabajo (AT).

3.4 RELACIONES SOCIALES

De la totalidad del Grupo FIATC, el 99% de los trabajadores se encuentran cubiertos por un acuerdo de negociación colectiva, quedando fuera de convenio los equipos directivos. En concreto, el personal del Grupo FIATC, se regula por los siguientes convenios:

- Convenio Colectivo General de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Convenio Colectivo de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Asistencia, Consulta y Laboratorios de Análisis Clínicos.

⁶ La tasa de absentismo incluye IT, AT, Enfermedades Profesionales, huelga e IT COVID-19.

- VII Convenio Colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.
- Convenio de Mediación de Seguros Privados.
- Convenio Colectivo Laboral para el sector de Agencias de Viajes.
- Convenio de Empresas de Ingeniería y Oficinas de Estudios Técnicos.

3.5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Grupo FIATC cuenta con un total de 30 trabajadores con discapacidad, que corresponde a un 1,9 % destacando su inclusión en todas las categorías profesionales citadas con anterioridad.

Complementariamente Grupo FIATC contrata centros especiales de trabajo como medidas alternativas para dar cumplimiento a la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI).

Paralelamente, y atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), la entidad cumple con la normativa municipal y/o local que le es de aplicación.

3.6 IGUALDAD

La igualdad de oportunidades, además de un derecho fundamental, es uno de los pilares de nuestra relación con los empleados. Nuestro compromiso se refuerza a través de los distintos Planes de Igualdad de las empresas del Grupo. Estos planes recogen los programas específicos adaptados a las particularidades de cada negocio.

Es objetivo de Grupo FIATC evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres. Para ello se ha implantado un Plan de Igualdad en FIATC Seguros y en Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. y próximamente se implantarán Planes de Igualdad en cada una de las Residencias geriátricas.

En los planes de igualdad se integran una serie de medidas de acción positiva dirigidas a eliminar y corregir las desigualdades que puedan existir entre las diferentes personas que componen la plantilla de la empresa.

Todos los planes de igualdad contienen un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual y por razón de sexo.

Durante el periodo objeto del informe no se han reportado casos de discriminación a través de los canales internos de alerta, comunicación con los responsables, los enlaces sindicales y los buzones de comunicaciones o buzones de alerta, que son genéricos para cualquier incidencia o incumplimiento normativo.

3.7 FORMACIÓN

Cada año, el Departamento de Formación establece programas o acciones formativas tomando en cuenta cada una de las empresas del Grupo FIATC. Estos programas se establecen en base a necesidades especificadas por los responsables de las diferentes áreas, los resultados de las encuestas de las formaciones del año anterior y mediante entrevistas de on-boarding que se llevan a cabo con las personas incorporadas al Grupo FIATC con una antigüedad inferior a 3 años.

Debido a que las actividades que desarrolla el Grupo FIATC son objeto de un elevado grado de regulación, se realizan formaciones obligatorias para cumplir con la normativa aplicable. En este sentido se han implantado cursos de Compliance como por ejemplo Prevención del blanqueo de capitales, Protección de Datos, Ley de Distribución, entre otros.

Durante el ejercicio 2022 y debido a la ley de distribución de seguros, se implementaron tres programas de formación que permitieron realizar las 25 horas obligatorias para empleados y mediadores vinculados a la distribución de seguros. Estos programas se determinaron en base a la experiencia en el sector y se realizaron a partir del segundo semestre, incorporando las directrices de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) sobre contenidos de producto, habilidades comerciales y normativa.

En base a las exigencias normativas y las necesidades detectadas, alineándolas con los objetivos de la empresa y teniendo en cuenta el presupuesto anual, se establece el plan de formación para el ejercicio.

La propuesta de formación para el ejercicio que se reporta ha mantenido la línea de ejercicios anteriores en base a formaciones transversales para cualquier persona del Grupo FIATC (inglés, como redactar un email profesional, comunicarse con éxito, asertividad y gestión de conflictos, esterilización para enfermería, prevención de caídas y lesiones, intervención en demencias...) y también formaciones dirigidas a la mejora en el puesto de trabajo (todos somos protagonistas de la experiencia de cliente, habilidades comerciales en la venta de seguros, productos aseguradores, mejora de la comunicación en equipos de trabajo, gestión del estrés, indicaciones transfusión segura de la sangre y de los componentes sanguíneos, curso cirugía bariátrica, programa de mejora de gestión de emociones y comunicación para auxiliares, higiene postural...).

Las formaciones llevadas a cabo en el Grupo FIATC han sido impartidas tanto por personal interno como, en función de la temática del curso, por especialistas externos.

Para este 2022 se ha continuado la formación en materia de ciberseguridad, con el objetivo de concienciar a la plantilla y poder detectar y actuar en consecuencia ante cualquier tipo de ciberataque. Se ha realizado un curso on-line y una charla por un hacker ético (a través de un webinar de TEAMS).

Planes iniciales de formación para los nuevos candidatos a agentes

Siguiendo la normativa vigente, en FIATC Seguros se han incorporado al plan inicial de formación 279 nuevos candidatos durante el ejercicio de reporte, con un total de 49.701 horas de formación.

Como cada año, se ha realizado la actualización de los contenidos tanto a nivel tecnológico como la adaptación a la normativa y comportamiento del mercado.

Este plan de formación inicial es para todas aquellas personas que quieran desarrollar su carrera como agentes en FIATC Seguros.

Formación Continua para los mediadores

Se ha ampliado el catálogo de formación tanto en formato on-line (prevención del blanqueo de capitales 2022, novedades normativas...) como en formato presencial/webinar (gestión de cartera de clientes, la verdad que esconde nuestro cliente) para cubrir las necesidades de nuestra red de mediadores.

