Informe sobre el Estado de Información no Financiera

INFORME DE COMPROBACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS S.A.:

Hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo de revisión se ha limitado exclusivamente a la verificación que la información no financiera incluida en el estado de Información no financiera se encuentre reflejada.

Responsabilidad del Consejo de Administración y de la Dirección

La formulación del EINF incluido en el informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

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

Los administradores de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2022. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la carta de encargo suscrita con MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentado en el EINF, a partir de informes internos y borradores de la Memoria, el Informe de Gestión, el Informe sobre la situación financiera y de solvencia y el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2022.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2022 del Grupo no ha sido preparado según los criterios recogidos en el apartado de nuestra responsabilidad del presente informe.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado de acuerdo con la carta de encargo suscrita con MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

37288609C FRANCISCO GARRETA (R: B66149709)

Firmado digitalmente por 37288609C FRANCISCO GARRETA (R: B66149709)
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0438/PUESTO 1/40758/28022022135714, serialNumber=IDCES-37288609C, givenName=FRANCISCO, sn=GARRETA DALMAU, cn=37288609C FRANCISCO GARRETA (R: B66149709), 2.5.4.97=VATES-B66149709, o=EQUIFOND, SL, c=ES
Fecha: 2023.04.03 12:40:22 +02'00'

EQUIFOND, S.L.

Francesc Garreta Dalmau

3 de abril de 2023.

Hechos posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2022 que pudieran requerir ajuste o desglose en la memoria por afectar a la imagen fiel de estas Cuentas Anuales.

B. Información no financiera

El presente Estado de Información no Financiera se ha elaborado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de Información no Financiera y Diversidad, por la que se modifican: el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en Materia de Información no Financiera y Diversidad (procedente del Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En este contexto, a través del *Estado de Información no Financiera*, MGS tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal relevantes para el Grupo MGS en la ejecución de las actividades propias de su negocio. No obstante, como Entidad de servicios de ámbito exclusivamente nacional, no son relevantes gran parte de los aspectos a desarrollar según la normativa vigente.

De todos modos, en este apartado se indica, para cada cuestión propuesta por la ley, el grado de relevancia que tiene para el Grupo, las políticas asociadas y los riesgos relacionados a cada una, así como, en aquellos casos que por su relevancia lo requieren, el indicador estandarizado GRI (Global Reporting Initiative) utilizado.

A continuación, detallamos aquellos puntos principales sobre los que hemos desarrollado el Estado de Información no Financiera del Grupo MGS, así como aquellos documentos, todos públicos y disponibles en nuestra web, en los que estas materias se exponen con mayor detalle.

Modelo de negocio	**Ubicación**	
Descripción del modelo de negocio	*Informe de Gestión MGS* *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 102*
Presencia geográfica	*Informe de Gestión MGS* *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia*	*GRI 102*
Objetivos y estrategias	*Informe de Gestión MGS* *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia*	*GRI 103*
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	*Informe de Gestión MGS* *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia*	*GRI 102*
Control Interno y Sistema de Gestión de Riesgos	*Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 103*
Políticas funciones fundamentales	*Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 102*
Cuestiones medioambientales	**Ubicación**	
Gestión en la Entidad	*Informe de Gestión MGS* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	*GRI 102 y 103*

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 9/148

Uso sostenible de los recursos	*Informe de Gestión MGS* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	*GRI 302-1, 305-1, 302-4 y 303-5* *ODS7*
Economía circular, prevención y gestión de residuos	*Informe de Gestión MGS* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	*GRI 306-2* *ODS 11 y 12*
Cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética	*Informe de Gestión MGS* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	*GRI 201-2* *ODS 13*
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Ubicación**	
Gestión del personal	Cuentas Anuales *MGS* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 102*
Número y distribución de empleados	Cuentas Anuales *MGS*	*GRI 102* *GRI 405*
Distribución de modalidades de contrato de trabajo		*GRI 401*
Remuneraciones medias		*GRI 102*
Remuneración de Consejeros y Directivos	Cuentas Anuales *MGS* *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 102*
Empleados con discapacidad	Cuentas Anuales *MGS* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	
Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	*Informe Anual de Gobierno Corporativo* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	*GRI 401*
Plan de Igualdad	*Informe Anual de Gobierno Corporativo* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	*GRI 401* *GRI 405*
Seguridad y salud en el trabajo		*GRI 403*
Indicadores de siniestralidad		*GRI 403*
Empleados cubiertos por convenio colectivo		*GRI 102*
Políticas implementadas en el campo de la formación	*Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 404*
Indicadores de formación	*Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 404*
Información sobre el respeto a los derechos humanos	**No aplica**	**No aplica**
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	**Ubicación**	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	*Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 103* *GRI 205*
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	*Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI 103* *GRI 205*
Otra información sobre la Entidad	**Ubicación**	

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 10/148

Información fiscal	Cuentas Anuales *MGS*	*GRI 201*
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	*Informe Anual de Gobierno Corporativo* *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*	
Nuestra política con proveedores	*Informe de Gestión MGS*	*GRI 308 y 414*
El compromiso con nuestros clientes	Cuentas Anuales *MGS* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI103*
Sistemas de reclamación y quejas recibidas	Cuentas Anuales *MGS* *Informe Anual de Gobierno Corporativo*	*GRI103*

Modelo de negocio

La matriz del Grupo MGS es MGS, Seguros y Reaseguros S.A., que fue constituida el 15 de marzo de 1907 y tiene su domicilio social en el Paseo de María Agustín, número 4 de Zaragoza. El capital social de esta Entidad asciende a 20 millones de euros y está representado por 40 millones de acciones, con un valor nominal de 0,50 euros cada una de ellas. Todas las acciones confieren los mismos derechos políticos y económicos y no tienen cotización en mercado bursátil organizado.

MGS Seguros, con ámbito de actuación en territorio nacional, opera en la práctica totalidad de los ramos existentes, siendo los más importantes, por su volumen de operaciones, los siguientes: Vida, Automóviles, Patrimoniales y Accidentes.

En el *Informe de Gestión 2022* de MGS Seguros se detalla nuestro modelo de negocio, así como la propia organización y estructura, y un análisis pormenorizado de la evolución de la Entidad en relación con el mercado asegurador español y con el entorno económico en el que opera.

Como se amplía con posterioridad, debemos destacar, además, que MGS cuenta con la Política de Control Interno en la que se definen las líneas de actuación de la Entidad, teniendo por objetivo el cumplimiento de las políticas de gestión y control de los riesgos. Además, se adopta un enfoque basado en los riesgos a los que está expuesta, con un alto grado de coordinación con todo lo relativo a la gestión de riesgos. De hecho, la necesaria integración entre estos dos sistemas ha llevado a la Entidad a entenderlos como un conjunto unitario conocido como Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, el cual se define en la Política de Gestión de Riesgos, según la cual se implanta en la Entidad un sistema que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma periódica los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, esté expuesta la Entidad.

Como continuación a lo comentado en el párrafo anterior, cada ejercicio la Entidad publica el *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* en el que se detallan y cuantifican los principales riesgos a los que se enfrenta MGS.

El Grupo MGS está compuesto por MGS, Seguros y Reaseguros S.A., MGS, Servicios para Seniors S.A. y las cuatro sociedades del sector residencial, Gerontocat, S.L.U., Riosol ResidenciaL, S.L.U., Explogeron, S.L.U. y Gestión inmuebles tercera edad, S.L.U. Además, forman el Grupo MGS las entidades asociadas Gesnorte, S.A., S.G.I.I.C y Ackcent Cibersegurity S.L. y la participada Asitur Asistencia, S.A.

Cuestiones medioambientales

Gestión en la Entidad

Como grupo empresarial cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios, tanto aseguradores como de asistencia a la tercera edad, la actividad del Grupo MGS no incluye procesos productivos. En este sentido, el impacto ambiental que genera su actividad debe analizarse y medirse únicamente en lo que respecta al consumo de energía y otros recursos, la gestión de los residuos que se generan y también las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética y la sostenibilidad.

El análisis de cada uno de los siguientes aspectos se ha relacionado, de forma objetiva, con los estándares GRI apropiados y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) planteados por la ONU y hace referencia

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 11/148

al Grupo MGS, compuesto por las sociedades MGS, Seguros y Reaseguros S.A., Gerontocat S.L.U., Riosol Residencial S.L.U., Explogeron S.L. y Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U.

Uso sostenible de los recursos (GRI 302-1, 305-1, 302-4 y 303-5 / ODS 7)

Si bien es cierto que el respeto y el cuidado del planeta siempre han sido dos de las principales preocupaciones del Grupo MGS, en los últimos años la gestión medioambiental se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la política de responsabilidad social corporativa de la Entidad, situándola en el centro de todas las operaciones con el objetivo de fomentar un crecimiento sostenible a largo plazo.

