



C/ Alcalá, 63
28014 – Madrid

+34 915 624 030
www.mazars.es

AXA SEGUROS GENERALES, S.A. **de Seguros y Reaseguros**

Informe de Verificación Independiente

Estado de Información No Financiera del
ejercicio terminado el 31 de diciembre de
2022

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los Accionistas de
AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, de **AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros** (en adelante, la Entidad) que forma parte del Informe de Gestión de la Entidad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "6. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI" incluido en el EINF adjunto.

Tal y como se indica en el apartado "1. Información General. Introducción" la Entidad se ha acogido a la dispensa recogida en el art. 49.6 del Código de Comercio y en el artículo 262.5 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital por integrar parte de su información no financiera en el EINF del Grupo AXA radicado en Francia al cual pertenece. Con el fin de cumplir con las obligaciones mercantiles en materia de publicación de información no financiera en vigor, la Entidad ha formulado el EINF con información parcial adjunto, en el que se incluye, de acuerdo con el análisis realizado por la Entidad descrito en el apartado "6. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI", la información complementaria exigida por el artículo 49.6 del Código de Comercio en comparación con la requerida en los artículos 19. Bis 1 y 29. Bis1 de la Directiva 2014/95/UE. Nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación, a partir del citado análisis de los contenidos, del EINF complementario adjunto, sin que hayamos realizado procedimiento de verificación alguno sobre la información integrada en el EINF consolidado del Grupo AXA.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Entidad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Entidad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI), descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "6. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI" del EINF adjunto.

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

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2022.

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Entidad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Entidad.

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 AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada "6. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI", del citado EINF.

El contenido del citado Estado complementario ha sido determinado por la Entidad de acuerdo con el análisis realizado por comparación entre la información no financiera exigida por el artículo 49.6 del Código de Comercio y la prevista en los artículos 19. Bis1 y 29. Bis 1 de la Directiva 2014/95/UE. La Entidad ha determinado que ésta última será incluida en el EINF consolidado del Grupo AXA al que la misma pertenece, por lo que el EINF complementario adjunto no incluye la totalidad del contenido recogido por la normativa mercantil vigente.

Uso y distribución

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

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

MAZARS AUDITORES, S.L.P

2023 Núm. 01/23/03787

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

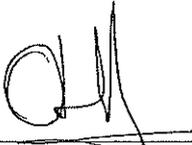
.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

Madrid, 31 de marzo de 2023

Mazars Auditores, S.L.P.



Oscar Herranz Lopez



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022
AXA SEGUROS GENERALES



ÍNDICE

- 1. INFORMACIÓN GENERAL**
 - INTRODUCCIÓN
 - MODELO DE NEGOCIO
 - POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA
 - GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD
 - OTROS

- 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL**
 - EMPLEO
 - ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
 - SALUD Y SEGURIDAD
 - RELACIONES SOCIALES
 - FORMACIÓN
 - ACCESIBILIDAD E IGUALDAD

- 3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

- 4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**
 - MEDIDAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
 - MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS
 - APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

- 5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD**
 - IMPACTO EN ACTIVIDAD EN LA SOCIEDAD
 - IMPACTO EN ACTIVIDAD EN LA POBLACION LOCAL Y TERRITORIO
 - DIÁLOGO CON LOS PÚBLICOS DE INTERÉS
 - COMPRAS RESPONSABLES
 - EL CLIENTE, LO PRIMERO
 - INFORMACION FISCAL
 - TAXONOMÍA UE

- 6. TABLA DE REFERENCIA DE REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI**



1. INFORMACIÓN GENERAL

INTRODUCCIÓN

Si en 2020 el Grupo AXA dejaba claro la enorme importancia de la sostenibilidad con un nuevo Propósito y la inclusión de un objetivo medioambiental en su plan estratégico, Driving Progress, en 2021 AXA dio un nuevo paso con el lanzamiento del AXA For Progress Index que sigue vigente en 2022. Se trata de un conjunto de 7 compromisos en Sostenibilidad para los próximos años en su triple rol de inversor, asegurador y de empresa ejemplar.

Al igual que en años anteriores, la información de este Estado de Información No Financiera de AXA Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante AXA Seguros Generales) se incluirá y ampliará en el Informe de Sostenibilidad de AXA España 2022. Así, todos los públicos de interés podrán conocer en profundidad el impacto positivo generado por AXA en la sociedad y en el planeta durante el pasado ejercicio.

AXA Seguros Generales ha decidido acogerse a la dispensa recogida en el art. 49.6 del Código de Comercio por integrar parte de su información no financiera en el EINF del Grupo AXA radicado en Francia al cual pertenece. Con el fin de cumplir con las obligaciones mercantiles en materia de publicación de información no financiera en vigor, la Sociedad ha formulado el EINF con información parcial, en el que se incluye, de acuerdo con el análisis realizado por la Sociedad, descrito en el apartado “6. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los Estándares GRI”, la información complementaria exigida por el artículo 49.6 del Código de Comercio en comparación con la requerida en los artículos 19. Bis 1 y 29. Bis1 de la Directiva 2014/95/UE.

Además, este año, tras la fusión por absorción de AXA Business Operations por ASG que se firmó el 4 de enero de 2023, se presentará únicamente el EINF por parte de AXA Seguros Generales recogiendo los datos de AXA Business Operations. Por ello, podrán encontrarse algunas evoluciones con variaciones sustanciales.

1.1. MODELO DE NEGOCIO

AXA Seguros Generales comercializa seguros en los ramos de No Vida (salud, automóvil, responsabilidad civil, hogar, comercio...) tanto para particulares como empresas, de forma mediada o directa, a través de una estrategia de omnicanalidad.

La entidad opera en todo el territorio español, así como en Andorra. Tiene ocho centros de trabajo situados en Madrid, Barcelona, Sevilla, Bilbao, Vigo, Palma de Mallorca, Valencia y Tenerife. Su sede social se encuentra en la calle Monseñor Palmer, nº1 de Palma de Mallorca.

A cierre de 2022, AXA Seguros Generales contaba con 2.233 empleados, unos 3 millones de clientes y un volumen de primas netas de 1.418.053.706,97 euros. En Andorra, la compañía cuenta con 63 clientes y un volumen de primas de 240.362,37 euros.

AXA Seguros Generales pertenece en un 99,93% de su accionariado a AXA Mediterranean Holding, S.A., formando parte del Grupo AXA, líder mundial en protección financiera.



Consejo de administración

El Consejo de Administración de AXA Seguros Generales determina la estrategia empresarial de la sociedad y supervisa su implementación, siendo responsable de la gestión y representación de la entidad, tomando sus decisiones por mayoría absoluta.

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad última en relación a los sistemas de control interno y gestión de riesgos, supervisando puntualmente su exhaustividad, funcionalidad y eficiencia, incluidas las actividades de externalización. Además, garantiza que el sistema de gestión de riesgos implantado permita a la sociedad identificar, evaluar y supervisar, en términos también de previsión, los riesgos a los que se enfrenta la entidad con el objeto de mantener un nivel adecuado de su solvencia a medio y largo plazo.

De conformidad con los estatutos sociales, el Consejo debe estar compuesto por un mínimo de tres y un máximo de doce consejeros, que serán nombrados por la junta general de accionistas para un plazo de tres años.

A 31 de diciembre de 2022, la composición del Consejo de Administración es la siguiente:

- Antimo Perretta, presidente
- Olga Sánchez, vicepresidenta y consejera delegada
- Alexis Babeau, vocal
- Mirjam Bamberger, vocal
- Sara Bieger, vocal
- Mónica Deza, vocal

El Consejo de Administración tiene dos comités delegados: el comité de auditoría y el comité de nombramientos y retribuciones.

Para preservar un gobierno bien equilibrado, el Consejo de Administración se asegura de que los consejeros independientes tengan un papel fundamental en todos los comités del Consejo.

Estos comités constituyen una parte importante del entorno general de control interno de AXA Seguros Generales y desempeñan un papel particularmente importante en la revisión del control interno y los asuntos relacionados con riesgos. No tienen facultad de toma de decisiones ejecutivas, pero respaldan al consejo de administración mediante la emisión de informes, dictámenes, propuestas o recomendaciones con respecto a los asuntos que se le someten y que se hallan dentro del alcance de sus competencias. Ambos comités se rigen por sus normas operativas, aprobadas por el consejo de administración.

Dirección efectiva

Consejera Delegada

La Dirección de la entidad está a cargo de la consejera delegada y otras personas que dirigen de manera efectiva la Sociedad. Un Comité Ejecutivo respalda la dirección operativa. La consejera delegada, conforme a la legislación vigente, tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las indelegables del artículo 249 bis de la Ley de Sociedades de Capital. Su actuación siempre se rige por estas limitaciones y dentro del marco de la regulación estatutaria y de los estándares de Grupo.



ORGANOS DE DIRECCIÓN

Comité Ejecutivo

Bajo la dirección de la consejera delegada, el comité ejecutivo toma las decisiones de la Sociedad. Su principal cometido consiste en definir, revisar e implantar la estrategia del Grupo en España. El Comité Ejecutivo es informado acerca de las decisiones adoptadas por los demás órganos. Sus miembros son los directores de las distintas áreas de la Sociedad.