Para este colectivo, se ha creado, juntamente con la Universidad de Barcelona, el máster “Especialista comercial asegurador” que otorga, a los finalizados y aprobados, 3 créditos ECTS. Las materias principales de este máster son:

- La mente del emprendedor
- El nuevo mundo de las ventas
- El asesor de seguros híbrido
- Innovación creativa

Formación Continua para empleados

La formación continua impartida este 2022 ha sido enfocada en varios programas:

- **Formación Continua on-line**

Se ha incrementado el catálogo de formación continua con nuevos títulos que contribuyen a la mejora de las habilidades y conocimientos de los diferentes puestos de trabajo del Grupo FIATC.

- **Formación Presencial**

Se han impartido en modalidad presencial programas específicos, ya que la modalidad webinar, sigue siendo el principal canal de comunicación.

Hay que destacar el programa “Todos somos protagonistas de la experiencia del cliente” para las personas del área de siniestros.

— **Formación en inglés**

Hemos seguido con la formación en inglés a través de un programa on-line impartido en el campus de formación.

— **Formación Externa**

Para temáticas muy concretas y específicas, parte del personal ha podido asistir a formaciones impartidas por entidades/organizaciones externas a Grupo FIATC. Algunos ejemplos de estas formaciones pueden ser curso de soporte vital básico y DEA, asertividad y tratamiento de conflictos, protección de datos de carácter personal, estructura del sistema financiero

Cabe destacar que también se han impartido formaciones específicas para el conjunto de personal de IT para reforzar su conocimiento en todas aquellas áreas que lo requerían.

— **Formación reglada oficial**

En el 2022 ha habido un total de 9 personas de la plantilla de Grupo FIATC que han realizado estudios reglados en diferentes universidades o centros oficiales. Algunos de estos títulos son grado en derecho, postgrado en dirección de entidades aseguradoras, grado en arquitectura, grado de economía, postgrado en marketing. Estos estudios se han realizado en centros como la Universitat Oberta de Catalunya, Universitat de Barcelona, Universitat Politècnica de Catalunya y EADA.

Formación comercial

— **Programa Valor Comercial**

Para los empleados de las diferentes sucursales de FIATC Seguros se ha establecido un programa de 14 horas, enfocado a desarrollar habilidades comerciales que abarcan temáticas como la comunicación, la negociación, CRM, optimización del tiempo en las reuniones, etc. En este programa han participado 116 empleados.

— Programa FOCUS

Se ha realizado, para el colectivo de nuevos gerentes comerciales, el programa FOCUS con el objetivo de trabajar la captación y la consolidación de agentes. Este programa se ha impartido en sesiones webinar.

Innovación

Siguiendo el programa de concienciación en Ciberseguridad, se ha realizado una primera formación con el sistema Snackson que permite disponer del mismo contenido tanto a través del Campus FIATC como a través de la APP de Snackson. Esto facilita que una persona pueda realizar la formación desde cualquier dispositivo.

En enero de 2022 se produjo el cambio de proveedor de campus y el cambio de plataforma, pasando de la Moodle a la Moodle Workplace. Este nuevo campus está externalizado con el servicio de IThinkUPC de la UPC.

Formación específica FIATC Residencias

Las formaciones realizadas han sido mayoritariamente de habilidades, entre ellas destacamos: higiene postural, intervención en demencias, programa de mejora de gestión de emociones y comunicación para auxiliares, taller práctico de deliberación en dilemas éticos...

Formación para profesionales Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L.

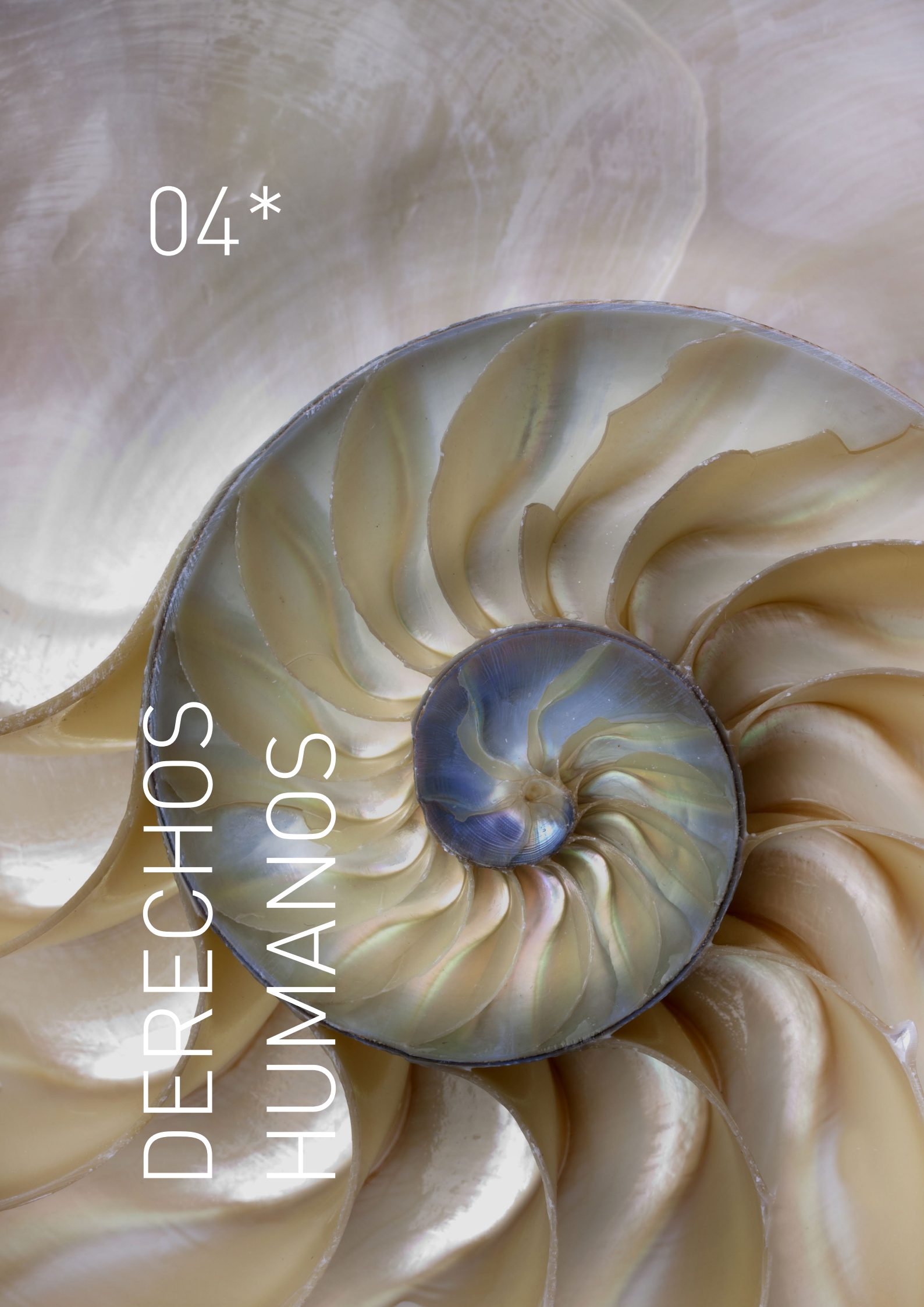
Se han realizado cursos específicos como cirugía bariátrica, curso práctico de resonancia magnética cerebral, esterilización para enfermería, indicaciones transfusión segura de la sangre y de los componentes sanguíneos.