Y es que, aunque a diferencia de otros sectores económicos, el desarrollo de nuestra actividad no suponga un gran impacto negativo para el medioambiente al no contener procesos productivos, el Grupo es plenamente consciente de que esta es una responsabilidad por la que debemos luchar conjuntamente todos los actores sociales ya que, entre otras, la salud de las personas depende directamente del entorno en el que viven.

Tanto es así que, para empezar, en los últimos años se han multiplicado los esfuerzos por contribuir a la reducción del uso de recursos cotidianos como son la electricidad, el agua, el gas o el gasoil.

Se está llevando a cabo un amplio esfuerzo de concienciación no solo de la plantilla de la Entidad, sino también de todos sus colectivos más cercanos: mediadores, colaboradores, clientes… mediante la puesta en marcha de diferentes iniciativas y campañas especialmente diseñadas.

En este punto, es importante destacar que gracias a la responsabilidad y al buen hacer de todas las personas relacionadas con el Grupo, en general, en los últimos años el consumo de los recursos necesarios para desarrollar la actividad de MGS se ha reducido notablemente.

Los datos relativos a los consumos de 2022, no obstante, no son un reflejo fidedigno de estos esfuerzos, sobre todo en los consumos de algunos recursos como es el caso de la electricidad o el agua. Este hecho viene motivado, en gran medida, por el consumo de las grandes oficinas de MGS, situadas en las ciudades de Barcelona (calle Entença 325-335) y Zaragoza (Paseo María Agustín, 4), ya que ambos son los centros de mayores dimensiones de la Entidad y en 2022 han acogido durante todo el año al personal de servicios centrales de MGS trabajando en formato presencial, a diferencia de lo sucedido durante los años 2020 y 2021, cuando el impacto en el consumo fue mucho menor al realizar estas personas teletrabajo con motivo de la pandemia del COVID-19.

- **Consumos de electricidad, gas y gasoil**

En este ámbito, es importante diferenciar entre el consumo de los centros de trabajo de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. y el de las residencias MGS Seniors (el resto de entidades del Grupo), ya que cada uno de ellos tiene características e idiosincrasias propias.

En MGS el consumo eléctrico se ha situado en 2022 en 3.641.496 kWh, cifra parecida a la del año 2021. Aun así, destaca el esfuerzo de contención en consumo teniendo en cuenta las circunstancias antes comentadas: el hecho de que hasta el mes de noviembre de 2021 los empleados de servicios centrales de las oficinas de Barcelona de MGS y de Zaragoza, Paseo María Agustín, realizaban teletrabajo, por lo que el consumo eléctrico de ese año se vio claramente reducido.

En las residencias, el consumo de 2022, 2.301.365 kWh, también ha sido parecido al de 2021.

KWh de electricidad consumidos en 2022 por el Grupo MGS

	2022
MGS, Seguros y Reaseguros S.A.	3.641.496
Riosol Residencial S.L.U.	335.642
Gerontocat S.L.U.	606.743
Explogeron S.L.U.	500.245
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	388.908
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	469.827
TOTAL	**5.942.860**

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 12/148

En total, el consumo del Grupo se ha situado en el año 2022 en los 5.942.860,50 kWh, lo que ha supuesto la emisión a la atmósfera de 874.056 Kg de CO_2.

Destaca el hecho de que, en el Grupo MGS, los consumos de KWh no son directamente proporcionales a la emisión de Kg de CO_2, ya que las oficinas de MGS en las ciudades de Barcelona y Zaragoza (Paseo María Agustín), que son los dos centros más grandes de la Entidad tanto en superficie como en volumen de trabajadores, tienen un compromiso de emisión 0, consumiendo el 100 % de su energía de forma limpia y habiendo dejado de emitir un gran volumen de emisiones a la atmósfera en los últimos años. Como ejemplo, tan solo entre los años 2021 y 2022 se han dejado de emitir 1.294.265 Kg de CO_2.

Emisiones de CO_2 dejadas de emitir por el consumo de energía verde años 2021 y 2022

	KWh consumidos edificios Barcelona y Zaragoza (Paseo. María Agustín)	Kg de CO_2 que se habrían emitido de no utilizar energía verde
2021	2.730.425	682.606
2022	2.446.636	611.659
TOTAL	**5.177.061**	**1.294.265**

En lo que al gas se refiere, el consumo del Grupo se limita a los cinco centros residenciales, puesto que en los centros de trabajo de MGS Seguros no se utiliza este recurso energético. El total de m^3 consumidos durante 2022 entre los cinco centros fue de 329.364, cifra menor a la de 2021, situada en 382.174.

Diferencia de consumo de m^3 de gas en el Grupo MGS entre 2021 y 2022

	2021	2022	Diferencia
Riosol Residencial S.L.U.	91.667	71.311	-20.356
Gerontocat S.L.U.	109.549	80.110	-29.439
Explogeron S.L.	41.521	57.565	16.043
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	67.377	70.776	3.398
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	72.059	49.602	-22.457
TOTAL	**382.174**	**329.364**	**-52.810**

El gasoil es uno de los recursos energéticos necesarios para la actividad de MGS Seguros en el que en 2022 se ha logrado una importante reducción de consumo. De los 82.140 litros consumidos en 2021, se ha pasado a 70.000 litros en el año 2022, dejando de emitir a la atmósfera 32.875 Kg de CO_2. Este combustible se utiliza en esencia en las oficinas de la Entidad en la ciudad de Barcelona para dotar de calefacción al edificio. Esta disminución ha sido posible, en gran parte, dadas las agradables temperaturas que nos han acompañado durante gran parte de 2022.

Diferencia de consumo de litros de gasoil en MGS entre 2021 y 2022

	2021	2022	Diferencia
MGS Seguros y Reaseguros S.A.	82.140	70.000	-12.140

Conviene apuntar, además, en lo referente al edificio de las oficinas de Barcelona de MGS Seguros, y en concreto a los consumos relativos a la electricidad y el gasoil, que tan solo un porcentaje del consumo corresponde directamente al que realiza MGS, siendo el restante correspondiente a los usos de las plantas y espacios de trabajo del edificio arrendados.

Al referirnos a la huella de carbono de una organización y a las fuentes emisoras de gases de efecto invernadero que se analizan en su cálculo, dividimos las emisiones entre directas e indirectas y también entre alcance 1, 2 y 3.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 13/148

En el Grupo MGS, los consumos de gas y gasoil, utilizados para dotar de calefacción a los centros de trabajo, implican emisiones directas de alcance 1 y el consumo de electricidad supone emisiones indirectas de alcance 2.

Las emisiones de alcance 3, básicamente las generadas por proveedores, clientes, colaboradores... cuando se relacionan con el Grupo, son más difíciles de medir, aunque la Entidad realiza un control de los compromisos de los proveedores con el medioambiente y también existe la clara voluntad de seguir analizando y midiendo la globalidad de la huella de carbono generada por la actividad del Grupo para establecer posibles mejoras.

Huella de carbono global del Grupo MGS dividida según tipo de emisión y alcance

2022		
Emisiones directas de alcance 1	**Consumo**	**Co_2 emitido**
Consumo de gas	**329.364 m^3**	**708.132 kg**
Consumo de gasoil	**70.000 l**	**189.560 kg**
Emisiones indirectas de alcance 2	**Consumo**	**Co_2 emitido**
Consumo de electricidad	**5.942.860 kWh**	**874.056 kg**
TOTAL		**1.771.748 KG**

- **Consumo de agua**

Por lo que respecta al consumo de agua, este se sitúa en prácticamente la misma cifra que en 2021. En conjunto, el consumo total de agua del Grupo en 2022 se estima en los 61.029 m^3.

Diferencia de consumo de m^3 de agua en el Grupo MGS entre 2021 y 2022

	2021	2022	Diferencia
MGS Seguros y Reaseguros S.A.	11.500	12.706	1.206
Riosol Residencial S.L.U.	3.990	7.149	3.159
Gerontocat S.L.U.	18.204	16.684	-1.520
Explogeron S.L.	6.359	9.650	3.291
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	7.488	6.128	-1.360
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	9.000	8.712	-288
TOTAL	**56.541**	**61.029**	**4.488**

En el caso del consumo de agua, sucede exactamente con lo mismo que con el consumo eléctrico y de gasoil, ya que en las oficinas de Barcelona tan solo un porcentaje del consumo corresponde directamente al consumo que realiza MGS, siendo el restante correspondiente a los consumos de las plantas y espacios de trabajo del edificio arrendados.

- **Consumo de papel**

Además de todos estos recursos naturales, existen otros bienes necesarios para el correcto desarrollo de la actividad aseguradora de MGS Seguros que, por su uso, afectan de alguna forma al impacto de la Entidad sobre el medioambiente.

Es el caso del papel, recurso ampliamente utilizado hasta hace pocos años para la impresión y envío de pólizas y otros documentos de interés, además de para los impresos destinados a la red comercial.