El consejo de administración, la consejera delegada y los miembros del Comité Ejecutivo son, conforme a la normativa vigente, las personas que dirigen la entidad de manera efectiva y deben cumplir con los requisitos de una evaluación de aptitud y honorabilidad, según lo indicado en el procedimiento interno de la Sociedad y la legislación española. Sus nombramientos deberán ser notificados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

A 31 de diciembre de 2022 el Comité Ejecutivo se compone de la consejera delegada, ocho Direcciones de Área y una función estratégica:

- Olga Sánchez, consejera delegada
- Luis Sáez de Jáuregui, director de Oferta
- Jorge Alba, director de Clientes y Transformación
- Kristof Vanooteghem, director de Operaciones Cliente
- Mar Romero, directora de Distribución y Ventas
- Carolina de Oro, directora de Tecnología
- Henri de la Serve, director de Finanzas
- Carmen Polo, directora de Personas, Organización y Cultura
- Rodrigo Fuentes, Secretario General & Chief Risk Officer
- Josep Alfonso, director de Comunicación, Marca, Sostenibilidad, RRH y Fundación AXA

Funciones clave

Con la actual normativa aseguradora se requiere que las entidades dispongan de un sistema de gobierno diseñado para garantizar una gestión adecuada y prudente. El sistema de gobierno se basa en una clara separación de responsabilidades y debe ser proporcional a la naturaleza, el alcance y la complejidad de las operaciones de la Sociedad. En este contexto las entidades han implantado un marco de control con tres líneas de defensa con los límites entre ellas claramente delimitados y ha definido 4 funciones clave:

A 31 de diciembre de 2022 las funciones clave de AXA Seguros Generales están representadas por:

- En la Función de Gestión de Riesgos, el director de Riesgos (CRO)
- En la Función de Auditoría Interna, el director de Auditoría Interna (CAE)
- En la Función de Cumplimiento Normativo, la directora de Cumplimiento (CCO)
- En la Función Actuarial, por el Actuarial Function Holder (AFH)



Otros comités

La compañía cuenta con una serie de comités que conforman su órgano de gobierno. Estos comités son creados por delegación expresa del Comité de Dirección o por requerimientos legales. Entre estos comités se encuentra el de Sostenibilidad para asegurar el cumplimiento de los compromisos de la entidad en materia de sostenibilidad.

Valores

AXA Seguros Generales comparte los mismos valores que el resto de las entidades del Grupo AXA en el mundo. Unos valores que se aplican todos los días y en todos los aspectos de su actividad:

Customer First: poner la satisfacción del cliente en el centro de nuestras decisiones y acciones. Esto nos permite anticiparnos a sus necesidades de mañana y proporcionales siempre los mejores consejos, productos y servicios posibles.

Integridad: cumplir con los compromisos, la sinceridad, la honestidad y el respeto. Se trata de hacer lo correcto y tener la confianza de nuestros clientes, empleados, grupos de interés y socios.

Valentía: en AXA todos deberíamos tener el valor de expresar una opinión, cambiar y mejorar las cosas, innovar y encontrar nuevas formas de hacer negocios.

One AXA: se convierte en una realidad a través de nuestras acciones, porque trabajar juntos, como un equipo, nos hará más fuertes y enriquecidos gracias a nuestra diversidad, unidos en la consecución de nuestros objetivos compartidos.

Perfil de riesgo

AXA Seguros Generales se encuentra expuesta a diversos tipos de riesgos, principalmente los que tienen que ver con suscripción, mercado, liquidez y operativos. En este ámbito, el Grupo AXA ha definido un mapa que se sigue desde AXA Seguros Generales. Los riesgos financieros y de seguros se evalúan en base a la fórmula estándar, que se encuentra globalmente en consonancia con el perfil de riesgo de la entidad.

El departamento de Risk Management es el responsable de la definición y desarrollo del marco de la gestión integral de riesgos incluyendo, además, la evaluación de los riesgos y de la solvencia (ORSA). Para gestionarlos, la entidad dispone de procedimientos, herramientas y controles adecuados que aseguran que el comité de dirección recibe periódicamente información sobre los más significativos.

1.2. POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA

Código Ético

El Código Ético y de Cumplimiento del Grupo de AXA busca establecer reglas y pautas para garantizar un entendimiento común del cumplimiento y los estándares éticos que el Grupo requiere.



El código cubre una variedad de asuntos que se soportan en los valores de AXA, incluidas las reglas específicas sobre conflictos de intereses, el respeto a la confidencialidad de información no pública, la salud y seguridad en el trabajo, la protección y el uso responsable de los datos del cliente, el compromiso con las redes sociales, la prevención de la discriminación y el acoso y el trato justo y profesional de los clientes. Como parte de la política de transparencia de AXA Seguros Generales, el Código, es públicamente accesible en la Web Corporativa.

En AXA Seguros Generales existe un pack de bienvenida en el que se requiere, entre otros aspectos, realizar una formación en materia de ética y deontología. Todos los seniors managers y determinados roles de la compañía (que manejan información sensible, funciones de control, etc.) han de certificar su adhesión anualmente al Código, junto con otras políticas corporativas (lucha contra la comisión de delitos, Código de Conducta de lucha contra la corrupción y el soborno). Adicionalmente existe un proceso de monitorización periódica sobre los niveles de adhesión. Como parte del Gobierno Corporativo definido, todos los aspectos relevantes sobre deontológica han sido compartidos con miembros del Comité de Dirección de AXA en el RCCC (Comité de Riesgos, Control y Cumplimiento). Además del Código Ético y de Cumplimiento, la compañía cuenta con numerosas políticas relacionadas con cuestiones sociales, de lucha contra el soborno y la corrupción, y el respeto a los derechos humanos. Estas políticas se describen en los siguientes capítulos de este documento.

GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

Como exige la directiva no financiera de la UE, el Grupo AXA ha llevado a cabo una evaluación interna para identificar sus principales riesgos de sostenibilidad basado en estudios realizados en años anteriores y la encuesta anual sobre riesgos futuros. Estos han sido revisados y analizados por expertos de acuerdo con su frecuencia e impacto potencial en base a la metodología y directrices de riesgos operativos. Además, se han considerado los intereses y expectativas de las partes involucradas dando lugar a la matriz de riesgos de sostenibilidad.

Los resultados se cruzaron con el perfil de riesgo operacional del Grupo AXA y con la encuesta de riesgos emergentes de AXA la cual aglutina los principales riesgos emergentes en la sociedad. Para incorporar el análisis externo, los riesgos más significativos también se compararon con la evaluación del índice de sostenibilidad Dow Jones. Esta evaluación realizada en años anteriores se revisó en 2022, identificando los siguientes:

- Consideración de riesgo de biodiversidad como riesgo de sostenibilidad incluido en la declaración de rendimiento no financiero.
- Tensiones geopolíticas y crisis energéticas por su impacto en los riesgos de sostenibilidad, incluyendo los sociales tanto por un incremento de los costes de la energía que desplaza a los colectivos más desfavorecidos como los medioambientales por un mix de producción de energía menos sostenible.
- Se han enriquecido dos riesgos sociales sobre “Empleador de lección y futuro del trabajo” y “inclusión y diversidad promoviendo talento e innovación, así como relacionados con los derechos humanos vinculados a ciberseguridad y privacidad de datos.



En base a ello, los principales riesgos de sostenibilidad siguen vinculados a:

- Riesgos relacionados con los derechos humanos: soluciones de seguro inclusivas, protección del cliente, de sus datos y prevención de violaciones de los derechos humanos dentro de la cadena de suministro.
- Riesgos sociales: prácticas de empleo responsable, diálogo social y condiciones de trabajo, desarrollo de empleados y atracción y retención de talento, además de asociaciones y prácticas filantrópicas y de participación de grupos de interés.
- Riesgos medioambientales: problemas relacionados con el cambio climático (el impacto de AXA en el cambio climático y el de este en el negocio) y biodiversidad.
- Contra la corrupción y la evasión fiscal. También se han identificado otras cuestiones, como las relacionadas con prácticas de comercio justo, garantizando que los proveedores cumplan con los requisitos de Responsabilidad Corporativa.

En 2022, el Grupo AXA ha desarrollado un libro de tendencias sobre las previsiones, ofreciendo una visión muy representativa de los riesgos futuros relacionados con la salud, medioambiente, las nuevas tecnologías y los riesgos socioeconómicos. El informe completo se puede consultar en (<https://www.axa.com/en/news/2022-future-risks-report>).

OTROS

Para la elaboración del documento se han tomado como referencia determinados estándares de Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados. En los apartados que los indicadores GRI no han tenido correspondencia completa con los requerimientos de la Ley 11/2018, se han empleado indicadores preferentemente nacionales y en último caso propios.



2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

2.1. EMPLEO

Número total de empleados y distribución

Distribución por edad, género y clasificación profesional

EMPLEADOS	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	1.329	748	1.356	877
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	48	37	39	30
Entre 30 y 50 años	883	423	824	524
Mayores de 50 años	398	288	493	323
TOTAL DE EMPLEADOS	2.077		2.233	

* En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada.

EMPLEADOS	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Clasificación Profesional	1.329	748	1.356	877
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	3	10	2	8
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	34	63	31	64
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	37	70	47	75
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	136	150	172	214
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	485	227	483	272
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	391	104	393	130
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	143	70	141	70
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	42	13	39	12
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	40	33	45	31
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	18	8	3	1
TOTAL DE EMPLEADOS	2.077		2.233	

* En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada.



Distribución por modalidad de contrato de trabajo

EMPLEADOS	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por modalidades de contrato de trabajo	1.329	748	1.356	877
Temporal Tiempo Completo	22	23	9	5
Temporal Tiempo Parcial	0	0	0	0
Indefinido Tiempo Completo	1234	686	1281	841
Indefinido Tiempo Parcial	73	39	66	31
TOTAL DE EMPLEADOS	2.077		2.233	

*En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada.