Por lo que respecta al cómputo global de formación para personal interno perteneciente a FIATC Seguros, Clínica de Medicina Integral Diagonal, FIATC Residencias, MaresBroker, EuroBroker, InverFiatc, Genars y Vistarama durante el ejercicio de 2022 el registro de horas de formación por categoría profesional ha sido el siguiente:

HORAS TOTALES				
CATEGORIAS	HORAS 2019	HORAS 2020	HORAS 2021	HORAS 2022
Dirección	616,00	820,00	882,00	281,00
Técnicos	4.384,00	4.740,00	5.113,50	8.340,00
Comerciales	7.398,00	8.591,00	7.466,00	10.228,00
Administración	5.215,00	3.907,00	5.467,00	7.337,00
Servicios	3.642,00	1.467,00	1.335,00	3.069,00
Personal Sanitario	1.655,50	1.610,00	3.365,00	1.690,00
TOTAL	22.910,50	21.135,00	23.628,50	30.945,00

04*

DERECHOS
HUMANOS



4. DERECHOS HUMANOS

Considerando la actividad que el Grupo FIATC lleva a cabo y el ámbito geográfico de actuación (España y Andorra –aunque sin personal propio–), no se identifican riesgos significativos en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, debido al compromiso con la gestión responsable, Grupo FIATC está firmemente comprometido con su cumplimiento.

El compromiso de Grupo FIATC con el cumplimiento de los Derechos Humanos se plasma en el Código Ético y de Conducta aprobado en diciembre de 2021 en última versión y se exponen los valores, principios y responsabilidades en los que se inspira la cultura de FIATC Seguros y las empresas del Grupo y, por tanto, sus administradores y empleados en el desarrollo de sus actividades y funciones.

En el canal de denuncias consta la categoría relativa a la vulneración de los derechos humanos en línea con el compromiso respecto al humanismo recogido en el Código Ético y de Conducta de Grupo FIATC, estando operativo para todos los empleados y público en general en la web corporativa de FIATC a través de [este enlace](#).

Asimismo, el canal de denuncias se encuentra incorporado tanto en las webs de las principales empresas del Grupo como en las intranets corporativas.

El Código Ético y de Conducta establece un conjunto de principios y pautas de conducta (de aplicación a todos los administradores, a los profesionales y a los colaboradores de las sociedades del Grupo, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o dependencia funcional y de la sociedad del Grupo a la que presten sus servicios), dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los administradores, profesionales y proveedores del Grupo.

Por otro lado, la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FIATC recoge el compromiso de la organización con los derechos humanos al establecer el artículo lo siguiente: “La Responsabilidad Social Corporativa del Grupo FIATC supone la aportación de valor del conjunto de empresas que conforman la organización hacia la sociedad, como herramienta para contribuir en los derechos laborales, el medio ambiente y, en general, sobre los derechos humanos.”

No se han recibido durante 2022 en el Grupo FIATC denuncias en materia de Derechos Humanos

05*

INFORMACIÓN
RELATIVA A
LA LUCHA CONTRA
LA CORRUPCIÓN Y
EL SOBORNO

5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

5.1 PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

5.1.1 Ética y cumplimiento

En su relación con empresas y actividades del Grupo y con terceros, FIATC Seguros toma de forma continuada las medidas necesarias para el cumplimiento de su Código Ético y de Conducta, tanto en los requisitos para el inicio de la colaboración entre el proveedor y FIATC Seguros como en el transcurso de la relación comercial.

El Código Ético y de Conducta expone los valores, principios, responsabilidades y reglas éticas y socialmente responsables en los que se inspira la cultura de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y sus empresas dependientes y, por tanto, sus administradores y empleados, en el desarrollo de sus actividades y funciones.

Durante el ejercicio 2022 no se han recibido en Grupo FIATC denuncias en materia de corrupción y soborno en ninguno de los canales establecidos a tal efecto.