Desde hace algún tiempo, la Entidad ha puesto en marcha un proceso de digitalización global que está conllevando una reducción drástica de la utilización del papel. Este proyecto se inició en el año 2018 con la implantación de la firma digital de las pólizas y se intensificó el pasado año 2020 con el inicio de la crisis

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 14/148

del COVID-19. Actualmente, la emisión de pólizas, ámbito que asumía hasta ahora el mayor uso de papel, ha pasado a ser, en su práctica totalidad, digital, se han reducido a la estricta necesidad las comunicaciones físicas que se envían a clientes y se han digitalizado muchos de los soportes utilizados para la actividad comercial. Además, los esfuerzos de concienciación y todas las actuaciones que se han llevado a cabo en las oficinas tendentes a controlar el uso de este recurso se están reflejando en las disminuciones que muestran las estadísticas anuales.

Los consumos de papel del año 2022 son muy parecidos a los de 2021, aunque levemente superiores. Este hecho se explica, básicamente, debido a que 2022 ha sido el año de la progresiva recuperación de la actividad a niveles prepandemia tras el parón de los años 2020 y 2021. Este hecho ha supuesto una mayor actividad por parte de los centros de trabajo de MGS, lo que se ha visto reflejado en los usos de este recurso. No obstante, los consumos siguen situándose por debajo del máximo que cada centro de trabajo tiene establecido atendiendo a su histórico.

Consumos de unidades de papel

	2022
Papel blanco	1.355.000
Impresos soporte comercial	403.370
TOTAL	**1.758.370**

- **Consumo de plástico**

También es el caso del plástico, material derivado del petróleo cuyo residuo genera un alto impacto medioambiental, sobre todo aquel que es de un solo uso, ya que su descomposición se prolonga durante años. Conscientes de esta problemática, el Grupo MGS ha continuado con el desarrollo de su proyecto de reducción de este material en todos los ámbitos de su actividad. Las residencias MGS Seniors también están haciendo un esfuerzo por reducir la cantidad de elementos plásticos utilizados en su actividad cotidiana, tales como guantes, toallitas, pañales…

En las oficinas aseguradoras, se han mejorado aspectos como el hecho de que los materiales utilizados en las máquinas de vending del edificio de Barcelona (tanto vasos como cucharillas) han dejado de ser de plástico, pasando a ser de cartón biodegradable. O se ha suprimido la utilización de las fundas de plástico que acompañaban a las pólizas al dejar de enviarse estas físicamente y realizarse todo el proceso de forma digital. Ambas cosas han supuesto dejar de consumir, durante el año 2022, un 80 % menos de plástico que en 2021.

- **Consumo de bombillas, fluorescentes y baterías**

Por último, bombillas, fluorescentes y baterías también son necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas de luz y contra incendios tanto de las oficinas aseguradoras, como de las residencias. Entre todos los centros, durante 2022 se materializó la compra de más de 700 bombillas y fluorescentes LED, más eficientes energéticamente, que han servido para sustituir las antiguas con mayor consumo, así como 19 nuevas baterías, que se han sustituido tan solo cuando la vida útil de las anteriores ha llegado a su fin.

Economía circular, prevención y gestión de residuos (GRI 306-2 / ODS 11 y 12)

El Grupo MGS se preocupa por tratar de forma adecuada los residuos que se generan en su actividad diaria. Para ello, se han establecido normas concretas de actuación con respecto a su manipulación y/o eliminación que cumplen con una serie de estándares de calidad exigidos por la política de la Entidad.

A continuación, se detalla la gestión de los residuos según su naturaleza en los centros del Grupo:

- **No peligrosos**

Entendidos como aquellos materiales que no tienen ningún riesgo para la salud y cuya creación supone un impacto leve para el medioambiente:

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 15/148

Papel, cartón y vidrio (Grupo I). MGS Seguros tiene establecido un protocolo según el cual, para la destrucción de papel y cartón, en especial aquel que contiene información confidencial, las sucursales deben avisar a servicios centrales cuando precisan de su destrucción. Así, se solicita al proveedor correspondiente la recogida y destrucción de este tipo de papel, proceso que se realiza de acuerdo a los requerimientos del RGPD y la LOPD. Los empleados del edificio de Barcelona disponen de un espacio específico en las plantas de trabajo donde depositar y clasificar según "su naturaleza" los residuos generados para su posterior reciclaje. Así, existen contenedores específicos donde depositar los residuos de papel y cartón, con especial atención a aquellos que contienen información confidencial, que se depositan de forma separada y que se recogen por el proveedor de forma periódica para su correcta destrucción siguiendo la normativa.

En total, en 2022 se han entregado para su correcta eliminación más de 32.000 kg de documentación confidencial tan solo en las oficinas aseguradoras. Esta elevada cantidad de papel confidencial destruido se debe a la naturaleza de la actividad aseguradora de MGS que, ya de por sí, implica documentación legal que contiene multitud de datos personales de los clientes, que deben tratarse atendiendo a la norma. Aun así, gracias a la progresiva digitalización de procesos, los residuos de papel confidencial generados han disminuido en más de 20.000 kg entre los años 2021 y 2022.

En las oficinas no es habitual que se generen residuos de vidrio, pero, en los pocos casos en los que ocurre, estos se almacenan y se depositan posteriormente en el contenedor público de recogida selectiva.

Por lo que respecta a los centros residenciales, los residuos de papel y cartón que se generan, provenientes básicamente de las cajas de pañales y demás material necesario por la naturaleza de su actividad, se depositan en los contenedores de recogida selectiva. A lo largo de 2022, en total, se han reciclado correctamente una cantidad de más de 3.000 kg.

La documentación confidencial también se destruye en estos centros atendiendo los requerimientos de la normativa al respecto y, durante el ejercicio, se han destruido 288 kg.

El vidrio que se desecha en estos centros, básicamente de los envases de bebidas que se sirven en las comidas para los residentes, se depositan también en el contenedor verde.

Residuos asimilables a los urbanos o municipales, como es el caso de plásticos, envases, restos de comida, material de oficina…. (Grupo II). Los trabajadores del edificio de Barcelona de MGS Seguros disponen de contenedores de recogida selectiva en las plantas de trabajo donde depositan este tipo de residuos. Posteriormente son recogidos por el proveedor correspondiente para su correcta eliminación. En el caso del resto de oficinas y edificios, los empleados disponen de papeleras donde depositan los residuos, que posteriormente son clasificados y depositados en los contenedores correspondientes por el proveedor encargado de la limpieza de los centros**.**

En las residencias disponen de contratos con proveedores especializados en la retirada y posterior reciclaje de residuos propios de la naturaleza de sus servicios, como son vendas, guantes, toallitas, pañales... El resto de residuos de este tipo son clasificados y depositados en los contenedores públicos correspondientes por parte de los empleados de limpieza de cada uno de los centros.

Residuos asimilables a los urbanos o municipales: residuos voluminosos (Grupo II). Son pocos los residuos voluminosos que se generan en el Grupo MGS, ya que existe una clara política tendente a la reutilización de todo aquello que puede ser considerado dentro de esta categoría, que básicamente consiste en mobiliario.

En los casos en los que surge alguna necesidad respecto a la eliminación de un residuo voluminoso en un centro de trabajo, se dan las indicaciones oportunas para que puedan consultar a la administración local los días de recogida que suelen tener establecidos para este tipo de residuos. En estos casos, se procede a depositarlos en los puntos de recogida indicados durante esas jornadas.

Tan solo en los casos en los que una gran cantidad de residuos voluminosos debe gestionarse se contrata a proveedores especialistas, que cuentan con los conocimientos y certificaciones

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 16/148

correspondientes y que se encargan de la recogida, manipulación y correcta destrucción de todos ellos.

- **Peligrosos**

Entendidos como aquellos desechos que tienen un riesgo para el medioambiente y/o para la salud de las personas debido a sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radioactivas:

Desechos industriales, como es el caso de fluorescentes, bombillas, pilas, disolventes, aceites usados, lubricantes, baterías... (Grupo III). El Grupo MGS se preocupa por tratar de forma adecuada a la normativa los elementos cuyos residuos generan un fuerte impacto ambiental. Estos son recogidos por proveedores especializados y desechados siguiendo estándares que promueven un tratamiento que minimiza el perjuicio para el medioambiente.

En 2019 MGS Seguros implantó en su edificio de Barcelona un sistema de recogida de tóner según el cual un proveedor especializado recoge dichos cartuchos y los recicla. A lo largo de 2022 se estima que se entregaron un total de 64 kg de tóner al proveedor, prácticamente la mitad que en 2021, cuando los kilos entregados fueron 135.

En conjunto, el consumo de pilas del Grupo MGS en 2022 fue de 1.610 unidades y los residuos generados tras su uso se depositaron en los contenedores específicos según normativa, un total de 539 unidades. Lo mismo sucedió con las 17 baterías que se desecharon.