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial

PROMEDIO ANUAL	2021									
	Mujeres					Hombres				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	21,08	2,92	1.241,60	80,17	1.345,75	16,42	2,68	894,00	40,75	755,75
<30 años	10,42	0,00	36,33	3,67	50,42	12,50	0,25	17,58	3,17	33,50
30<x<50	9,25	2,75	828,42	65,75	906,17	5,33	2,33	394,92	34,25	436,83
>50 años	1,42	0,17	376,83	10,75	389,17	0,58	0,00	281,50	3,33	285,42
Distribución por Clasificación Profesional	21,08	2,92	1.241,60	80,17	1.345,75	16,42	2,68	894,00	40,75	755,75
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	0,00	0,00	3,00	0,00	3,00	0,00	0,00	10,42	0,00	10,42
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	0,00	0,00	33,92	0,00	33,92	0,00	0,00	62,67	0,00	62,67
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	0,00	0,00	38,50	0,00	38,50	0,00	0,00	71,08	0,00	71,08
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	0,33	0,00	134,50	0,00	134,83	0,00	0,00	153,00	0,00	153,00
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	0,00	0,00	465,58	2,00	467,58	0,00	0,00	225,67	0,00	225,67
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	1,17	0,00	391,42	17,17	409,75	2,25	0,00	99,92	4,59	106,75
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	8,17	0,00	119,83	19,92	147,92	14,42	0,00	46,92	4,08	65,42
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	0,50	0,00	35,50	11,17	47,17	0,00	0,00	12,75	5,00	17,75
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1,25	0,00	15,42	22,50	39,17	0,00	0,00	8,92	22,50	31,42
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	0,67	2,92	3,92	7,42	23,92	1,75	2,68	2,67	4,58	11,58

PROMEDIO ANUAL	2022									
	Mujeres					Hombres				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	18,08	0,00	1.303,83	66,75	1.388,67	13,42	0,00	860,75	34,75	908,92
<30 años	10,75	0,00	33,33	0,83	44,92	10,25	0,00	26,92	1,92	39,08
30<x<50	6,58	0,00	812,58	53,50	872,67	3,17	0,00	507,75	28,83	539,75
>50 años	0,75	0,00	457,92	12,42	471,08	0,00	0,00	326,08	4,00	330,08
Distribución por Clasificación	18,08	0,00	1.303,83	66,75	1.388,67	13,42	0,00	860,75	34,75	908,92
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA		0,00	2,25		2,25		0,00	9,58		9,58
GRUPO I (NIVEL 1) AXA		0,00	34,67		34,67		0,00	67,67		67,67
GRUPO I (NIVEL 2) AXA		0,00	47,33		47,33		0,00	79,00		79,00
GRUPO I (NIVEL 3) AXA		0,00	175,42		175,42		0,00	215,17		215,17
GRUPO II (NIVEL 4) AXA		0,00	493,75	1,33	495,08		0,00	277,67		277,67
GRUPO II (NIVEL 5) AXA		0,00	381,08	18,00	399,08	0,83	0,00	125,92	5,00	131,75
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	10,00	0,00	115,50	16,42	141,92	10,83	0,00	65,42	2,00	78,25
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	0,67	0,00	30,25	10,00	40,92	0,50	0,00	8,92	3,00	12,42
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1,00	0,00	20,00	20,00	41,00	0,00	0,00	10,67	23,83	34,50
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	6,42	0,00	3,58	1,00	11,00	1,25	0,00	0,75	0,92	2,92

*En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada.



2.2. DESPIDOS Y ACUERDO SOCIAL PARA LA TRANSFORMACIÓN

Desde el año 2018, se han venido firmando distintos acuerdos sociales para la transformación, negociados con la representación legal de los trabajadores, que han permitido la adaptación de AXA a las necesidades del negocio futuro y que tienen como objetivo la transformación y reorganización de la plantilla, basándose tanto en medidas de upskilling y reskilling para buscar nuevas oportunidades dentro de la empresa (sobre todo hacia la carrera comercial), como de formación para la empleabilidad futura de las personas, y en salidas voluntarias, vía prejubilaciones y ceses incentivados.

En este sentido, durante el año 2022 ha seguido aplicándose el Acuerdo para la Transformación del 2021, articulándose a través de Despido Colectivo en la empresa AXA SEGUROS GENERALES, S.A. acordado en julio de 2021, con una vigencia de aplicación hasta el 31 de diciembre de 2022.

El volumen de salidas gestionadas en virtud de este acuerdo han sido las siguientes:

	2021 (ASG)		2022 (ASG+ABO)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
DESVINCLACIONES	52	46	48	55
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	0	1	1	0
Entre 30 y 50 años	16	9	11	11
Mayores de 50 años	36	36	36	44
Distribución por Clasificación Profesional	52	46	48	55
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	0	1	0	3
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	2	7	6	7
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	2	3	3	5
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	5	12	5	11
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	23	14	20	19
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	11	5	6	3
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	3	1	3	2
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	3	1	3	0
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	2	2	2	3
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	1	0	0	2

2.3. REMUNERACIÓN

La compañía aplica la política de remuneración del Grupo AXA para hacer coincidir los intereses de los empleados con los de sus accionistas, estableciendo al mismo tiempo un vínculo claro y directo entre el rendimiento y la retribución a través de la gestión de un sistema integrado de recompensa total. Este sistema pretende recompensar el talento, los resultados y los logros de nuestros empleados y contribuir de manera efectiva a la estrategia y los objetivos de la compañía.



En este sentido, su principal meta es fomentar la consecución de objetivos ambiciosos y la creación de valor a largo plazo mediante el establecimiento de criterios de rendimiento retadores y realistas.

La estructura retributiva de AXA Seguros Generales se basa en un análisis pormenorizado de las prácticas retributivas de mercado en España, en el sector de servicios asegurador y financiero y en la comparación con las prácticas de retribución de otros grupos internacionales. Se compone de una parte fija y otra variable:

- **Remuneración fija:** Es la compensación económica no discrecional. El componente fijo incluye elementos garantizados como, por ejemplo, el salario base y cualquier otra asignación retributiva fija. Tiene en cuenta el contenido del puesto de trabajo, las responsabilidades, la experiencia, las aptitudes técnicas y las competencias de liderazgo, el rendimiento individual sostenido, así como la escasez de competencias en el mercado.
- **Remuneración variable:** Se trata de la retribución vinculada a objetivos concretos de negocio, garantizando la sostenibilidad de AXA, haciendo coincidir la consecución de los resultados individuales de los empleados con la estrategia de la empresa y el rendimiento para los accionistas a corto, medio y largo plazo; todo ello en un marco adecuado de gestión de riesgos.

La compañía se asegura de que se produzca un equilibrio adecuado entre los componentes fijo y variable, de manera que el componente fijo represente una proporción lo suficientemente alta de la remuneración total como para evitar que los empleados dependan en gran medida de componentes variables. Esto permite que la compañía aplique una política de bonus enteramente flexible, incluyendo la posibilidad de no pagar una retribución variable. Todas las cantidades de remuneración variable se conceden de conformidad con el nivel de desempeño y no existe ningún pago mínimo garantizado.

En el caso de los ejecutivos, la remuneración variable representa una parte significativa de la remuneración total para alinear directamente su retribución con la estrategia operativa del Grupo AXA y los intereses de los accionistas, fomentando al mismo tiempo el rendimiento a escala, tanto individual como colectiva, así como a corto, medio y largo plazo.

El empleado es informado puntualmente acerca de los objetivos establecidos, los periodos de devengo, el nivel de consecución de los objetivos y el importe de retribución alcanzado.

Beneficios sociales

Como complemento a los programas de retribución fija y variable, los colaboradores de AXA disfrutan de un atractivo catálogo de beneficios sociales que se encuentran principalmente regulados en el convenio colectivo (como el programa de retribución flexible AXA Flex, que permite redistribuir hasta el 20% de la retribución como salario en especie o el plan de pensiones donde la empresa puede aportar hasta un 4,5% del salario pensionable siempre que el trabajador aporte a su vez el 2%). Otros beneficios son entregados a voluntad de la compañía y/o del Grupo AXA como, por ejemplo:

- Coche de empresa y tarjeta carburante para directivos, así como para equipos comerciales en puestos en los que el coche es una herramienta de trabajo.
- Planes de ahorros para el comité de dirección.
- Shareplan: un programa anual reservado a empleados que les permite adquirir acciones de la compañía a un precio ventajoso.



Ventajas sociales

Adicionalmente, AXA cuenta con una oferta de ventajas sociales disponible para todos sus empleados como un programa de descuentos en compras o la subasta de vehículos, que permite a todos los empleados adquirir vehículos recuperados a precios ventajosos.

Remuneraciones Medias (euros)	2021 (ASG)	2022 (ASG + BO)
Por Edad	48.979	51.334
Menores de 30 años	33.955	37.474
Entre 30 y 50 años	47.063	49.970
Mayores de 50 años	55.682	55.786
Por Clasificación Profesional	48.979	51.334
GRUPO 0 + GRUPO I (NIVEL 1) AXA	123.424	124.067
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	74.954	76.905
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	60.519	61.482
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	46.469	48.299
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	38.621	40.606
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	33.900	36.189
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	28.596	29.238
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	21.534	22.111
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	16.713	19.752

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target. En 2021 información promedio para la entidad AXA Seguros Generales, en 2022 información de salario promedio para las entidades de AXA Seguros Generales y AXA Business Operations.

Brecha salarial

Desde el punto de vista de la igualdad de condiciones salariales, AXA Seguros Generales lleva varios años trabajando en fomentar la equidad salarial con planes anuales que le ayudan a avanzar en esta dirección.

Para ello, AXA realiza anualmente Auditorías Retributivas, en la que se hace un análisis pormenorizado de la equidad salarial entre mujeres y hombres, para que en el caso de detectar posibles inequidades salariales determinar un plan de acción que las palie para conseguir la efectiva igualdad salarial de hombres y mujeres.

Esta acción forma parte de los múltiples análisis que la compañía ha venido realizando en los últimos años para cumplir con el objetivo de equidad plena.