Grupo FIATC se compromete a trabajar juntamente con sus colaboradores y proveedores a fin de que el desarrollo de sus relaciones comunes sea coherente, honesta y responsable, así como respetuoso respecto a las personas y al cliente.

Así pues, se promoverá y tramitará acciones de resolución de sus contratos con proveedores y colaboradores por causa de alejamiento de estos en relación con lo dispuesto en su Código Ético y de Conducta, disponible en la web corporativa de todas las empresas del Grupo.

5.1.2. Cumplimiento normativo

Desde la modificación del Código Penal en 2010 por el que se estableció la responsabilidad penal de las personas jurídicas, desde el Grupo FIATC se han adoptado diferentes políticas y procesos con el objetivo de crear una cultura de cumplimiento normativo, no solo de carácter penal, sino en todo lo que afecta, entre otras materias, a prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos de carácter personal, ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras o prevención de riesgos laborales.

Para ello, el Grupo FIATC dispone de la Política de la Función de Cumplimiento Normativo redactada sobre la base de las recomendaciones de la UNE 19601 y del Libro Blanco sobre la función de Compliance de la Asociación Española de Compliance, en la que, por un lado, se recoge el compromiso de la dirección con el cumplimiento normativo y, por otro lado, se dota de mecanismos a los miembros de la organización para poder llevar a cabo esta labor. La vigilancia de la observancia de las normas y la verificación del cumplimiento le corresponde al Consejo de Administración de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros, a través de la Comisión de Cumplimiento Normativo, organismo que, además, debe informar y asesorar al Consejo sobre la determinación, evaluación, medición y cuantificación del riesgo de sanción o pérdidas financieras y de reputación en caso de incumplimiento de las principales normativas aplicables.

El Responsable de la Función de Verificación de Cumplimiento es la persona designada por el Consejo de Administración y supervisada por la Comisión de Cumplimiento Normativo, que debe velar por el desarrollo y la efectiva implementación de la Política de la Función de Verificación de Cumplimiento. Dicho responsable desarrolla estas funciones en coordinación con el Comité de Seguimiento de Cumplimiento Normativo, el cual preside y se configura como el órgano encargado de supervisar la efectividad de la Política de la Función de Cumplimiento Normativo. Anualmente, el Comité elabora un plan con los objetivos marcados para ese ejercicio y una memoria respecto al cumplimiento del ejercicio anterior. Ambos documentos se someten a valoración y, en su caso, aprobación de la Comisión de Cumplimiento Normativo.

Una de las principales herramientas que establece la Política de la Función de Cumplimiento Normativo es el canal interno de alerta, popularmente conocido como "whistleblowing", el cual está a disposición tanto de los miembros de la organización a través de la red interna como de terceros en los sitios webs corporativos. El funcionamiento de este canal se basa en los siguientes principios: indemnidad del denunciante de buena fe y protección a este, confidencialidad y derecho de defensa del denunciado. Finalmente, Grupo FIATC establece, como una garantía adicional, con la finalidad de promover la cultura de cumplimiento en la entidad y empresas del Grupo la posibilidad de realizar denuncias anónimas. En el momento de llevar a cabo una denuncia se debe escoger una categoría, constanding las siguientes: derechos de los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, prevención de delitos, vulneración de los derechos humanos, infracciones en materia de distribución de seguros y otros.

Promover la cultura de cumplimiento en Grupo FIATC es un pilar fundamental el cual se pone en práctica diariamente a través de los diferentes medios que pone a disposición de empleados y terceros el Grupo FIATC, los cuales son revisados periódicamente. Entre estos medios, se pueden destacar los siguientes: 1) emisión de circulares de cumplimiento normativo por parte del Responsable de la Función de Cumplimiento Normativo; y 2) coordinación con el Departamento de Formación para promover la cultura de cumplimiento a través de cursos de formación tanto de empleados como de agentes.

Finalmente, se hace necesario hacer especial mención a la normativa de privacidad y protección de datos de carácter personal. La implementación de normativa de protección de datos, y en especial del Reglamento General de Protección de Datos, es supervisada por la Función de Verificación de Cumplimiento, de la cual depende el Comité de Coordinación de Protección de Datos. Asimismo, y en aras de garantizar su cumplimiento, está nombrado un Delegado de Protección de Datos externo a la entidad y que efectúa sus funciones con autonomía y confidencialidad, tal y como establece el Manual del Delegado de Protección de Datos.

5.2. LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Grupo FIATC, en todas aquellas empresas del Grupo que por su objeto social tienen la consideración de sujeto obligado, tiene establecidas políticas, circuitos, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para prevenir y evitar operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

En este sentido se establecen controles específicos sobre la totalidad de las contrataciones de operaciones de seguros de vida, siendo especialmente rigurosos en aquellas operaciones complejas, de naturaleza o importe inusual, o que no tengan un propósito económico o lícito aparente, o que presenten indicios de simulación o fraude. Todo ello de acuerdo con los criterios establecidos por Unespa en su "lista de operaciones susceptibles de aplicación para la prevención de blanqueo de capitales" adoptada por el Grupo FIATC.

La aplicación de medidas de control interno, se centran en dos aspectos:

- el análisis de clientes (tomadores y beneficiarios), mediante su identificación formal, la conservación digital de la documentación correspondiente de acuerdo con la normativa vigente y su contraste en los registros oficiales (listas negras de la UE, Factiva-Dow Jones, Registro del Consejo General del Notariado).
- el análisis de las propias operaciones donde se asigna una evaluación específica a la operación para su aceptación.