9.470 litros de aceite se consumieron entre todos los centros en 2022. Este producto básicamente se utiliza en las cocinas de los centros residenciales y su residuo es recogido por proveedores especializados, muchos de ellos, además, centros especiales de empleo.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 17/148

Desechos hospitalarios y biológicos, como jeringuillas, vendajes, disolventes, reactivos (Grupo III). La producción de este tipo de residuos se limita a los centros residenciales y a los casos en los que se realizaban pruebas de test de antígenos para detectar el COVID-19 en las oficinas aseguradoras, en la mayoría de los casos en el edificio de servicios centrales de Barcelona. En todos los casos, al ser residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir posibles infecciones, disponen de contratos con empresas especializadas que se encargan de recolectar y eliminar, de acuerdo a la normativa, este tipo de residuos. El proveedor especialista que recoge este tipo de residuos en las oficinas de Barcelona es SRCL Consenur.

En las residencias se realizan recogidas periódicas de contenedores que tienen instalados en sus dependencias y, en total en 2022, se recogieron más de 1.300 litros.

Como siempre, el Grupo MGS continúa promoviendo acciones para mejorar el control y la reducción de las cantidades de residuos generados en todos sus centros, así como para su correcto reciclaje.

Desechos electrónicos, como aparatos o dispositivos tecnológicos, accesorios... (Grupo III). MGS tiene suscrito un acuerdo con Acs Recycling según el cual este proveedor, especialista en la retirada de este tipo de residuos recoge, en las oficinas de Barcelona, aquellos que se generan. Posteriormente emite el certificado con el que acredita que se ha gestionado de acuerdo a la normativa. Durante 2022 el proveedor ha recogido un total de 1,041 t de este tipo de residuos.

Cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética (GRI 201-2 / ODS 13)

En el año 2018 MGS asumió el compromiso de alinear su política de responsabilidad social corporativa con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS), 17 metas internacionales implantadas con el objetivo de proteger el planeta y las personas que viven en él, abogando por la solución de grandes problemas mundiales y asegurando la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Aunque es cierto que entre los ODS se encuentran otras temáticas de gran calado por las que las diferentes entidades del Grupo vienen trabajando desde hace años, como son el fin de la pobreza, la educación de calidad o la reducción de las desigualdades, la lucha por frenar los grandes problemas medioambientales se ha erigido como una de las prioridades tanto sociales como para MGS, sobre todo a raíz de la pandemia del COVID-19. Y es que, en definitiva, para solucionar cualquier otra cuestión problemática es primordial asegurar la viabilidad del planeta en el que vivimos.

En este sentido, MGS revisa de forma constante los procesos y políticas de la Entidad que influyen sobre el medioambiente y pone en marcha nuevos proyectos e iniciativas tendentes a reducir la huella generada.

Para visibilizar el trabajo desarrollado en este ámbito, así como para seguir con la importante tarea de concienciación de la plantilla que MGS también asume, en 2022 se ha creado, en la web pública de la Entidad (www.mgs.es) un nuevo apartado sobre la política de gestión medioambiental en el que se puede consultar información más detallada acerca de los objetivos conseguidos en los últimos años en cada uno de los ejes principales y también sobre las nuevas acciones y retos planteados.

- **Política de reducción del consumo eléctrico y de agua**

En este ámbito, MGS prosigue con la tarea de control del consumo eléctrico y de agua que realizan sus centros de trabajo, estableciendo unos límites entre los que deben situarse según sus características y necesidades. La Entidad cuenta con un asesor energético que se encarga de realizar las gestiones oportunas relativas a la adaptación de tarifas y potencias contratadas, todo ello tendente a adecuar los recursos y consumos a las necesidades reales de cada centro. Este proyecto se puso en marcha hace ya más de una década y nos ha permitido detectar y poner solución a algunas desviaciones en determinadas oficinas, lo que a la larga ha repercutido en un importante ahorro energético y de emisiones a la atmósfera.

En la misma línea, es de destacar que un gran porcentaje de nuestros centros de trabajo han actualizado su imagen corporativa en los últimos años, proyecto que engloba una actuación integral en la que, además de trabajos de revisión, mantenimiento y mejora de diversos aspectos, se incluye también la actualización

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 18/148

del sistema de iluminarias interiores y rótulos exteriores, sustituyendo las bombillas y fluorescentes convencionales por luces led, más eficientes energéticamente.

Semestralmente también se llevan a cabo revisiones de los sistemas de climatización de las oficinas con la finalidad de establecer un consumo energético adecuado, sustituyendo las instalaciones existentes por otras más eficientes en aquellos casos en los que se precise. En los casos en los que se llevan a cabo sustituciones de instalaciones se aprovecha para cambiar el gas R22 que hasta ahora utilizaban muchas máquinas, funcionando las nuevas instalaciones con gases de menor impacto como el R32A o el R410A.

Además, los dos grandes centros de trabajo de la Entidad, situados en las ciudades de Barcelona y Zaragoza, consumen el 100 % de su energía de forma verde, no generando esta contaminación y habiendo dejado así de emitir, tan solo en el año 2022, 611.659 kg de CO2.

En 2022, con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural, desde los departamentos de Prevención de Riesgos Laborales y Compras y Servicios Generales de MGS se analizaron las medidas que constaban en la normativa y que afectaban a la Entidad, adecuando procesos para situar la temperatura en los márgenes indicados por la norma, así como creando la cartelería oportuna y enviando un correo informativo a toda la plantilla de MGS con indicaciones al respecto.

Desde entonces todos los centros de trabajo se adaptan a las condiciones ambientales indicadas por el texto: mínimo de 27º C en verano y máximo de 19º C en invierno y humedad relativa entre el 30 y el 70 %.

Además de estas, se reforzó el cumplimiento de otras medidas que antes de la entrada en vigor del real decreto ya se aplicaban, como la adecuación del horario de la iluminación de rótulos y luces de oficina, la desconexión de equipos no imprescindibles al finalizar la jornada y el adecuado cierre de puertas.

- **Política de reducción del papel**

La progresiva digitalización, a través de la actualización de tareas y la puesta en marcha de nuevos procesos como la firma digital, sumada a los esfuerzos de concienciación de la plantilla acerca de la preferencia por la utilización del soporte digital, ha conllevado un importante ahorro en las cifras de consumo de papel y también del agua y la energía necesaria para su elaboración.

Ejemplo de ello es que, en el año 2020, tras la vuelta a la presencialidad después de los meses más duros de la pandemia, la Entidad apostó por eliminar el sistema de valija prácticamente diaria existente entre los centros de trabajo de MGS, que facilitaba el envío de gran parte de documentación en papel. En este sentido, además, se limitó la posibilidad de los diferentes departamentos de solicitar impresos y papel a únicamente cuatro veces al año (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre), fomentando así una mayor organización y racionalización del soporte en papel y disminuyendo, en definitiva, el uso este importante recurso natural. A este hecho se añade la consecuente disminución en la necesidad de envíos físicos, y, con todo, una notoria reducción de costes medioambientales y de tiempo de gestión a la Entidad.

Además, la renovación de las plantas de trabajo de las oficinas de Barcelona, donde hasta el momento se realizaba uno de los mayores consumos de papel de la Entidad, se realizó estableciendo una configuración que imposibilita el almacenaje individual de papel.

Desde entonces, desde el Departamento de Compras y Servicios Generales se realiza un control aún más exhaustivo de la cantidad de papel utilizada por las oficinas de la Organización Comercial y los departamentos de la Organización Central, debiendo situarse su consumo por debajo del de años anteriores y debiendo justificar cualquier tipo de incremento o desviación existente.

- **Política de reducción del plástico**

La Entidad prosigue también con el desarrollo de su plan de reducción en el uso de plásticos, que incluye la disminución progresiva de la utilización de estos materiales en diferentes elementos de trabajo de uso cotidiano, como el material de oficina o los soportes en los que se entregaban las pólizas cuando se imprimían en papel y, también, en objetos publicitarios. Gran parte de la oferta de este último tipo de objetos se ha actualizado y se ha cambiado por elementos fabricados con materiales más sostenibles.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 19/148

Además, hace algunos años se cambiaron los elementos de plástico que se utilizaban en las máquinas de *vending* de las oficinas de Barcelona de la Entidad: vasos, cucharillas... Todos ellos son ahora de cartón reciclado.

Por último, en este ámbito se ha reducido notablemente soportes y materiales que hasta hace unos años se venían utilizando en algunos de los eventos internos de la Entidad, como el Encuentro o la Junta Anual. La documentación se cuelga en formato digital evitando su impresión y la utilización de carpetas u otros soportes que contenían plástico, las acreditaciones se imprimen en papel reciclado y en los aperitivos existentes en estos eventos se opta por menaje de porcelana que puede ser lavado y extender su uso.

- **Política de reutilización de recursos**

Como ya venía siendo habitual en la Entidad, se ha seguido con la política de reutilización de recursos varios, tales como mobiliario o dispositivos y materiales informáticos.