La ratio de remuneración total mujeres / hombres (retribución fija + retribución variable) del año 2022 por grupo y niveles de convenio es el siguiente:

Ratio - remuneración mujeres/hombres	2021 (ASG)	2022 (ASG+BO)
GRUPO 0 + GRUPO I (NIVEL 1) AXA	95%	96%
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	97%	98%
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	96%	97%
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	92%	93%
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	95%	95%
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	101%	99%
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	98%	99%
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	100%	98%
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	102%	117%

Brecha Salarial (euros)	Mujeres		Hombres	
	2021 (ASG)	2022 (ASG+BO)	2021 (ASG)	2022 (ASG+BO)
GRUPO 0 + GRUPO I (NIVEL 1) AXA	118.881	121.033	125.791	125.458
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	73.514	75.822	75.715	77.584
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	59.101	60.441	61.776	62.320
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	45.231	46.981	49.137	50.630
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	38.210	40.123	40.176	42.060
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	33.998	36.110	33.700	36.346
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	28.474	29.159	28.990	29.493
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	21.525	21.971	21.543	22.315
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	16.820	20.502	16.433	17.502

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target. En 2021 información promedio para la entidad AXA Seguros Generales, en 2022 información de salario promedio para las entidades de AXA Seguros Generale y AXA Business Operations.

Remuneración media de Consejeros y Directivos

La remuneración de los miembros del Comité de Dirección y los Senior Managers incluye la retribución fija, variable e incentivo a largo plazo:

Mujeres		Hombres	
2021 (ASG)	2022 (ASG+BO)	2021 (ASG)	2022 (ASG+BO)
154.482	161.685	177.747	171.255

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target. En 2021 información promedio para la entidad AXA Seguros Generales, en 2022 información de salario promedio para las entidades de AXA Seguros Generales y AXA Business Operations.



Los Consejeros son retribuidos mediante el pago de dietas por asistencia efectiva a las reuniones del Consejo de Administración. Dicha retribución se fija por la Junta General y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación. La cuantía de la retribución para los miembros del Consejo en 2022 ascendió a 7.512,65€ por reunión, siendo idéntica para hombres y mujeres. Asimismo, los Consejeros que forman parte del Comité de Auditoría perciben una retribución por la asistencia a las reuniones de este órgano. En 2022 el Presidente percibió 7.512,65€ por reunión y el resto de los miembros 3.756,33€. La cuantía es la misma independientemente del sexo y no ha sufrido cambios entre 2021 y 2022.

2.4. EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

AXA trabaja de la mano de diferentes fundaciones y entidades, estableciendo alianzas en todo el territorio nacional para seguir apostando por la contratación de personas con discapacidad. Todos los centros de trabajo de AXA son accesibles. Adicionalmente, AXA está adherida al Convenio Inserta con la Fundación ONCE para la inclusión laboral de personas con diversidad funcional. AXA Seguros Generales cuenta con 47 empleados en plantilla con algún tipo de discapacidad, lo que supone un 2,1% sobre el total de plantilla a cierre (2.233 empleados) del ejercicio 2022.

En 2022, se llevó a cabo la formación dinámica y vivencial **“En AXA puedes ser tú: Discapacidad”**, de la mano de Fundación Randstad, en la que participaron todos los directivos y miembros del Comité Ejecutivo, un colectivo de 70 personas, aprendiendo acerca de los distintos tipos de discapacidad y la importancia de incluir esta diversidad en los equipos.

Por el **Día Internacional de las Personas con Discapacidad 2022**, se siguió trabajando en la comunicación y sensibilización sobre esta realidad. Para ello, se organizó una sesión con Carmen Giménez, atleta paralímpica que convive con una discapacidad a causa de haber sido víctima de violencia de género. Carmen compartió su historia de vida, ejemplo de optimismo y superación. Además, a nivel Grupo, se organizó una *Disability Conference*, abierta a todos los empleados, en la que la Directora de RRHH del Grupo AXA compartió su visión acerca de la inclusión de personas con discapacidad en la compañía.

Asimismo, AXA cuenta con el Fondo Solidario Gran Invalidez, una ayuda de 50.000€ anuales de la que se pueden beneficiar empleados con hijos en situación de gran invalidez o con graves discapacidades psíquicas o sensoriales y empleados con discapacidad reconocida igual o superior al 33%. Adicionalmente, en el Convenio AXA se recoge el abono de un único pago de 1.500€ para los empleados en activo que, no habiéndolo comunicado con anterioridad a la empresa, acrediten una discapacidad igual o superior al 33%.

Por todas estas prácticas, AXA fue reconocida en 2022 con el premio TOP Disability Diversity Company, otorgado por Intrama.



2.5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2022, la jornada de trabajo fue de 1.642,5 horas anuales.

Las vacaciones anuales establecidas en el convenio colectivo son 25 días laborables, a los que, en función del calendario laboral de cada población, se le añaden días libres de compensación para ajustar la jornada anual.

En la actualidad, el horario de trabajo de los empleados de AXA es flexible, con un horario de entrada desde las 7:45 horas y de salida hasta las 18.15 horas. Este horario se aplica a todos los equipos, excepto a los del ámbito de Operaciones y Oferta que, por su actividad, tienen horario de mañana o de tarde con un turno fijo. Los horarios de trabajo se establecen anualmente.

AXA cuenta con un **Acuerdo de Trabajo a distancia**, por el que todos los empleados pueden realizar su trabajo en la modalidad de trabajo a distancia 2 días a la semana. (ver en apartado *Medidas conciliación*).

Adicionalmente, la compañía apuesta por las nuevas metodologías de trabajo, hacia fórmulas más ágiles y eficientes. Para ello, dentro de su ecosistema **Smart Working**, cabe destacar la transformación Smart Office, con la creación de nuevos **espacios agile** que fomentan y facilitan nuevas maneras de trabajar y encuentros, y el programa **Smart Progress** (*Trabajar mejor vs. Trabajar más*), diseñado para fomentar la colaboración, la consecución de objetivos y la evolución firme hacia modelos de trabajo más eficientes y que, poco a poco, se irá extendiendo a lo largo de la compañía.

2.6. ABSENTISMO

Se produce una normalización respecto al absentismo por accidente de trabajo al tener ya una presencialidad en las oficinas. Pese a esta normalización, respecto a prepandemia se ha producido un **descenso considerable** por las medidas preventivas implantadas y debido en gran parte a la reducción de los accidentes *in itinere* por el acuerdo de teleworking (Ej. 2019, 3.409 horas por accidente de trabajo). Del mismo modo, las horas por absentismo por contingencia común ha **descendido considerablemente**, situándonos en niveles más parecidos a prepandemia (el incremento observado en cifras se debe a la incorporación del colectivo ABO).

ABSENTISMO (HORAS)	2020	2021	2022
Accidentes de trabajo	1.035	0	2.379
Enfermedades profesionales	0	0	0
Contingencias comunes	137.553,90	176.630,80	156.387,90

*En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada. Para el cálculo de las horas de absentismo se ha tenido en cuenta una jornada promedio de 7,3 horas.



2.7. MEDIDAS CONCILIACION

En AXA se entiende la conciliación como un conjunto de acciones que permiten organizar el entorno laboral de manera que facilite a los empleados la realización de su trabajo y el cumplimiento de sus responsabilidades personales, garantizando también su tiempo de descanso y desconexión. AXA apuesta por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de los empleados.

AXA Seguros Generales es una empresa reconocida con el **certificado efr** (equilibrio, flexibilidad y responsabilidad) por la Fundación Másfamilia y tiene más de 80 medidas que permiten una mejor conciliación entre la vida personal, familiar y laboral. Anualmente, se lleva a cabo un seguimiento del modelo efr con enfoque de mejora continua por la dirección, habiéndose concluido con una valoración favorable en la revisión de 2022.

Se destacan algunas de las medidas que tratan de favorecer la conciliación de la vida personal, laboral y familiar:

- **Convenio Colectivo** que regula permisos para atender a situaciones personales/familiares, excedencias voluntarias, permiso sin sueldo en determinadas situaciones, movilidad geográfica, jornada flexible y flexibilidad de entrada de 30 minutos, permisos especiales los días 24 y 31 de diciembre, asuntos propios, etc.
- **Acuerdo de Trabajo a distancia** en AXA, por el que todas las personas que trabajan en AXA pueden realizar su trabajo en la modalidad de trabajo a distancia 2 días a la semana, estando en modo piloto la modalidad de 3 días a la semana para ciertos entornos platafórmicos, a su vez regula medidas de flexibilidad en torno al trabajo en remoto, tales como:
 - Trabajo a distancia desde 2ª residencia
 - Trabajo a distancia los sábados y festivos que se deban trabajar
 - Trabajo a distancia los días de puente (los días laborables entre festivos y/o fines de semana)
 - Las mujeres embarazadas podrán solicitar trabajar a distancia un día más a la semana.
 - Posibilidad de ampliar los días de teletrabajo por cuestiones de enfermedad grave del trabajador/a o cuidado de familiar.
 - Los días 24 y 31 de diciembre.
 - 8 días adicionales de trabajo a distancia a disfrutar en periodo estival
 - Modelo Smart working AXA: un modelo de trabajo que cuenta con una hoja de ruta co-creada con todos los colaboradores de la compañía y que trae lo mejor de combinar los dos mundos: el trabajo en la oficina y el trabajo en remoto, atendiendo a los distintos roles, necesidades y preferencias, y ofreciendo un futuro lleno de posibilidades para la conciliación familiar. Un sistema sostenible a largo plazo que nos ayudará a aumentar el empowerment, la flexibilidad y la confianza, y con el que evolucionaremos en nuestra experiencia como empleados a través de un nuevo marco de trabajo más personalizado que nos permite seguir dando lo mejor a nuestros clientes, distribuidores y la sociedad.