Los empleados y agentes, de las entidades del Grupo FIATC obligadas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, reciben formación

específica en la materia (estableciendo grados diferenciados de nivel, según el grado de acceso a las operaciones y a su formación previa). También disponen de los correspondientes circuitos de reporting de operaciones sospechosas para su evaluación, así como de toda la información de los procedimientos a seguir en la intranet de FIATC Seguros.

5.3. APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

FIATC Seguros forma parte de las siguientes asociaciones a nivel sectorial a través de cuotas consideradas inmateriales al objeto del presente informe: UNESPA, ICEA, COJEBRO, Foment del Treball, Colegio de Agentes y Corredores de Seguros, Col·legi d'Actuaris de Catalunya, Colegio de Mediadores de Seguros y Asociación Española de Corredurías. Y además contribuye con los colegios de mediadores y corredores provinciales a través del pago de cuotas, así como a otras asociaciones de empresarios. Asimismo, a nivel internacional colabora con AMICE.

A través de la Fundación Privada FIATC, se realizan donaciones a diversas entidades sin ánimo de lucro para el fomento y promoción de sus actividades fundacionales. Teniendo en cuenta estas aportaciones a asociaciones sectoriales de FIATC Seguros y también las de sus sociedades dependientes, incluyendo donaciones y participaciones en iniciativas a entidades sin ánimo de lucro que se mencionan en el presente Estado de Información No Financiera, la cantidad total aportada por el Grupo FIATC, durante el ejercicio de 2022 ha sido de 337.761,87€.

Como entidad aseguradora FIATC Seguros está adherida a una relación de Guías de Buenas Prácticas de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), que buscan la transparencia en la comunicación e información al cliente y terceros:

- De resolución de reclamaciones
- De Gobierno Corporativo
- De control interno
- En Internet
- De comercialización
- De automóviles
- De salud
- De multirriesgo
- De decesos
- De vida riesgo
- De protección de pagos

- Uso terminológico información productos no vida
- De tratamiento de datos

FIATC Residencias realiza aportaciones económicas a las siguientes asociaciones o entidades:

- AERTE (Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana)
- ACRA (Associació Catalana de Recursos Assistencials)
- Associació + Responsables
- Fundació Salut i Envel·liment UAB
- Associació Empresarial Sant Cugat
- Famileo Ibérica
- Fundació Pasqual Maragall

Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L. colabora y realiza aportaciones económicas a la Unió Catalana d'Hospitals.

06*

INFORMACIÓN
SOBRE LA
SOCIEDAD

6. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

6.1 COMPROMISOS DEL GRUPO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

La actividad y decisiones empresariales del Grupo FIATC tienen siempre el objetivo de alcanzar una repercusión positiva en la sociedad, y en especial, favorecer a las personas vinculadas: clientes, empleados y colaboradores externos, manteniendo siempre una actitud de respeto y conservación del medioambiente. También se encuentran comprometidos con la sociedad, efectuando acciones y promoviendo la cultura, el deporte, la educación y los hábitos de salud.

Colaboración y apoyo a entidades en distintos ámbitos de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros:

- **Organismos profesionales de Mediadores** de seguros (colegios, consejos, asociaciones), Col.legi d'Actuaris de Catalunya y Fundación Inade.
- **Entidades vinculadas a la salud, la investigación y divulgación:** Fundación Tutelar FECLEM, Hospital Sant Joan de Déu, Fundación Pasqual Maragall y Fundación Privada Anne.
- **Entidades sociales y deportivas:** Fundación La Marató de TV3, Fundación Mensajeros de la Paz, Fundación Las Claves de la Felicidad, Fundación Española Deporte Seguro (FEDS), Banc dels Aliments, Cruz Roja y Fundación Somni dels Nens.
- **Entidades culturales y educativas:** Escola Pia de Sarrià, Fundación Abadía de Montserrat, Fundación Privada Catalana para la Arqueología Ibérica y Cinemanet.

Los reconocimientos obtenidos en la actividad aseguradora:

Se hace destacar los resultados de la Edición 2022 del **Barómetro Adecose**, herramienta muy orientativa sobre la relación entre compañías y corredores. La asociación está formada por más de 160 corredurías que representan un 70% de las primas del canal corredores. Los reconocimientos han sido:

FIATC Seguros afianza sus buenos resultados, siendo la 3ª entidad generalista mejor valorada por los corredores y posicionada como la 11ª entidad en fidelidad, con una notable predisposición de las corredurías a seguir colaborando.

Acciones y colaboraciones de Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L.

A continuación, se presentan las diferentes acciones y colaboraciones realizadas durante el año 2022.

- **Participación en Jornadas Profesionales de Salud:**
 - **VII Jornada de Anestesiología** centrada en la anestesia y analgesia de la cirugía del raquis lumbar.
 - **VIII Jornada Anual MIR – ESRA España**, jornada de formación en anestesia regional para residentes, organizada por **ESRA MIR**.
 - **X Jornada de Endos Medicina** sobre la actualización de la patología digestiva.
 - **Jornada de Cirugía Bariátrica en Medicina Privada**, como acto honorífico de reconocimiento al Dr. Masdevall por su trayectoria profesional, con el aval de la **Sociedad Española de la Cirugía de la Obesidad**.
 - **III Jornada Homenaje al Dr. Ponseti**, del equipo Dra. Anna Ey, con motivo del Día Mundial del Pie Zambo.

- **Presencia en Eventos Divulgativos y Sociales:**
 - **Stand informativo sobre el Cáncer de Mama** con motivo del día mundial de la lucha contra esta enfermedad.
 - **Stand Byphasse el día de la Higiene de Manos** donde se explicó cómo aplicar un correcto lavado de manos por parte de enfermería, acompañado de obsequios de la marca.
 - Colaboración con FIATC Seguros **con varios stands informativos en el pabellón del Bàsquet Girona con personal de Enfermería sobre Diabetes y enfermedades cardiovasculares en el marco de La Marató de TV3**.