Por lo que respecta al mobiliario, disponemos de dos almacenes, uno en las oficinas de Barcelona y otro en las instalaciones del proveedor con el que gestionamos las mudanzas y traslados de voluminosos, en los que tenemos disponible mobiliario proveniente de cierres o reorganizaciones de centros. Este mobiliario, mesas de oficina, armarios, *bucks*, sillas..., sirve para dar respuesta a las necesidades de renovación que van surgiendo en otros centros de trabajo de MGS, dándole así una segunda vida y reduciendo consumos innecesarios, así como la generación de residuos.

En cuanto a los dispositivos electrónicos, también se prosigue con el plan de reutilización. Así, aquel material que proviene de reorganizaciones o jubilaciones se restaura y se cede a la red comercial en su mayoría y también a los centros residenciales.

- **Política de inclusión de la sostenibilidad en los eventos corporativos**

En los eventos que se llevan a cabo en las instalaciones de las oficinas aseguradoras, como es el caso del Encuentro Anual de MGS o la Junta de Accionistas, también se tiene en cuenta la gestión medioambiental.

Así, en el caso de los desplazamientos, se trabaja meses antes para asegurar una óptima gestión de tiempos y de máxima agrupación del personal.

Por lo que respecta a los materiales, se aboga por la reducción del plástico al mínimo y por el fomento en la utilización de materiales sostenibles.

Por cuanto a los proveedores de refiere, se trabaja con proveedores de proximidad que, a su vez, trabajan con productos y proveedores de proximidad. Y, además, hay establecida una política de desperdicio 0, por lo que en los casos en los que en las comidas y/o aperitivos sobra algún alimento, desde MGS se promueve que los mismos asistentes puedan llevárselo a casa.

Por último, los residuos que se derivan de estos eventos se gestionan también para su correcto reciclaje.

- **Campañas especiales y nuevos proyectos**

Desde que MGS asumió el compromiso con el medioambiente como pilar fundamental de su política de responsabilidad social corporativa, son muchas las acciones, campañas y proyectos que ha puesto en marcha tendentes a disminuir el impacto de su actividad sobre el planeta y a fomentar también esta reducción y compromiso entre las personas que forman parte de la Entidad. A continuación, se explican algunos de los principales proyectos que se han impulsado en los últimos años y que han continuado evolucionando a lo largo de 2022.

Nuevos productos y servicios y coberturas y garantías innovadoras

Por lo que a la actividad aseguradora se refiere, conviene destacar el trabajo que MGS desarrolla para adaptarse a las crecientes necesidades de aseguramiento de la sociedad, que evolucionan al ritmo que lo hace el desarrollo social, económico, tecnológico... y cuya falta de aseguramiento conlleva graves consecuencias a todos los niveles. Los riesgos medioambientales son uno de los nuevos riesgos más graves, por lo que la innovación en nuevos productos y en las coberturas y garantías de los productos ya existentes tendentes a asegurarlos es uno de los objetivos anuales de los departamentos técnicos de la Entidad.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 20/148

Aunque son varios los nuevos productos desarrollados, como MGS PyME, MGS Salud Dental, MGS Ciberseguridad, MGS Movilidad Personal o MGS Mascotas, queremos destacar tres de ellos que tienen un alto grado de compromiso no solo con el planeta, sino con otros ámbitos sociales en los que el seguro no ha hecho más que empezar su andadura, por lo que suponen una novedosa y perfecta opción para cubrir nuevos riesgos existentes y minimizar las posibles consecuencias negativas que puedan derivarse.

- MGS Ciberseguridad: diseñado para proteger a pequeñas empresas y despachos profesionales ofreciendo un conjunto de soluciones aseguradoras para mejorar la ciberseguridad, disminuyendo así los riesgos más comunes en este ámbito.

- MGS Movilidad Personal: la solución más completa frente a los riesgos derivados de la las nuevas formas de movilidad personal, sea cual sea el medio de transporte.

- MGS Mascotas: un producto esencial creado para proteger al perro o gato de la familia, facilitando la asistencia veterinaria a través de un amplio cuadro baremado y una red de centros especializados.

En cuanto a coberturas y garantías innovadoras, también son varias las que se han lanzado en los últimos tiempos. Destacamos, por ejemplo, la cobertura de un siniestro, de hasta 300 € al año, de determinadas situaciones excluidas de la cobertura habitual en el caso de los clientes de MGS Club con seguro de Hogar; la nueva garantía de servicio de videollamadas para MGS Mascotas, y la ampliación de las coberturas para los vehículos eléctricos e híbridos enchufables del producto MultiAuto Selección (ampliación de la cobertura de falta de combustible en asistencia en viaje, ofreciendo en el supuesto de agotamiento de la batería de tracción, una recarga in situ o servicio de remolque, siempre que sea necesario, al punto de recarga o taller más cercano; ampliación de la cobertura de vehículo de sustitución en asistencia en viaje Class; inclusión del cable eléctrico dentro de la definición de accesorio, quedando cubierto para las coberturas contratadas, entre otras).

Además, cabe señalar las campañas especiales de protección, como la anual del tratamiento antilluvia gratuito para todos los clientes de autos de MGS o novedosos servicios como el Servicio de Alertas climatológicas.

Apuesta por la movilidad eléctrica junto a Silence

En línea con la apuesta por las formas de movilidad más sostenibles, hace unos años MGS entró a formar parte del accionariado de Silence, empresa española dedicada al desarrollo y fabricación de motos eléctricas. Además, MGS asegura de forma gratuita, durante el primer año, a los compradores de motos Silence.

Digitalización y omnicanalidad

Los procesos internos se revisan y actualizan constantemente con la voluntad de adaptarlos a las nuevas necesidades tanto internas, de los diferentes departamentos de MGS, como externas, sobre todo de los clientes. En este sentido, en los últimos años se ha hecho un especial esfuerzo de digitalización y dotación de recursos y nuevas herramientas a todos los niveles, lo que ha permitido fomentar canales de comunicación digitales que, antaño, no tenían tanto protagonismo.

La Organización Comercial constata, por ejemplo, que gracias a estas nuevas posibilidades y herramientas cada vez disponen de más vías y canales de comunicación con los clientes, lo que facilita las gestiones y reduce tiempos mientras que se sigue garantizando la cercanía, calidad y personalización del servicio prestado.

Este nuevo proyecto global ha facilitado el cumplimiento de los objetivos de reducción del uso de papel antes comentados.

Inversiones sostenibles

El Grupo MGS sigue avanzándose a la aplicación de determinadas normativas medioambientales, como es el caso del Reglamento sobre inversiones sostenibles (UE) 2019/2088, con entrada en vigor el 10 de marzo de 2021. Desde entonces y dando cumplimiento a esta nueva norma, MGS analiza los criterios ESG (Enviromental, Social and Governance) y los incorpora como métricas adicionales a tener en cuenta cuando se inicia cualquier proceso de inversión.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 21/148

Prueba piloto de teletrabajo

Uno de los proyectos más ambiciosos que se han puesto en marcha en los últimos años, alineado no solo con el compromiso medioambiental, sino también con el compromiso de facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional de la plantilla de la Entidad, ha sido la puesta en marcha del sistema de teletrabajo para las personas de la Organización Central de MGS. Este sistema, que hasta el momento adquiere el formato de prueba piloto, lo que le ha de permitir seguir evaluando su eficacia y proponer mejoras, ha conllevado la reducción de gran parte de los desplazamientos diarios de los trabajadores de MGS y, consecuentemente, una reducción de la huella ambiental que estos comportan. Actualmente, más de un 98 % de las personas susceptibles de adherirse a la prueba piloto de teletrabajo están adheridas y 2 de los 5 días laborales de la semana se ahorran los desplazamientos hasta y desde la oficina al poder trabajar desde casa.

El trabajo de la Fundación MGS

Además de todos los proyectos comentados, puestos en marcha de forma directa desde MGS, no queremos olvidar el fundamental trabajo que realiza la Fundación MGS, canalizadora de gran parte de la política de RSC de la Entidad.

La Fundación ha desarrollado una importante actividad social en 2022 en favor tanto de la sociedad en general como de los colectivos más cercanos a MGS, entre ellos los propios empleados: iniciativas de recaudación de fondos para las principales ONGS de nuestro país, actividades formativas, becas y ayudas... Todas estas han servido, en definitiva, para seguir aportando en la consecución de gran parte de los ODS de la ONU, objetivos implantados, al fin y al cabo, para optimizar la calidad de vida de las personas, fomentando el desarrollo sostenible a largo plazo y la mejora de la situación en el planeta.