- **II Plan de Igualdad:** firmado en 2022 y que incluye más de 43 medidas nuevas de conciliación con, entre otras novedades, iniciativas para favorecer la conciliación y la corresponsabilidad, como la reducción de jornada remunerada para mujeres embarazadas a partir de la semana 34 de gestación y, durante 1 mes, para personas que se reincorporan al trabajo tras un periodo de baja de larga duración. También se recogen medidas específicas para familias monoparentales, como el permiso retribuido de hasta 12 horas para el acompañamiento a consultas médicas de hijos o hijas de hasta 16 años de edad.
- **Protocolo de Desconexión Digital:** la compañía fue pionera en recoger en su convenio colectivo el derecho a la desconexión digital al terminar la jornada laboral. Este derecho se articula como complemento a las medidas de trabajo flexible y de conciliación existentes. Además, en 2019 se firmó, con la representación legal de los trabajadores, el Protocolo de derecho a la desconexión digital para garantizar el tiempo de descanso y la conciliación, estableciendo pautas de actuación.
- **Protocolo de Protección en casos de Violencia de Género** con medidas de flexibilidad especiales para las víctimas.
- **Acuerdo trabajadores tecnológicos** del año 2008.

Además, desde 1 de enero de 2021, los dos progenitores disfrutan de 16 semanas de prestación, igualando la duración del permiso por nacimiento y cuidado de menor. Este proceso viene recogido en el Real Decreto Ley de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, aprobado en marzo de 2019.

Y adicionalmente, en el Convenio del Grupo AXA se regula la flexibilidad que pueden gozar los progenitores tras el periodo de suspensión del contrato por maternidad/paternidad, reconociendo a las personas trabajadoras la posibilidad de que durante un plazo de 6 meses puedan disfrutar de una flexibilidad horaria de incorporación al puesto de trabajo entre las 7:45 y las 10:00 horas, siempre que el puesto y los requerimientos del servicio lo permitan.

2.8. SALUD Y SEGURIDAD

El objetivo de AXA Seguros Generales es no tener siniestralidad y contribuir con la mejora de la salud de forma integral. Para esto, la compañía cuenta con lugares de trabajo seguros y saludables, y unas condiciones de trabajo adecuadas para todos los empleados.

AXA cuenta con Comités de Seguridad y Salud y Delegados de Prevención en todos sus territorios. Su ámbito de actuación no se limita a un cumplimiento meramente legal de la legislación vigente, sino que realiza acciones que elevan el grado de protección y satisfacción de los empleados.

En relación con los **riesgos ergonómicos**, el estándar corporativo cumple los criterios de Salud y Seguridad adecuados para la prevención. Todo el mobiliario, equipos y demás enseres cumple con los requisitos de seguridad y ergonomía legalmente exigibles, y se distribuyen de acuerdo con criterios de ergonomía y confort, tanto en la oficina, como en



teletrabajo. Adicionalmente, también se realizan **asignaciones de plazas de parking** por dolencias o patologías hasta mejoría y a embarazadas a partir de la semana 28.

Y como consecuencia de la remodelación y traslado de varios espacios de trabajo, se realizó la **evaluación de riesgos** y el estudio de condiciones termo-higrométricas, iluminación y CO₂, de los centros de Bilbao Miribilla, Bilbao Urquijo y Madrid sede que garantizan las condiciones óptimas para el trabajo.

En lo relativo a la **formación en materia de seguridad**, durante 2022 se llevó impartió formación de primeros auxilios y DEAS para los integrantes de los equipos de emergencias con este rol, y formaciones sobre, salud, prevención y bienestar en abierto para todos los empleados.

Adicionalmente, y fruto del **acuerdo de trabajo a distancia**, al igual que en el ejercicio anterior, se ha seguido trabajando en una doble vertiente, avanzando en:

- La dotación a todas las personas adheridas de forma voluntaria al mencionado acuerdo, asegurando el material necesario para teletrabajar: mesa, pantalla y silla.
- La gestión de peticiones por enfermedad grave o movilidad reducida de empleados, o por enfermedad grave de carácter temporal de familiares de primer grado.

Durante 2022, se llevó a cabo la encuesta de **Riesgos Psicosociales** con Affor Health, consultora especialista y bajo la metodología FPSICO 4.0. Para ello, se constituyó un grupo de trabajo con la parte social y de empresa, y determinar las unidades de análisis de forma consensuada y en línea con el nuevo criterio de la Inspección de Trabajo. Como novedad, se incorporaron nuevos ítems, con el fin de evaluar los **riesgos psicosociales relacionados con el teletrabajo**, aspecto fundamental para evaluar en el nuevo entorno. La participación global en los cuestionarios resultó muy satisfactoria (siendo para ASG un 62% y 54% para ABO) y, de forma complementaria, se realizaron **focus groups** contemplados en la metodología. En 2023 se publicarán los resultados y se trabajará en un Plan de medidas preventivas.

La estrategia del **Plan Wellness y la Salud integral**, siguen siendo una prioridad para AXA. Por ello, y alineados con la estrategia de Grupo y bajo el lema *proteger lo que importa*, se ha desarrollado un Plan de salud bajo 4 pilares que abordan el cuidado de forma integral:

- **Tu cuidado médico y asistencial:** con iniciativas como la orientación médica gratuita para empleados y familiares, la campaña de vacunación antigripal, la revisión oftalmológica completa, etc.
- **Tu cuidado nutricional:** reactivando el servicio de nutrición disponible para todos los empleados, etc.
- **Tu cuidado físico y bienestar:** con acciones tan significativas como la ampliación de la red de gimnasios con Gympass, sesiones sobre higiene del sueño, etc.
- **Cuidado a pacientes con cáncer,** respaldando la celebración de días señalados como Día Mundial del melanoma, próstata, cáncer de mama, webinars con la AECC, etc.

En línea con la estrategia del Grupo AXA vinculada al cuidado de la salud y bienestar, también se celebraron los **Healthy days**, 2 semanas orientadas a promover hábitos saludables en los colaboradores a través de diversas actividades (talleres de higiene postural, webinars con líderes inspiracionales como Gipsy Chef, sesiones sobre el uso correcto de la voz, etc.).



Y en lo vinculado con el **Protocolo Covid**, durante el ejercicio se han ido flexibilizando algunas medidas y protocolos en función de las recomendaciones sanitarias, llegando a la eliminación total de las mascarillas en el mes de junio. Además, bajo el principio de prudencia y protección de los empleados, se mantuvieron algunas medidas durante el año como permanecer en teletrabajo durante 5 días por positivo Covid, flexibilidad para vulnerables y embarazadas, mediciones frecuentes de CO₂ en los centros, etc.

Durante el 2022, AXA ha sido reconocida por su labor y compromiso con la salud, el bienestar global y la seguridad de sus trabajadores en el entorno laboral:

- o **Premio Empresa saludable 2022**, en la categoría de salud física, otorgado por Mi empresa es saludable
- o **IX Premios Escolástico Zaldívar** a la Prevención, Seguridad y Salud en el trabajo otorgado por Mutua Fraternidad Muprespa.
- o **Certificación de mejores prácticas en transformación digital, bienestar corporativo y salud emocional**, recogidas en el informe Top HDH Company. Esta certificación, es un reconocimiento a todo el plan y oferta integral de salud disponible para todos los colaboradores de AXA, que busca cuidar de TU bienestar.

Finalmente, se ha desarrollado la **Auditoría Legal externa** que se realiza cada 4 años y que audita y analiza todo el sistema de gestión de la prevención de la compañía. Esta ha concluido **sin no conformidades** y con importantes **puntos fuertes** como contar con servicio médico en los grandes centros, el Plan Wellness, tener una buena coordinación en materia de seguridad con las contratadas de AXA, o los distintos reconocimientos y premios otorgados por el Plan Wellness.

ACCIDENTALIDAD	2021	2022
Mujeres - Plantilla total	1.329	1.356
Mujeres - Horas totales trabajadas*	2.124.672	2.167.837
Accidentes de Trabajo – Sin baja	6	8
Accidentes de Trabajo – Con baja	0	5
Accidentes de Trabajo - In itinere	3	8
Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	3	5
Mujeres- Número de jornadas perdidas	0	269
Hombres - Plantilla total	748	877
Hombres - Horas totales trabajadas*	1.195.828	1.402.060
Accidentes de Trabajo – Sin baja	1	0
Accidentes de Trabajo – Con baja	0	3
Accidentes de Trabajo - In itinere	0	3
Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	1	0
Hombres - Número de jornadas perdidas	0	57
Enfermedades Profesionales	2021	2022
Mujeres	0	0
Hombres	0	0
Índices de Accidentalidad (%)	2021	2022
Mujeres		
Índice de frecuencia**	0,00	2,31
Índice de gravedad***	0,00	0,12



Hombres		
Índice de frecuencia**	0,00	2,14
Índice de gravedad***	0,00	0,04

En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada.

* Para el cálculo de horas totales trabajadas, se ha estimado una jornada promedio de 7,3 horas.

** Número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas x 1.000.000

*** Número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas x 1.000

2.9. RELACIONES SOCIALES

AXA Seguros Generales tiene una estrategia de Relaciones Laborales basada en el diálogo social y en el cumplimiento estricto de la legalidad y de los pactos alcanzados con la representación social.

Las últimas elecciones sindicales se celebraron en mayo de 2019 y el porcentaje de representación sindical es el siguiente:

ELECCIONES 2019 (% de representación)					
CCOO	UGT	LAB	CIG	ELA	CGT
50,35%	42,66%	4,20%	1,40%	0,70%	0,70%

En AXA Seguros Generales hay constituidas secciones sindicales que, conforme a lo recogido en el Convenio Colectivo, ostentan el poder de representación en la compañía.

Adicionalmente, el Convenio Colectivo establece la Mesa de Diálogo Social como Comité integrado de las secciones sindicales, que se reúne una vez al trimestre para ser informada del seguimiento del negocio y de los acuerdos de ámbito nacional.

Los representantes de los trabajadores, junto con los delegados de prevención, realizan el seguimiento de los temas de seguridad y salud en cada centro de trabajo.