- **Vacunación masiva (Covid-19 y gripe)** con personal asistencial del Hospital San Joan Despí Moisès Broggi a todos los empleados y médicos externos de la Clínica.

- Colaboración en el **Curso Internacional Lipedema** realizado en los quirófanos de Clínica Diagonal, organizado por el **Instituto de Benito y dirigido por el Dr. Joaquim Muñoz**.

Acciones y colaboraciones de FIATC Residencias

A continuación, se presentan las diferentes acciones y colaboraciones entorno a la responsabilidad social que el equipo de FIATC Residencias ha realizado durante el año 2022.

- Colaboración con la **Fundación Salut i Envel·liment** dentro del marco de nuestro Comité de Innovación Asistencial.
- Colaboración con la **Escuela Superior de Comunicación y RRPP de Barcelona (UB)** para diseñar la propuesta de la campaña de lanzamiento de un nuevo centro residencial (Mirador de Gràcia).
- Colaboración con **Alzheimer Catalunya Fundació** a través de la producción y difusión de cápsulas divulgativas sobre el Alzheimer.
- Promoción de la creación del **Consell de la Gent Gran del Ayuntamiento de Sant Cugat** por el bien de las personas mayores del municipio.
- Participación en el programa **“La Contraportada” de Sant Cugat TV** con el objetivo de exponer el futuro de las residencias y su evolución.
- Patrocinio de la **Marcha Nórdica contra el Alzheimer organizado por AFA Vallès** (Associació de Malalts d'Alzheimer del Vallès Occidental).
- Organización de un debate coloquio bajo para la divulgación de **herramientas profesionales de atención a personas mayores con deterioro cognitivo**.



- Candidatura a los **Premis ACRA 2022** en la categoría de innovación asistencial con el proyecto Grans Vincles.
- Intervención de Helena Aranyó en Ràdio Estel para comentar el modelo de apartamentos con servicios para personas mayores.
- Participación en la Jornada de ACP organizada por ACRA en la que presentamos el proyecto formativo del **Espacio de Reflexión Ética, Enfoc Ètic**.

6.2 SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

En su relación con terceros, administradores y personal del Grupo FIATC toman de forma continuada las medidas necesarias para el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, tanto en los requisitos para el inicio de la colaboración entre el proveedor y la entidad como en el transcurso de la relación comercial, exigiendo a sus proveedores y colaboradores que cumplan con los valores, principios, responsabilidades y reglas de la Grupo FIATC, desarrolladas teniendo en cuenta factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En la Política de Compras, Inversiones no Financieras y Pagos, de aplicación a todo el Grupo FIATC, se han incluido criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo que se deben tener en consideración en el proceso de análisis de los colaboradores, con la finalidad de establecer los mecanismos necesarios que mantengan la salvaguarda del grupo empresarial, de forma que los diferentes departamentos de todo el grupo cuenten con unas pautas de actuaciones uniformes.

Así, en el proceso de contratación de proveedores y colaboradores se exigen una serie de salvaguardas, como presupuestos múltiples, prohibiciones de contratación en caso de conflicto de intereses o vinculación contractual al Código Ético y de Conducta.

Asimismo, Grupo FIATC promoverá y tramitará acciones de resolución de sus contratos con colaboradores por causa de incumplimiento de lo anterior, y establece normativas internas estrictas a sus administradores y empleados con respecto a la aceptación de regalos u obsequios por parte de estos.

En el caso de los mediadores de seguros, todos firman un contrato con FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros en el cual se comprometen a actuar conforme a los principios definidos en el Código Ético y de Conducta del Grupo. Adicionalmente, la entidad imparte cursos de formación específicos para agentes y mediadores.

A lo largo del año 2022, el Grupo FIATC no ha llevado a cabo ninguna auditoría a sus proveedores en temas de sostenibilidad.

6.3 CONSUMIDORES

Escuchar y dar respuesta

El Grupo FIATC tiene distintos canales de diálogo con clientes, proveedores y terceros. Las comunicaciones se pueden realizar de forma directa presencial, por teléfono, correo electrónico o por redes sociales, también a través de nuestra mediación de seguros o proveedores.

Tiene además creados canales internos de alerta a disposición de los empleados a través de la intranet corporativa para la comunicación de incidencias de distintos ámbitos como son la prevención de blanqueo de capitales, protección de datos y otros aspectos de cumplimiento normativo, así como de fallos o errores en la actividad o procesos. Las comunicaciones que llegan a estos buzones son gestionadas por personal especializado elaborando análisis y solucionando o derivando al área afectada para su solución.

Gestión de reclamaciones y quejas en FIATC Seguros

FIATC Seguros dispone de un Reglamento de Defensa del Cliente y un Reglamento de Defensa del Partícipe, se pueden consultar públicamente en su página web www.fiatc.es.

Para realizar una reclamación sobre seguros y planes de pensiones, es preciso dirigir reclamación formal (por correo postal, correo electrónico o fax) al Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC) a través de escrito en el que se exponga la reclamación.

Avenida Diagonal 648, 08017- de Barcelona
Fax 936 027 374
scac@FIATC.es

El Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC) está comprometido a responder en un plazo máximo de 1 mes con una resolución definitiva, en seguimiento de la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA.