Cuestiones sociales y relativas al personal

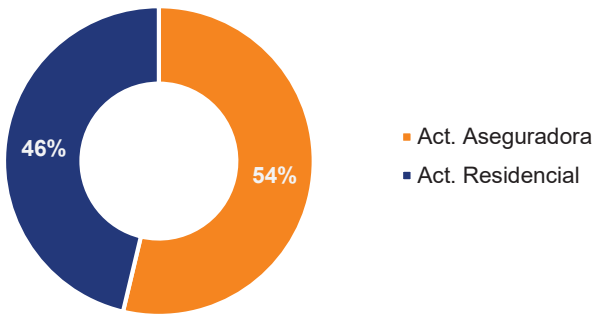
Las cuestiones sociales y relativas al personal son, para el Grupo MGS, una prioridad, puesto que además de constituirse los empleados como el recurso fundamental para buen desarrollo de la Compañía son la esencia misma de esta. Es por ello por lo que existe un compromiso histórico con la plantilla y con sus necesidades y expectativas y se trabaja para seguir manteniendo el elevado nivel de satisfacción que siempre ha existido entre ellos.

Número y distribución de empleados

Por lo que respecta al número de trabajadores, la plantilla total del Grupo MGS a 31 de diciembre de 2022 se sitúa en 953 personas, cifra que prácticamente no varía respecto al ejercicio anterior (GRI 102-7).

La distribución de empleados en cada una de las dos líneas de negocio del Grupo es equilibrada. Un 54 % de la plantilla se dedica a la actividad aseguradora mientras que el 46 % restante lo hace a la actividad residencial. Este es un dato relevante teniendo en cuenta el hecho de que la actividad residencial se puso en marcha en el año 2017 mientras que la actividad aseguradora ha alcanzado, en 2022, los 115 años de historia, puesto que Mutua General de Seguros (antigua denominación de MGS) fue fundada en 1907.

Total de la plantilla del Grupo MGS



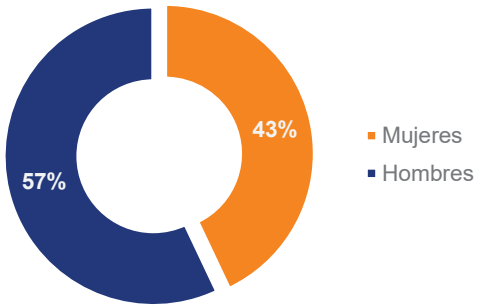
De la plantilla total, 349 son hombres y 604 son mujeres. El negocio residencial del Grupo, perteneciente a un sector donde las mujeres tienen mayor presencia, ejerce una alta influencia sobre la composición de la

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 22/148

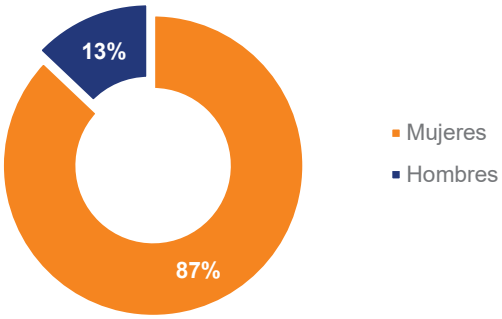
plantilla por sexo. Si desagregamos la plantilla por actividad, las mujeres representan el 87 % en la actividad residencial y el 43 % en la actividad aseguradora.

Es destacable la evolución positiva en cifras de igualdad que se ha sucedido en los últimos 10 años en la línea de la actividad aseguradora del Grupo. Así, mientras que en el año 2013 las mujeres representaban tan solo el 38 % de la plantilla de MGS Seguros, en el año 2022 representan el 43 %. Un aumento de 5 puntos porcentuales que refleja el compromiso de la Compañía con la consecución de la igualdad en todos los ámbitos de actividad.

Distribución por género de la plantilla del Grupo MGS en su actividad aseguradora



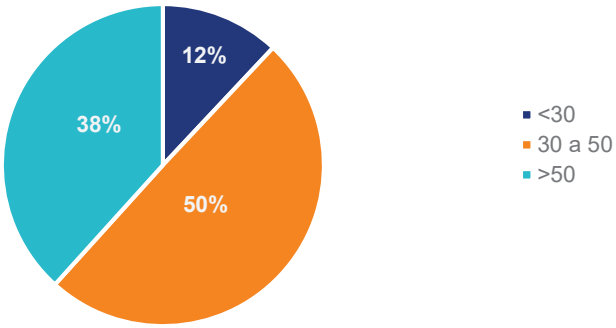
Composición por género de la plantilla del Grupo MGS en su actividad residencial



La edad media de la plantilla del Grupo se sitúa, actualmente, en los 45,8 años (46,2 los hombres y 45,6 las mujeres). Si agrupamos por tramos de edad, el más numeroso corresponde a la franja de edad de 30 a 50 años, con un 50 % de representación, y el más reducido a la franja de hasta los 30 años de edad, con un 12 % de representación (GRI 405-1).

Aunque pueda parecer reducido este último tanto por ciento, en los últimos diez años, en la plantilla de la actividad aseguradora, se ha constatado un aumento de casi 5 puntos. Así, mientras que, en el año 2012, las personas de hasta 30 años no suponían en MGS ni el 4 % del total de empleados, actualmente este colectivo representa más del 8 %. Este dato constata el proceso de rejuvenecimiento de la plantilla con el que la Entidad se encuentra volcada y es especialmente destacado teniendo en cuenta la tasa de permanencia de los trabajadores de MGS, que de media se sitúa en más de 19 años.

Composición por edad de la plantilla del Grupo MGS



Distribución de modalidades de contrato de trabajo

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 23/148

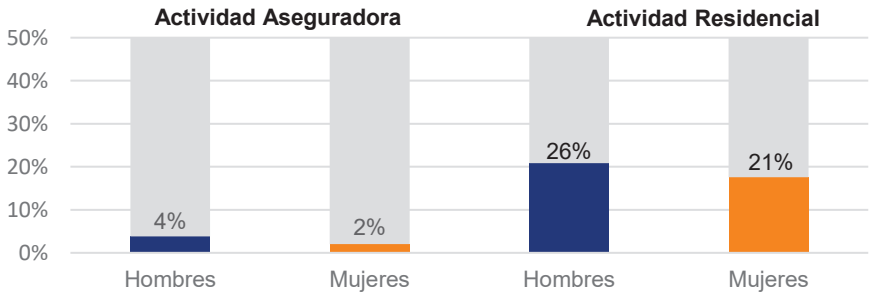
Respecto a la estabilidad laboral, más del 94 % de la plantilla tiene suscrito un contrato laboral indefinido, reduciéndose la tasa de temporalidad en más de 5 puntos respecto al año anterior. Esta reducción ha sido motivada, principalmente, por la entrada en vigor de la nueva regulación en la contratación laboral introducida por el Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.

Si desagregamos los datos por actividad, en el negocio asegurador únicamente son 3 las personas con contrato temporal, cifra que equivale a menos del 1 % de la plantilla.

En el negocio residencial, la plantilla con contrato temporal, incluyendo el contrato por sustitución, ha pasado del 21 % al 11 %. Teniendo en cuenta la representación por sexo en esta actividad, la incidencia de temporalidad se ha reducido al 7 % en hombres y al 12 % en mujeres.

Analizando los datos por tipo de jornada laboral, en función de prestar los servicios a tiempo completo o a tiempo parcial (GRI 102-8), se reproduce una situación semejante a la anterior. Los contratos a tiempo parcial registrados en el Grupo MGS representan un 11 %, situándose por debajo del 2 % en la actividad aseguradora y del 22 % en la actividad residencial. Si desagregamos los contratos a tiempo parcial en esta última actividad, al disponer de una muestra más susceptible de análisis y, teniendo en cuenta la representación de cada sexo, resulta una incidencia similar para hombres y mujeres (26 % en los hombres y 21 % en las mujeres).

Contratos a tiempo parcial del Grupo MGS

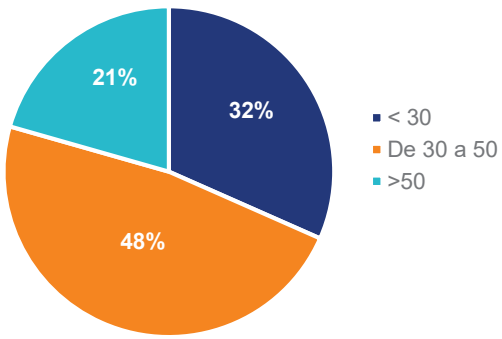


Incorporaciones y bajas en el Grupo

En cuanto a la rotación de personal, en el transcurso del 2022 se han incorporado 32 personas en la actividad aseguradora y 376 en la actividad residencial (GRI 401-1), produciéndose, en ambos casos, el mayor número de incorporaciones en el tramo de edad de 30 a 50 años.

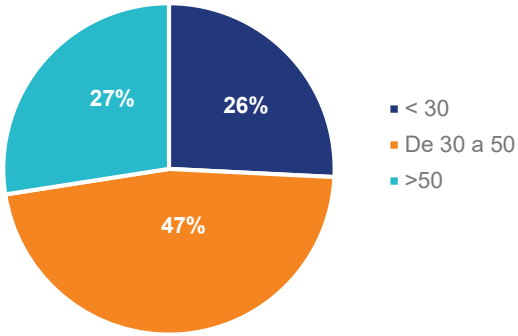
Por otro lado, y durante el transcurso del mismo año, han causado baja 59 personas en la actividad aseguradora y 418 en la actividad residencial (GRI 401-1). Los tramos de edad con mayor incidencia han sido el de mayores de 50 para la actividad aseguradora, con un 49 %, y el de 30 a 50 para la actividad residencial, con un 48 %. En ambas actividades, el mayor número de bajas han sido motivadas por causas distintas al despido, siendo menos del 9 % la repercusión de esta causa en el Grupo.