Asimismo, durante el año 2022 se han celebrado comisiones de seguimiento con el fin de asegurar y garantizar el cumplimiento de los objetivos alcanzados en cada uno de los acuerdos firmados, así como llevar a cabo el análisis de los temas concernientes a cada una de las comisiones. En este sentido, las comisiones celebradas han sido:

- Comisión seguimiento despido colectivo
- Comisión seguimiento trabajo a distancia
- Comisión seguimiento registro de jornada
- Comisión Fondo Solidario
- Comisión ascensos y promociones

AXA Seguros Generales cuenta con un Convenio Colectivo de empresa que se firmó con el sindicato mayoritario en el año 2017, por una vigencia de cuatro años. El Convenio Colectivo de empresa es complementario al Convenio Colectivo General de ámbito estatal, para las Entidades de Seguros y Reaseguros. Dicho convenio es aplicable al 100% de los trabajadores de las entidades que integran el Grupo AXA en España, como integrantes del mencionado Convenio, excepto el Comité Ejecutivo.



En diciembre de 2021 el Convenio fue denunciado por el sindicato firmante del mismo, promoviendo con ello la negociación de un próximo convenio colectivo. En febrero de 2022 se constituyó la Comisión negociadora del Convenio Colectivo Grupo AXA, la cual se reúne periódicamente con el fin de alcanzar un acuerdo que se materialice en un nuevo Convenio Colectivo para todas las entidades del Grupo AXA en España.

En AXA disponemos de varias iniciativas a través de las cuales las personas pueden participar y opinar sobre el clima laboral en general. A través de encuestas de inclusión, Pulse, encuesta de movilidad, evaluación de riesgos psicosociales, etc., y todos los canales de comunicación interna a disposición de los empleados (comentarios de noticias, canales de Yammer, preguntas en eventos, etc.). A través de todas ellas, se recoge el sentir general y la voz del empleado.

2.10. FORMACIÓN

Los objetivos de desarrollo y aprendizaje de AXA Seguros Generales continúan enfocándose en la transformación de la compañía en una **Learning Organization**: una organización capaz de crear, adquirir y transformar conocimientos para abordar los retos presentes y futuros, adaptando su comportamiento para reflejar nuevos conocimientos y planteamientos.

En los últimos años, la compañía trabaja la gestión del conocimiento y el aprendizaje con un enfoque amplio, diverso y abierto a todos los empleados de la organización. En este sentido, se potencia que cada empleado tome conciencia de la importancia de seguir aprendiendo continuamente y tome un **papel activo sobre su crecimiento y aprendizaje**. La empresa facilita las herramientas, ecosistemas y posibilidades para que los empleados puedan desarrollarse teniendo en cuenta sus capacidades, sus áreas de desarrollo y aquellas que el contexto actual y el mercado más están demandando.

Hoy en día, el enfoque, el formato y los espacios se han adaptado a las nuevas formas de aprendizaje, con una **orientación más práctica y efectiva** en la asimilación de esos conocimientos. También se han incorporado a los programas formativos **metodologías ágiles e híbridas** que hacen el conocimiento más inmediato y accesible.

Por otro lado, se continúa atendiendo a las **necesidades específicas de las áreas y perfiles clave** gracias a los Planes de “*upskilling*” y “*reskilling*” adaptados a las distintas familias profesionales (equipos de negocio, suscripción empresa, data, tecnología, operaciones y atención al cliente), con el objetivo de desarrollar las competencias y conocimientos críticos necesarios para evolucionar y adaptarse a las nuevas necesidades del entorno.

Todos los empleados tienen a su disposición una amplia oferta de formación englobada en la plataforma formativa y gestión del conocimiento “**YES Learning**”. Como parte clave de esta oferta online, pueden acceder a plataformas de aprendizaje como *LinkedIn Learning*, con más de 10.000 cursos, vídeos, podcasts, etc., una gran variedad de temáticas, duración y con la posibilidad de acceder desde dispositivos como el smartphone o la Tablet. Adicionalmente para colectivos clave como los managers, se han desarrollado otros entornos de aprendizaje impulsados por el Grupo como la **Academia de Managers AXA** con el objetivo de que los líderes a nivel global sigan ampliando y desarrollando sus habilidades de liderazgo.



Dentro de la plataforma “*YES Learning*” hay un espacio llamado “*Keep learning at AXA*”, un ecosistema de aprendizaje, abierto a todos los empleados, compuesto por cinco entornos de aprendizaje cuyos objetivos son:

- Desarrollar las habilidades de futuro: cultura de datos, tecnología, competencias de autoliderazgo, habilidades lingüísticas y otros idiomas.
- Profundizar en visión de cliente y de negocio.
- Impulsar el conocimiento colaborativo y otras habilidades relevantes

En 2022 se ha continuado impulsando la participación de los empleados en comunidades y experiencias de formación que complementan el plan de formación y aprendizaje. Ejemplo de ello son:

- **Nueva sección “Tu Desarrollo”** en la newsletter de comunicación para anunciar y destacar las novedades, iniciativas y otros recursos relevantes de aprendizaje.
- La comunidad de aprendizaje “**Aprendizaje al instante**”, donde los colaboradores reciben, comparten y comentan contenidos vinculados a su formación.
- Sites como “**Smart Corner**” o “**Green Corner**”, espacios de sensibilización, comunicación y formación sobre diferentes habilidades y competencias destacadas vinculadas al nuevo entorno de trabajo, el primero, y a nuestra contribución a la sostenibilidad, el segundo.
 - **Smart Corner**: un ecosistema de comunicación donde los empleados encuentran todos los recursos para sacar el mayor partido a cualquier entorno de trabajo (oficina o remoto). Este espacio se articula alrededor de 3 pilares:
 - **Modelo Smart**: un canal de actualidad para compartir los avances del modelo híbrido de la compañía, con la definición del modelo, sus objetivos y principales hitos en la hoja de ruta hacia el trabajo inteligente.
 - **Ser Smart**: con recursos, materiales de apoyo y consulta para que los empleados puedan maximizar los encuentros en formato híbrido. Además, en esta sección también se encuentra el espacio “reuniones y encuentros Smart”, con *tips* enfocados tanto en comportamientos como en uso de las tecnologías en cada tipo de reunión y hacer de cada situación un éxito.
 - **Smart somos todos**: un espacio colaborativo enfocado en compartir *best practices* en el modelo de trabajo híbrido, experiencias y reforzar la red de embajadores Smart repartida por todo el territorio.

En este hub de aprendizaje también se integra la serie original de AXA, *Smart Working Things*, que acerca en clave de humor multitud de situaciones derivadas del nuevo entorno de trabajo híbrido: reuniones que terminan antes de empezar, hiperconectividad, decisiones no consensuadas, etc. Durante 2022 se lanzó la segunda temporada de la serie con un gran reconocimiento tanto interno como externamente, donde obtuvo diferentes galardones: Mejor Campaña sobre Cambio de estructura y/u organización (Premios Ramón del Corral), Primer Accésit como Campaña de RRHH en los premios Expansión o la primera posición en los Premios del Sector Seguros con Inese.



- o **Green Corner:** un espacio donde el empleado tiene a su disposición toda la información referida a la sostenibilidad desde distintas vertientes:
 - El modelo de sostenibilidad en AXA, con la estrategia, el contexto y la memoria anual.
 - Sostenibilidad & yo: centrada en la experiencia de aprendizaje y en diferentes retos, junto con consejos para implementar buenas prácticas en el día a día de los empleados.
 - Sostenibilidad & todos: enfocada en la promoción y participación de actividades vinculadas a la sostenibilidad y a la creación y fortalecimiento de la red de embajadores.
 - Y un foco especial dirigido a "paperless", para conocer y sensibilizar acerca del impacto medioambiental que tiene el uso del papel, así como recursos e información práctica para reducir su uso.
- **Workshops** periódicos abiertos a todos los colaboradores para la formación en **habilidades críticas** y necesarias para el **trabajo híbrido**.
- O sesiones de aprendizaje como los webinars de idiomas donde se acompaña a los empleados en la evolución de su conocimiento de idiomas.

Horas de formación

	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	323,79	147,95	471,74	383,81	104,08	487,89
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	2.103,45	1.524,71	3.628,16	2.146,47	1.564,38	3.710,85
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	1.544,56	1.240,22	2.784,78	3.913,97	1.441,41	5.355,38
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	5.424,71	3.080,53	8.505,24	6.999,20	4.434,25	11.433,46
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	5.419,79	11.826,73	17.246,52	8.987,75	12.754,95	21.742,70
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	4.206,20	13.091,80	17.298,01	5.476,39	11.227,33	16.703,73
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	3.157,92	5.674,84	8.832,75	2.600,78	4.748,21	7.348,99
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	526,34	1.628,80	2.155,14	298,12	1.322,56	1.620,68
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1.156,71	1.683,35	2.840,06	1.264,68	1.335,72	2.600,40
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	210,88	261,55	472,43	89,20	110,04	199,24
Total	24.074,35	40.160,48	64.234,83	32.160,37	39.042,94	71.203,32

*En 2022 se informan los datos referidos a ASG y ABO de forma integrada.

2.11. ACCESIBILIDAD E IGUALDAD

En AXA existe la firme creencia de que las personas y la cultura contribuyen a la creación de una compañía diferente. Una compañía que marca la diferencia con la sociedad, con sus clientes, y con sus empleados. Esto es algo que sólo se puede lograr desde una adecuada gestión de la diversidad y de la inclusión, y del talento en todas sus expresiones.

Medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres

Garantizar la igualdad de oportunidades en el entorno laboral y fomentar una presencia equilibrada de género dentro de la organización es una prioridad sobre la que se viene trabajando desde diferentes perspectivas, para conseguir el balance de género en los diferentes niveles dentro de la organización y asegurar la equidad interna en materia salarial.



Desde una perspectiva externa y como empresa comprometida con la igualdad de oportunidades, AXA España renovó en 2019 su acuerdo con el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad para fomentar una participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos pre-directivos, directivos y de comité de dirección. Este compromiso se refleja en la evolución de la presencia de mujeres en los órganos de dirección de AXA durante los últimos años.

Además, AXA Seguros Generales es reconocida con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa** otorgado por el Ministerio, que pone en valor todas las políticas y medidas implementadas que persiguen la igualdad real entre hombres y mujeres.