Si transcurrido este mes no se recibe respuesta o ésta no es conforme, se puede presentar una reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 de Madrid.
Teléfonos: 902 19 11 11 / 952 24 99 82.
Correo electrónico: oficinavirtual@mineco.es

Para reclamaciones sobre planes de pensiones, una vez se haya presentado reclamación al Servicio de Calidad y Atención al Cliente, y no se esté de acuerdo con su resolución, o bien haya transcurrido el mes sin que este departamento la haya emitido, se puede dirigir al Defensor del Partícipe:

Jose Manuel Alburquerque
Travesera de Gracia nº 62, Atc. 2ª, 08006 BARCELONA.
Tel. 93 201 96 46.
Correo electrónico: defensordelparticipa@FIATC.es

El Defensor del Partícipe debe responder en el plazo de 1 mes con una resolución definitiva. Si transcurrido este mes no se recibe respuesta o no se está conforme, se puede presentar una reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 de Madrid.
Teléfonos: 902 19 11 11 / 952 24 99 82.
Correo electrónico: oficinavirtual@mineco.es

Informe de Calidad y Atención al Cliente a 31/12/2022 de FIATC Seguros

El Servicio de Calidad y Atención al Cliente, (S.C.A.C.), ha recibido 471 reclamaciones formales de asegurados y terceros.

Esta cifra es un 11,96% inferior a la del ejercicio anterior.

De las 471 reclamaciones recibidas y finalizadas en el 31/12/2022, 267 (56,69%) fueron resueltas a favor del reclamante y 204 (43,31 %) fueron desestimadas.

De las 471 reclamaciones recibidas y finalizadas a 31/12/2022 se puede desglosar en:

- 437 (92,78%) de tipo económico. De ellas, 236, se resolvieron a favor del reclamante, suponiendo un importe de 160 miles de euros y 201, se desestimaron por un montante de 228 miles de euros.
- El resto, 34 (7,22%) corresponde a quejas sobre los servicios sin solicitar indemnización económica.

De las 471 reclamaciones, se han recibido 16 que están relacionadas con Quejas o Reclamaciones sobre la COVID-19, lo que supone un 3,41%.

Los principales motivos de las reclamaciones responden a los siguientes conceptos:

- Coberturas y garantías,
- Indemnización en las prestaciones,
- Incrementos de Primas,
- Emisión o anulación de contratos,
- Gastos ocasionados,
- Falta de información o atención recibida.

Por otro lado, confirmamos que, durante el 2022, en el SCAC, se ha recibido una reclamación relacionada con Planes o Fondos de Pensiones.

Gestión de reclamaciones y quejas en Clínica de Medicina Integral Diagonal S.L.

Están a disposición de los usuarios de los siguientes canales de comunicación:

- Presencial, departamento de Atención al Cliente
- Hoja de sugerencias
- Correo electrónico
- Web corporativa
- Call Center
- Hoja oficial de la Generalitat de Catalunya
- Encuestas de Satisfacción (Hospitalización y urgencias)

En Clínica Diagonal y sus centros médicos se dispone de Buzones y hojas de Sugerencias para que los usuarios puedan expresar su opinión.

Se realiza un control sobre los comentarios recibidos de los pacientes al personal de Atención al cliente, para hacer un seguimiento y establecer medidas correctoras ante situaciones que pueda plantear el usuario.

Durante el ejercicio 2022, las quejas orales atendidas por el departamento de Atención al Cliente de forma presencial y telefónica han sido 225.

Existe un protocolo de actuación ante quejas y reclamaciones de pacientes y terceros. Los comentarios orales son registrados y analizados, especificando los siguientes datos:

- Vía de entrada del comentario que quieran realizar: E-mail / Presencial / Telefónica
- Fecha de realización del comentario
- Centro Afectado: Clínica Diagonal, C.M. Tarradellas, C.M. Córcega, C.M. Vilanova.
- Área de afectación: Urgencias, Recepciones, Médico de CCEE, Call Center ...
- Resumen del contenido: Demoras, atención, desacuerdo en diagnóstico, precios ...
- Solución ofrecida

El centro dispone de un área específica, el Departamento de Atención al Cliente (DAC).

Las reclamaciones escritas son registradas y sus investigaciones y resoluciones quedan reflejadas por escrito. Se elabora memoria anual de las reclamaciones formales recibidas según los criterios del Departamento de Sanidad.

En el ejercicio 2022 han sido 148 reclamaciones escritas, las cuales son registradas especificando los mismos datos que los comentarios orales (vía de entrada, fecha de realización, centro afectado, área de afectación, resumen del contenido, solución ofrecida y añadiendo fecha de respuesta oficial escrita) y de las que se realiza análisis de los siguientes apartados:

- **Vía de entrada:** hojas de sugerencias o de reclamaciones, escritos o comunicados a través de redes sociales, quejas remitidas desde FIATC Seguros y Hojas de Queja Oficiales de la Generalitat de Cataluña.
- **Reclamaciones por área:** Urgencias, Médicos de consultas externas, Enfermería, Recepción, Call Center y Servicios externos (Laboratorio, Limpieza...).