Distribución por edad de las altas de empleados del Grupo MGS



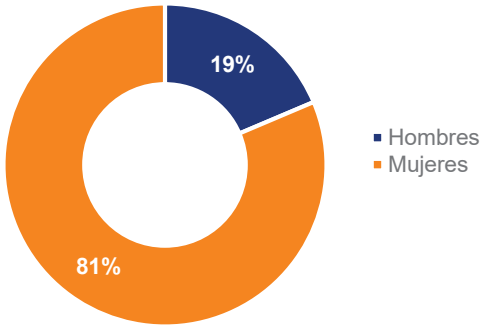
Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 24/148

Distribución por edad de las bajas de empleados del Grupo MGS

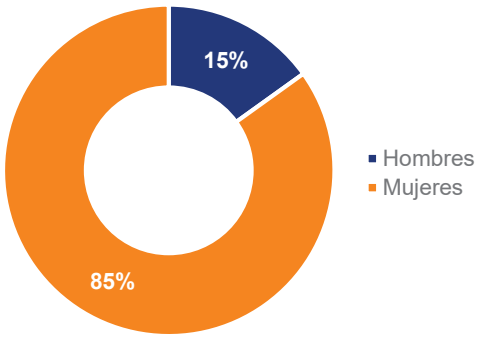


Examinando la incidencia por sexo, el 81 % de las incorporaciones y el 85 % de las bajas han sido mujeres. Para acomodar estos datos, cabe considerar que más del 89 % de las variaciones de personal se han producido en la actividad residencial, sector donde destaca la mayor presencia de mujeres y un elevado índice de rotación de personal. Teniendo en cuenta la composición por sexo de la plantilla del Grupo MGS, observamos que los datos son proporcionales.

Distribución por sexo de las altas de empleados del Grupo MGS



Distribución por sexo de las bajas de empleados del Grupo MGS



Brecha salarial de género

En cuanto a la brecha salarial de género, resulta fundamental analizar cada negocio del Grupo MGS por separado, con el fin de disponer de unos datos más ajustados a la realidad de cada actividad desarrollada.

En el ámbito asegurador, extrayendo el promedio de las retribuciones tanto a nivel funcional como por Grupo Profesional, se obtiene un salario medio superior en los hombres (GRI 405-2). Para contextualizar esta situación de la brecha salarial en el ámbito asegurador, cabe poner de manifiesto la incidencia del pasado en el presente de una plantilla con una antigüedad media de más de 19 años, donde la presencia de las mujeres en la Entidad era más reducida antaño en todos los niveles de la organización, dificultando de este modo la obtención de resultados en un periodo corto de tiempo.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 25/148

	Retribución fija	Retribución fija + variable
Por función		
Personal Comercial	14,42%	17,32%
Responsables	13,45%	13,73%
Gestores Clientes	4,96%	4,22%
Personal Técnico	12,70%	13,59%
Por Grupo Profesional		
Grupo I	9,53%	12,25%
Grupo II	10,40%	13,84%
Grupo III	6,86%	6,00%

En el ámbito residencial, las entidades del Grupo sitúan su brecha salarial en un 16 %. Si excluimos a las personas que ejercen funciones de dirección, la brecha salarial se reduce hasta el 14 %.

En ninguna de las actividades la diferencia salarial entre hombres y mujeres supera el 25 %, siendo dicho porcentaje el umbral establecido por el Real Decreto -ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. Aun no alcanzando el citado umbral, resulta un objetivo del Grupo reducir la brecha salarial de género de sus Entidades en todos los niveles.

Seguridad y salud en el trabajo

Referente a la siniestralidad laboral (GRI 403), la diferencia en las actividades desarrolladas en el Grupo hace necesario distinguir lo acontecido por separado. En 2022, aun habiéndose reducido significativamente la incidencia de la pandemia, se ha continuado excluyendo aquellos procesos asimilados a accidente de trabajo por aislamiento o contagio provocado por el virus COVID-19, para evitar desvirtuar los datos.

En el ámbito de la actividad aseguradora, se repiten los buenos datos de los últimos 8 años al no producirse ningún accidente en los centros de trabajo de la Entidad, poniendo de manifiesto las actuaciones positivas en materia de seguridad y salud.

En este sentido, cumpliendo con la obligatoriedad de realizar una auditoría del sistema de gestión de la Prevención de Riesgos Laborales cada 4 años por una empresa externa auditora acreditada, MGS Seguros se sometió a la misma en el año 2022 obteniendo la acreditación como empresa auditada en materia de PRL y, además, siendo reconocida con la Excelencia Preventiva por su alto nivel de cumplimiento.

Si comparamos los índices de incidencia y de frecuencia respecto a nuestro sector (CNAE 6511), vemos que los resultados continúan siendo notablemente más positivos.

	Índice de incidencia	Índice de frecuencia
MGS	0	0
Sector (CNAE 6511)	148,9	1,1

Respecto al resto de tipologías de accidente de trabajo, se han registrado 3 accidentes “in itinere” sin baja médica.

En el ámbito residencial, se produjeron 37 accidentes de trabajo, con una afectación por sexo proporcional a la composición de la plantilla (91 % de las personas afectadas han sido mujeres).

Formación

En lo que respecta a la formación, el personal del Grupo MGS ha recibido casi 19.000 horas de formación en 2022, distribuidas en más de 200 cursos.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 26/148

En el ámbito de MGS Seguros, la formación media por persona (GRI 404-1) ha sido de más de 30 horas, cifra muy superior a las 20 horas anuales de formación mínima que establece el Convenio Colectivo Sectorial.

Si desglosamos el promedio de horas de formación, tanto en hombres como mujeres, cabe destacar la superación del promedio de horas citado anteriormente en todas las funciones. Asimismo, se aprecia un promedio de horas de formación superior en aquellas funciones que participan directamente en la actividad de distribución de seguros, para las que la normativa de Distribución de Seguros establece una formación mínima, de acuerdo a los requisitos y principios recogidos en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero y la Resolución de 3 de junio de 2021 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

	Horas de formación (media horas)	
	Mujeres	Hombres
Personal Comercial	38	35
Responsables	37	26
Gestores Clientes	24	27
Personal Técnico	22	24

En el año 2022 se ha recuperado parte de la formación en modalidad presencial que había quedado en suspenso por la situación de la pandemia. Aun así, el 79 % de la formación en la actividad aseguradora ha sido en modalidad a distancia, poniendo de manifiesto la apuesta de la Entidad por la digitalización de la formación como medida para garantizar la universalidad en el acceso de la formación promover una mayor conciliación laboral y familiar.

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

Al objeto de combatir la corrupción, el soborno y cualquier otra práctica irregular, la estructura societaria de MGS, a través de sus más altos órganos de gobierno, se ha dotado de instrumentos adecuados para llevar a cabo una activa y eficaz lucha contra estas prácticas (GRI 103 Requerimientos 103-2).

Los sistemas de control de la Entidad se articulan en los siguientes instrumentos: (GRI 103 Requerimientos 103-2)

- *Código de Buen Gobierno,* donde se regula el adecuado funcionamiento de la Alta Dirección y el control de la actividad de la sociedad y tiene por objeto establecer los principios de actuación del Consejo de Administración tanto en lo que se refiere a las reglas básicas de su organización y funcionamiento como a la conducta de sus miembros (GRI 205 Recomendación 1.2).

- En materia de control interno, MGS cuenta con la Política de Control Interno, donde se definen las líneas de actuación de la Entidad teniendo por objetivo el cumplimiento de las políticas de gestión y control de los riesgos, asegurar la eficiencia de las operaciones y garantizar la fiabilidad de la información necesaria para la toma de decisiones.

- Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, mediante la implantación en la Entidad de un sistema que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma periódica los riesgos a los que esté expuesta la Entidad (GRI 205 Recomendación 1.2).

- Constitución de una Comisión de Cumplimiento y Control Interno (integrada por Dirección General, Área de Recursos Humanos, Área Técnica, Gestión Red de Mediación, Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo) para realizar la supervisión y actualización del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, así como detectar y corregir de forma rápida y eficaz cualquier eventual actuación fraudulenta que pueda ser llevada a cabo por empleados, mediadores o colaboradores.

- Se dispone de un Plan de Minimización de Riesgos Penales dirigido a la prevención y control del riesgo de comisión de estas actividades ilícitas. En este plan se contempla un programa de minoración de riesgos penales de la Entidad, así como todas aquellas medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios de la empresa o bajo su cobertura.