Para hacerlo posible, la compañía trabaja la igualdad de género desde diferentes ámbitos:

- **Atracción de Talento:**

Desde una perspectiva de adquisición de talento, AXA cuenta con programas específicos de atracción que garanticen la igualdad. Focalizando la atención en las posiciones de niveles de dirección que es donde, en el mercado laboral, existe mayor desequilibrio, se garantiza la igualdad de oportunidades en la participación en estos procesos de selección a través CV anónimo (género, edad, origen, etc.). Para ello, AXA se asegura de que todos los consultores de selección con los que trabaja envíen anonimizados los CV y los informes de los candidatos finalistas.

De manera adicional, en todos los procesos de selección se requiere de un adecuado balance de género entre las candidaturas finalistas. Condición necesaria para poder avanzar en las fases finales de los procesos de selección antes de llegar a la decisión final.

AXA cuenta también con Programas de Atracción de Talento y Desarrollo (AXA Futura y Programa de Becas, Graduate Program y Tech Graduate Program) dirigidos a la generación de una cantera de talento diverso, especialmente para aquellas funciones que, demográficamente, suelen ser ocupadas por hombres (comerciales, STEM, etc.).

El año 2022 como novedad, se incorporó un **chat bot** en las fases iniciales de los procesos de selección de los programas clave de Atracción de Talento. Esta iniciativa, además de impactar positivamente en la experiencia del candidato y de incrementar la objetividad de las entrevistas, garantiza el equilibrio de género en las diferentes fases del proceso de selección, ya que permite la identificación de desviaciones y el foco en los perfiles para conseguir la igualdad de oportunidades.

Otra iniciativa que pone en valor nuestra estrategia de diversidad, son los vídeos enmarcados dentro de nuestro proyecto de “Embajadores de Marca”. Estos vídeos están protagonizados por empleados de AXA y, en cada uno de ellos, cuentan su experiencia profesional vinculada a nuestros pilares de Diversidad. Concretamente en el pilar de “Género” uno de los vídeos está protagonizado por una empleada que cuenta cómo AXA le ha permitido crecer a través de diferentes promociones internas a una posición de Dirección de Zona en el Área de Ventas.

Adicionalmente, mantenemos contacto con diferentes proveedores y asociaciones para negociar nuevas vías de colaboración y continuar fomentando la atracción de talento femenino en AXA.



- **Promoción y Desarrollo:**

Además de las iniciativas y medidas dirigidas a la adquisición de talento, es fundamental poner foco también en la gestión de las carreras profesionales y en el crecimiento y desarrollo de las mujeres que ya forman parte de nuestros equipos, y que se concreta en la implementación de un programa completo y transversal.

Entre las iniciativas destaca el **Sponsorship Tandem**, un programa específico para potenciar el desarrollo del talento femenino hacia posiciones de liderazgo. Cada persona del comité de dirección asume el rol de *sponsor* de dos mujeres de la compañía con alto potencial, con las cuales trabaja a lo largo de 18 meses para ayudarles a conseguir unos objetivos marcados a través de diferentes acciones. Hasta la actualidad, más de 50 mujeres han participado en este programa y el 80% de las participantes ha promocionado en los últimos años.

Este mismo programa se ha adaptado para las mujeres dedicadas a la función comercial, dando lugar al programa **Sales Sponsorship Tandem**. En este programa, en el que ya han participado 30 mujeres, es el equipo de líderes de Distribución y Ventas quien esponsoriza a mujeres dentro de los equipos comerciales, que los lleva a trabajar en un plan de acción que potencie su visibilidad y crecimiento durante los 18 meses que dura el programa.

Estos programas se han extendido en 2022 para impulsar también la diversidad de género en nuestros mediadores, a través **del Sponsorship de mujeres sucesoras de agencias AXA**.

Además, AXA se asegura de garantizar que la gestión de las carreras y de los planes de sucesión de las posiciones clave se realiza de manera equilibrada. En aquellas situaciones que se identifican como clave, se prioriza la evolución y crecimiento de la mujer en la gestión de las promociones. En esta línea, las empleadas de este colectivo tienen acceso a través de AXA a reconocidos programas de desarrollo como Promociona, Progresas, Smart Women, etc. así como iniciativas de desarrollo internas. En la actualidad, son alrededor de 40 mujeres las que, por parte de AXA, han tenido la oportunidad de participar en estos programas.

También, AXA cuenta con un proceso de identificación de potencial donde anualmente existe un claro foco para identificar mujeres con capacidad para crecer y evolucionar dentro de la compañía. Con las personas identificadas se diseña un **Plan de Desarrollo Acelerado**, con una oferta de valor adaptada a las necesidades individuales de cada una, con acciones que aceleren su desarrollo, y que les permita asumir futuras posiciones de responsabilidad.

Adicionalmente a todas las palancas y programas comentados, existen procesos de promoción/selección interna donde el equipo de Recruiters y Atracción de Talento interno de AXA, garantiza la igualdad de oportunidades y focaliza el esfuerzo en desarrollar y promocionar talento femenino en aquellas áreas y profesiones que están altamente masculinizadas (posiciones comerciales, perfiles STEM, etc.).

2.12. PLAN DE IGUALDAD

El Grupo AXA en España firmó el Acuerdo de Plan de Igualdad en el año 2009, siendo una empresa pionera en el sector asegurador en la negociación de dicho plan. En julio de 2022, ha firmado su II Plan de Igualdad, con el que reafirma su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.



El II Plan de Igualdad AXA recoge un total de 43 medidas en materia de selección y promoción, fomentando la representación equilibrada entre hombres y mujeres; formación, con el fin de seguir consolidando una cultura basada en la igualdad de trato y oportunidades; retribución para seguir potenciando la equidad salarial; conciliación, con políticas de flexibilidad y corresponsabilidad; y prevención y salud laboral, con la integración de la perspectiva de género en todas las políticas al respecto.

Además, en 2019, se firmó con la Comisión de Igualdad:

- La renovación del **protocolo de actuación frente a situaciones de acoso sexual, por razón de género, moral o ciberacoso**. Como novedad más importante, y atendiendo a la transformación tecnológica y las nuevas formas de comunicación, se incluye el ciberacoso, dentro del cual se recoge también la potencial responsabilidad de las personas que participen reenviando y/o difundiendo información, imágenes o sonidos constitutivos de este tipo de acoso y las personas que, siendo conocedoras, no lo denuncian. Este protocolo se volvió a actualizar en 2021, incluyendo el acoso por abuso de poder y algunos cambios en el procedimiento de actuación.
- El **protocolo de protección en casos de violencia de género**, que recoge medidas de protección y apoyo para las empleadas de AXA que pudiesen encontrarse en esta situación. Este protocolo sigue vigente en 2022.

2.13. POLITICA DE INCLUSION Y DIVERSIDAD

En AXA, la inclusión y la diversidad están muy ligadas a los valores corporativos y a la cultura de respeto hacia los colaboradores, los clientes y la sociedad. El objetivo es crear un entorno del que todo el mundo se sienta parte, que es incluido y que puede desarrollarse y crecer. La diversidad también ayuda a atender las necesidades de los clientes en diferentes mercados, global y localmente. Inclusión y diversidad juegan un papel importante en el propósito de AXA: *trabajamos por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que importa.*

Anualmente, se lanza la **Encuesta de Inclusión** y se ponen en marcha focus groups, en los que se pregunta por la percepción de los empleados sobre la inclusión en la compañía. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se establecen las prioridades y el plan de acción de I&D para el año siguiente. Este plan se articula en torno a los 7 pilares de la Política de I&D de AXA: aparte de los tres mencionados anteriormente (género, diversidad funcional y conciliación), también incluye los siguientes:

- **LGTBI+:** AXA es miembro fundador de REDI, red empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI+, y forma parte de la Junta Directiva de esta asociación. La compañía cuenta con una red formada por más de 200 Aliados LGBTI+ que participan de manera activa en iniciativas con el objeto de fomentar la inclusión del colectivo, en especial en fechas clave como el Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia o el Día del Orgullo LGBTI+.
- **Diversidad Generacional:** AXA forma parte de la **Red de empresas del Observatorio Generación y Talento**, un órgano que anualmente realiza estudios de relevancia respecto a la temática generacional. Además, AXA cuenta con beneficios y medidas de conciliación y flexibilidad que tratan de dar respuesta a las necesidades de todas las personas que forman parte de la compañía, atendiendo a los diferentes momentos vitales.



- **Diversidad Cultural y de Origen:** en 2021, este pilar pasa a formar parte de los pilares estratégicos de la Política de I&D, y se viene trabajando desde entonces mediante la sensibilización para romper estereotipos culturales, así como la monitorización de la diversidad de orígenes en los procesos de selección y promoción.
- **Salud Mental:** AXA continúa su compromiso con el bienestar de sus empleados, convirtiéndose en un claro referente en materia de Salud Mental a través de **iniciativas relacionadas con la protección de la salud física y emocional de los empleados y managers**, que le han llevado a obtener numerosos premios y reconocimientos en los últimos años, como el Segundo Premio en la categoría “Salud Emocional” por el proyecto “Plan Integral de Salud Emocional” de los premios HDH (Human Digital Health) organizados por Intrama en 2022.

Durante 2022 se mantuvo el **Plan integral de Salud Emocional** iniciado en ejercicios anteriores, con talleres emocionales, coaching y asistencia psicológica, con motivo del **Día Mundial de Salud Mental**, celebrado por tercer año consecutivo, una semana de actividades y charlas enfocadas en el cuidado de la salud mental, mindfulness, sesiones enfocadas en los daily-resets, etc. Todas estas iniciativas cuentan con gran aceptación por parte de los colaboradores durante todo el año.