Tabla de valores cuantitativos y porcentaje de comentarios orales y quejas escritas recibidos clasificados por área durante 2022:

UCI	3	1,33%
RECEPCION	28	12,44%
URGENCIAS	40	17,77%
MEDICO	77	34,22%
ENFERMERIA	14	6,22%
INFORMATICA	10	4,44%
RADIOLOGIA	15	6,66%
ADMISION	4	1,77%
ENDOSCOPIAS	6	2,66%
LABORATORIO	5	2,22%
OFTALMOLOGIA	4	1,77%
CAFETERIA	2	0,88%
PARQUING	3	1,33%
OTROS	14	6,22%
	225	

Gestión de reclamaciones y quejas en FIATC Residencias

FIATC Residencias dispone de los siguientes canales de comunicación con los usuarios:

- Presencial, departamento de Atención al Cliente y Calidad en cada centro residencial y de día
- Presencial, horario de atención Dirección Residencias y Apartamentos
- Encuesta de satisfacción a residentes y familiares (trato, atención, organización, confort, calidad asistencial, relación con la familia)
- Espacios de participación: Comisiones en la residencia, Comités y/o Asambleas de participación (temas a tratar como comedor, fiestas, eventos)
- Hojas de sugerencias y reclamaciones
- Buzón de sugerencias y quejas
- Panel informativo del centro
- Comunicación telefónica
- Correo electrónico corporativo de cada residencia
- Gerapp (aplicación móvil unidireccional)
- Call Center (central atención cliente de Grupo FIATC)
- Reuniones PIAI equipo técnico de cada residencia
- Página web
- Referente profesional
- Correo electrónico general (info@fiatcresidencias.com)
- Correo electrónico (comunicacion@fiatcresidencias.com) como bandeja de entrada para mensajes de familiares a residentes durante un periodo de la pandemia
- Famileo (aplicación móvil para familiares i generadora de revistas físicas para los usuarios)

Todas las personas que lo deseen tienen a su disposición en la recepción una hoja de sugerencias y quejas que pueden dejar en el buzón creado "ad hoc". Posteriormente, la responsable de atención al cliente y calidad recoge las sugerencias y quejas y las trata de forma personalizada según el caso.

FIATC Residencias facilita un correo electrónico general al que pueden llegar sugerencias y quejas. La persona responsable las evalúa también de forma personalizada.

Además, se dispone de un call center que recoge todas las llamadas y correos electrónicos provenientes de la página web y las redirige según la necesidad de la persona interesada.

Número de QUEJAS/RECLAMACIONES recibidas 2022

	Residencia Blau Almeda (BA)	Residencia Cugat Natura (CN RES)	Residencia Cugat Natura (CN APTOS)	Residencia Masies de Mollet (MM)	TOTAL	PLAZO MEDIO RESOLUCION (DÍAS)
SUGERENCIA	1	4	1	3	9	BA (0) - CN RES (4) – MM (6)
INCIDENCIA	26	76	39	77	218	BA (12) - CN RES (8) – CN APTOS (2) – MM (9)
QUEJA	57	175	0	18	250	BA (5) - CN RES(7) – MM (14)
AGRADECIMIENTO	13	14	0	12	39	
TOTAL	97	269	40	110	516	

	BA		CN RES		CN APTOS		MM	
EFICACIA	Nº	%	Nº	%	NUM	%	Nº	%
Sugerencias cerradas satisfactoriamente	1	100%	3	75%	1	100%	3	100%
Incidentes cerrados satisfactoriamente	26	100%	71	93%	39	100%	73	95%
Quejas cerradas satisfactoriamente	57	100%	160	91%	0	100%	12	100%

Se ha adaptado el seguimiento de incidencias a la actividad de emergencia sanitaria de vigente 2022 dando prioridad a facilitar la gestión y resolución inmediata de las reclamaciones, reforzando los siguientes aspectos:

- Aumento del flujo de comunicación remota (telefónica, videoconferencias y correo electrónico): con el objetivo de evitar el colapso de la centralita y el correo electrónico, el equipo directivo y técnico han estado en constante comunicación con las familias vía telefónica realizando llamadas informativas diarias y a partir del segundo semestre, entrada de familias dentro la residencia.
- La actuación preventiva y de información recurrente a los familiares y residentes ha propiciado una relación de confianza y seguridad que hemos mantenido reforzando continuamente.
- Atención continuada del equipo de atención directa de residencias y la dirección para dar respuestas a las familias en los casos de contagios, aislamientos o retornos a domicilio/hospital a causa de la pandemia u otras derivaciones de salud. Seguimiento de las inquietudes de los familiares hacia sus residentes con sesiones presenciales a partir del segundo semestre 2022.

6.4 INFORMACIÓN FISCAL

INFORMACIÓN FISCAL: Impuestos pagados y ayudas recibidas de la Administración Pública

El Grupo FIATC no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2022.

El Grupo FIATC no tiene la obligación de preparar la información “país por país” determinada en el artículo 14.2.b) del Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, ya que a pesar de superar la cifra de negocios en la cuantía de 750M de euros, no ostenta participación en sociedades situadas en el extranjero. Únicamente posee una sucursal en Andorra que al carecer de personalidad jurídica integra en los estados financieros de la sociedad cabecera del Grupo, FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros.

El total del beneficio consolidado antes de impuestos del ejercicio 2022 es de 7,30 millones de euros, 21,31 millones de euros en el ejercicio 2021. El negocio internacional, que proviene de Andorra a través de la sucursal que el Grupo ostenta en dicho país, ha aportado en 2022, 0,60 millones de euros, frente a los 0,68 millones de euros en el ejercicio 2021.

Respecto a los impuestos sobre beneficios pagados, durante el ejercicio 2022 el Grupo realizó pagos netos totales por Impuesto sobre Sociedades por un importe total conjunto que ascendió a 3,95 millones de euros (en 2021 esta cifra fue de 2,07 millones de euros) íntegramente pagados en España.

Dicho importe incluye, tanto los pagos fraccionados totales del Impuesto sobre Sociedades realizados en abril, octubre y diciembre de 2022 por importe total de 3,42 millones de euros, como los pagos realizados en 2022 correspondientes al ejercicio 2021 0,53 millones de euros (en 2021 los pagos fraccionados ascendieron a 3,13 millones de euros y las devoluciones recibidas correspondientes al ejercicio anterior fueron de 1,06 millones de euros).



Avenida Diagonal, 648
08017 Barcelona
fiatc@fiatc.es
933 270 945