- A través de *Marketing* y Comunicación se lideran y programan anualmente las acciones de formación para todos los miembros de la Organización (GRI 205 Recomendación 1.2).

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 27/148

- En Prevención de Blanqueo de Capitales, el Órgano de Control Interno y Comunicación (compuesto por un miembro del Comité de Dirección, dos miembros de la Dirección Técnica, dos miembros de la Dirección Económico-Financiera, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento Normativo) tiene como misión fundamental la de promover el desarrollo y la implantación de los procedimientos de control interno en aras a su prevención, así como los procedimientos de análisis de operaciones de riesgo o sospechosas.

- En materia de responsabilidad social corporativa, MGS canaliza prácticamente toda su actividad y colaboración con fundaciones y entidades sin ánimo de lucro a través de la Fundación MGS, donde se analizan minuciosamente que las donaciones y patrocinios no se usen para estas prácticas.

Los resultados de todas estas políticas y procedimientos han determinado la inexistencia de irregularidades y prácticas de naturaleza ilegítima. La Entidad aboga y profundiza en principios de actuación configuradores de la cultura del cumplimiento implantada en toda la Organización (GRI 205 Requerimiento 205-3).

Otra información sobre la Entidad

Información fiscal

El Grupo MGS, que no recibe subvenciones públicas, opera únicamente en España y, como ya hemos comentado en puntos anteriores, en 2022 ha obtenido unos beneficios de 13,6 millones de euros.

Con este beneficio, el impuesto de sociedades del ejercicio 2022 supera los 4,2 millones de euros.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2022 la Entidad ha llevado a cabo diferentes acciones de patrocinio y mecenazgo que se detallan en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, documento público y disponible en nuestra página web.

Nuestra política con proveedores

El Grupo MGS selecciona a sus proveedores en función de criterios tales como la calidad de su servicio/producto, su adecuada política de precios, su grado de cumplimento de fechas de entrega y de todos los compromisos establecidos en el contrato o en la oferta y, por supuesto, también basándose en estándares de transparencia, de igualdad de oportunidades y de respeto del medioambiente.

En este sentido, con el proveedor se establece una relación de confianza, de comunicación y de entendimiento mutuo que hace que sea, prácticamente, una extensión de la propia empresa. Por eso, MGS mantiene, con la mayoría de sus proveedores, relaciones a largo plazo que aseguren el conocimiento de las partes y faciliten la relación cliente-proveedor. Del mismo modo, aquellos proveedores que, por el motivo que sea, no cumplan con nuestros estándares de contratación, no continúan como tales, buscándose, en ese caso, alternativas que sí aseguren el cumplimento de los criterios establecidos.

Además, y de acuerdo al cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD), que pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad, en MGS combinamos la contratación de personas con discapacidad con la adopción de medidas alternativas, contratando diversos servicios y productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

En este sentido, en 2020 la Entidad desarrolló el Código ético de gestión de compras y contratación de servicios, un documento que recoge los principios que guían el comportamiento del Departamento de Gestión de Compras y Servicios Generales de MGS Seguros durante el proceso de adquisición de bienes y servicios.

Le elaboración de este documento supuso una revisión integral de las condiciones y garantías aportadas por los proveedores con los que trabaja la Entidad, lo que ha conllevado que en los últimos años se hayan revisado con ellos procesos y abogado por alcanzar los mejores acuerdos que permitan contener o reducir costes tanto económicos como ambientales y sociales en todos aquellos casos en los que ha sido posible.

En el año 2022 se ha implantado también esta política en las compras realizadas a través de Amazon, plataforma en la que contamos con varios filtros que nos permiten seleccionar, para cada uno de los pedidos, aquellos proveedores que garanticen su compromiso a nivel medioambiental.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 28/148

Con todo, constituye un compromiso de actuación conforme a los valores de la Entidad, que garantiza un comportamiento profesional y responsable en relación a los distintos colectivos que, de alguna forma, intervienen o resultan beneficiados de dicho proceso: empleados, clientes, accionistas y, sobre todo, proveedores; así como el riguroso cumplimiento de la legalidad vigente.

El compromiso con los clientes

De acuerdo con la Ley 44/2002, la Orden ECC/2502/2012 y la Orden Eco/734/2004, MGS Seguros dispone de un funcionamiento interno de quejas y reclamaciones encargado de dar respuesta a todas las incidencias que puedan reportar los clientes y terceros perjudicados.

La vocación de MGS es prestar un servicio óptimo a sus clientes. Esta vocación de servicio se ve reflejada en la actividad del Servicio de Atención al Cliente que, a través de la experiencia obtenida en la tramitación de las quejas y reclamaciones, promueve propuestas de mejora con el objetivo de conseguir una mayor satisfacción del servicio prestado.

Con esta sensibilidad, el Servicio de Atención al Cliente desarrolla un plan de mejora continua, que desemboca en el perfeccionamiento de procesos, contratos y servicios.

De acuerdo con nuestro Reglamento para la Defensa del Cliente, ponemos a disposición de los clientes dos instancias:

- Servicio de Atención al Cliente (SAC), cuyo titular es, según nombramiento aprobado por el Consejo de Administración, D. Marc Puig Villaret.
- Defensor del Cliente (DC). El Consejo de Administración, en fecha 27 de mayo de 2004, designa a D.A. Defensor, S.L.

Ambas instancias pueden actuar alternativamente como primera o segunda instancia, con la sola excepción de que el Defensor no puede conocer incidencias promovidas por terceros perjudicados y aquellas cuyo importe supere los 60.000 € para seguros de Vida y 30.000 € para los de No Vida.

A su vez, el Servicio de Atención al Cliente se compone, además del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, de un Servicio de Atención Telefónica gestionado por Asitur Asistencia, S.A y que funciona las 24 horas del día.

Sistemas de reclamación y quejas recibidas

Durante el año 2022 se han recibido un total de 643 quejas y reclamaciones, de las que 595 han sido admitidas a trámite y otras 48 no. Asimismo, se han dividido en 622 reclamaciones y 21 quejas.

Comparativa quejas y reclamaciones 2022-2021

	2022	2021	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	461	491	-6 %
Defensor del cliente (DC)	154	205	- 25 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	28	52	- 46 %

Por su parte, el Servicio de Atención Telefónica funciona sin interrupción 24 horas al día, los 365 días al año y se gestiona a través de Asitur, sociedad participada por nuestra Entidad.

Durante el ejercicio 2022 comprobamos un mínimo aumento del 14 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 28.602 llamadas, es decir, un promedio de 79 llamadas al día.

Resumen de las decisiones dictadas

Tanto el SAC como el DC recaban de MGS Seguros la información oportuna sobre la incidencia recibida, consultando al ámbito de sucursal y al Área Técnica o de prestaciones pertinente, y proponiendo una resolución motivada en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la incidencia.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 29/148

Veamos ahora el detalle de las resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación que intervienen en la tramitación de las Quejas y Reclamaciones en el ejercicio 2022, con independencia de cuándo se presentaron:

Resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación

Tipo de resolución	SAC	DC	DGSFP
Atendida	11	1	0
Allanamiento	0	41	0
Desestimatoria	282	85	11
Desistimiento	0	1	0
Acuerdo	0	0	0
Estimatoria	91	4	1
Parcialmente estimada	21	3	1
Inadmitid	29	19	4
Trámite pericial	1	2	8
Vía judicial	1	0	0
Vía ejecutiva	31	0	0
Total	**467**	**154**	**25**

Motivos y variables técnicas

Entre los motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones iniciadas destacan:

- Rehúse del siniestro, en un 40 % del total de las quejas y reclamaciones recibidas y relativas a Prestaciones.
- Solicitud de cancelación de póliza no realizada por MGS y aumento de prima, con un 13 % del total de las quejas y reclamaciones recibidas relativas a Suscripción.

El producto más afectado por las quejas y reclamaciones recibidas en el SAC durante el ejercicio ha sido el de Hogar con un 58 % del total de expedientes iniciados, seguido de Automóviles con el 20 %.

La garantía de seguro sensiblemente más afectada ha sido daños por agua, con un 38,8 % del total de las quejas y reclamaciones resueltas relativas a Prestaciones, seguida de Fenómenos atmosféricos (13,8 %) y Asistencia Asitur (12,6 %).

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En la Junta General de Accionistas, de 8 de junio del 2022, se produjo el nombramiento como Consejero, de D. Luis Sampietro Villacampa y, como Consejera, de Dña. Araceli Ruiz Caballero, y las renovaciones de Dña. María Dolores Barahona Arcas y D. Juan Ignacio Querol Antich como Consejeros de la Entidad.

Nota informativa adicional

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2022 que pudieran requerir ajuste o desglose en la memoria por afectar a la imagen fiel de las Cuentas Anuales.

Registered by Lleida.net - 30/03/2023 13:30:55 UTC+2 - Id MS16801735510400000 - Page 30/148