Además, este año y como parte de la adaptación a los **nuevos modelos de trabajo y entornos híbridos**, donde simplicidad y agilidad son fundamentales, se lanzó **Smart Health**, una plataforma de contenidos de salud y bienestar con multitud de recursos personalizados, en diferentes formatos, duración y contenidos que, de una manera breve y atractiva permiten al empleado introducir pequeñas mejoras en su día a día, y **desarrollar la capacidad y mejorar su bienestar**.

En 2022, se creó la **Guía de Lenguaje Inclusivo** y el **Glosario de términos de Diversidad**, con el fin de facilitar pautas para hacer nuestras comunicaciones más inclusivas. Además, dentro de un contexto de gestión integral de la diversidad, se han seguido desarrollando diferentes iniciativas de sensibilización para toda la organización, como los “**#enAXApuedoseryo**”, foros abiertos a toda la plantilla, en los que se comparte conocimiento y se genera un debate con respecto a un tema propuesto: la mujer en la empresa, la diversidad de origen, la visibilidad lésbica, la discapacidad, etc.

Adicionalmente, AXA cuenta con un **Council de Inclusión y Diversidad**, formado por personas de distintas áreas y miembros del Comité Ejecutivo de AXA, que se reúne periódicamente para supervisar el plan de diversidad y para validar acciones adicionales aportando sus diversos puntos de vista.

Para finalizar, una de las prioridades a nivel compañía es acompañar a los empleados en cada etapa de su vida, entendiendo que, desde la diversidad, se viven diferentes momentos vitales y todos igual de importantes. Por ello, se mantiene el Programa “**Cerca de ti**”, para ofrecer a los empleados soluciones y una oferta de valor en cada momento de su vida personal, entre los que destacan:

- **Coaching para todos.** Servicios de *coaches* certificados disponible para todos los empleados en momentos clave como la maternidad y la paternidad; un momento de pérdida o crisis o el apoyo en cambios profesionales.



- **Escuela para padres.** Con una completa oferta de servicios y formaciones *in company* de la mano de expertos para abordar temas relevantes para el cuidado y la educación de hijos de todas las edades (desde bebés hasta adolescentes).
- **Protección financiera y legal avanzado.** Sesiones de sensibilización y asesoramiento personal para planificar tu futuro; préstamos y ayudas personalizadas para afrontar situaciones económicas especiales; servicio profesional de asesoramiento legal y jurídico para situaciones personales (compraventa de vivienda y/o vehículos...), etc.
- **Flexibilidad y conciliación.** Compromisos, políticas y procedimientos accesibles a todos los empleados para garantizar la adecuada flexibilidad y conciliación. Por ejemplo: protocolos de vuelta al trabajo tras una baja maternal/paternal o baja de larga duración; medidas de ayuda para momentos como embarazo o momentos difíciles, etc.

Este programa ha sido reconocido con un Accésit en los Premios Expansión a la Innovación en RRHH 2022 por su contribución al bienestar holístico de los empleados.

3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Política de Derechos Humanos del Grupo AXA tiene como objetivo prevenir su violación y refleja el compromiso del Grupo con las normas internacionales generales y específicas del sector, así como con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Esta política describe los compromisos de AXA en sus propias operaciones como empleador y socio comercial responsable, pero también como asegurador e inversor y cómo se implementa la protección de los derechos humanos en el núcleo de las actividades de AXA.

En este sentido, AXA Seguros Generales, como parte de AXA España, se compromete a proteger los derechos humanos de sus empleados, específicamente los principios relativos a la libertad de asociación, el derecho a condiciones de trabajo justas favorables y la no discriminación. En este sentido y siguiendo los procedimientos establecidos de investigaciones en la compañía, se activó en dos ocasiones el protocolo de prevención de acoso en 2022. Los casos se resolvieron este mismo año.

El Grupo AXA cuenta con un estándar de seguridad y salud del que todas las entidades, entre ellas AXA España Seguros Generales, deben certificar su cumplimiento. Estas normas establecen procesos para identificar los requisitos locales de salud y seguridad para informar sobre cualquier tipo de problema, así como para consultar y capacitar a los empleados de AXA.

Asimismo, la compañía tiene el firme compromiso de cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con los derechos humanos.

En relación con la cadena de suministro, AXA Seguros Generales tiene en cuenta la sede social del proveedor con el objetivo de no establecer una colaboración con aquellos que estén situados en algún país con riesgo de vulneración de derechos humanos. Por ello, la mayor parte de proveedores de la compañía opera en España.



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

MEDIDAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

AXA Seguros Generales mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno, como se puede ver en la web pública: [Principios corporativos para la prevención penal y anticorrupción](#), donde se destacan los principios que forman parte de su cultura.

A parte de lo indicado en el Código Ético y de Conducta, la entidad cuenta con un programa de prevención de la corrupción y soborno, integrado por políticas y normativas adaptadas a los estándares locales e internacionales en esta materia, entre otros la ley francesa SAPIN II, de aplicación a todo el Grupo AXA. La política es conocida por todos los miembros de la organización y se encuentra disponible en la intranet.

Igualmente, en su relación con terceros (proveedores e intermediarios) la entidad da a conocer su modelo de prevención de la corrupción para que se asuman los principios de obligado cumplimiento en el desarrollo de su actividad con la entidad.

Para la efectiva implementación de las medidas adecuadas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, la entidad cuenta en la Dirección de Compliance, con un Anti-Bribery Officer responsable de diseñar y asegurar el funcionamiento del programa de prevención. Como parte de este programa, anualmente se realiza una identificación y evaluación de riesgos, así como, la monitorización de la efectividad de sistema de control interno, de acuerdo con la planificación anual. Se destaca que durante el ejercicio 2022, la entidad ha seguido avanzado en reforzar las medidas de diligencia debida con terceros.

Igualmente, AXA Seguros Generales dispone de los mecanismos adecuados para alertar de posibles irregularidades: whistleblower, procesos de declaración de conflictos de interés, etc.

De cara a generar la cultura adecuada, la entidad cuenta con unas acciones de sensibilización y formación en materia de prevención de delitos, definiéndose planes anuales en esta materia para todas las áreas de la compañía. En estas acciones se tratan los aspectos relevantes del programa de prevención y se comparten las principales evoluciones del entorno de control en esta materia.

MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES

AXA Seguros Generales ha adoptado políticas y procedimientos específicos para luchar contra el crimen financiero. En efecto, se aplican medidas establecidas en la legislación de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como otras acciones destinadas al cumplimiento de la política de sanciones internacionales definidos por AXA para todas las entidades del Grupo.



APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

En 2022, AXA Seguros Generales aportó 3.832.983 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, principalmente a la Fundación AXA (3.283.800€), AXA de Todo Corazón (234.733€) y al Plan ADOP (300.000€).

Además de estas donaciones, AXA Seguros Generales forma parte de ICEA y UNESPA, entidades sectoriales de seguros, así como de la Cámara Franco-Española de Comercio, de la Chambre de Commerce de Barcelona, de la Asociación Diálogo, de EWI (Empower Women in Insurance) y del Club Financiero Génova. El importe total de las cuotas destinadas a estas entidades en 2022 ascendió a 258.741,38€.

5. IMPACTO EN LA SOCIEDAD

IMPACTO EN ACTIVIDAD EN LA SOCIEDAD

Por su actividad, AXA Seguros Generales no solo genera empleo directo en España, sino también indirecto a través del uso de proveedores locales.

En este sentido, de los 75 proveedores corporativos, que representan el 80,07% del gasto externo, 73 son nacionales y su facturación supone el 94,52% de ese 80,07%. En cuanto a los proveedores de servicios (como talleres) y de Salud, el 100% tienen su domicilio social en España.

IMPACTO EN ACTIVIDAD EN LA POBLACION LOCAL Y TERRITORIO

AXA Seguros Generales es una compañía responsable, involucrada con las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad. En España, esta meta se desarrolla fundamentalmente a través de la Fundación AXA, que capitaliza las principales líneas de actuación de apoyo a la sociedad.

AXA de Todo Corazón complementa las actividades de la Fundación AXA, promoviendo el voluntariado corporativo y los proyectos humanitarios.

En 2022, 1.355 empleados de AXA Seguros Generales han participado en las actividades de voluntariado corporativo organizadas por AXA de Todo Corazón como puede ser:

- **Clima:** acciones realizadas enfocadas a la realización de refugios para erizos, 936 bolsas de residuos recogidas, 2.890 árboles plantados por nuestros voluntarios. Estas acciones fueron realizadas juntos con ONGs (Fundación FDI, Seobirdlife y Ecoembes) Además se realizó el voluntariado Embajadores de los Océanos llegando a 728 estudiantes el programa diseñado por nuestros voluntarios de la mano de Worldrise
- **Ayuda humanitaria:** acciones realizadas enfocadas al mapeo de zonas de Uganda que no estaban mapeadas haciendo así posible la llegada de ayuda humanitaria, financiación de un centro de salud y un colegio en Senegal, aportaciones a las personas afectadas por la guerra de Ucrania. Estas acciones fueron realizadas junto con ONGs (Cruz Roja, Campamentos solidarios)



- **Protección inclusiva:** impartición de talleres de primeros auxilios a empleados, familiares, agentes y clientes, clases de español a personas migrantes, acompañamiento telefónico a personas mayores en soledad, masterchef con personas mayores vinculados a una donación por participación a bancos de alimentos, donación de equipo informático a ONGs dando una segunda vida a nuestros ordenadores, mentorías a jóvenes en riesgo de abandono de los estudios, ayuda a mujeres en largo período de desempleo con formación en entrevistas de trabajo, enseñanza en lengua de signos , así como retomamos el club de ocio y senderismo en Barcelona y Madrid con personas con discapacidad intelectual. También ayudamos a personas con discapacidad intelectual a ser guías del Prado por un día.

A nivel mundial, AXA Research Fund permite una mirada de optimismo al futuro a través de la apuesta por la investigación de soluciones a los grandes retos que nos afectan.

DIÁLOGO CON LOS PÚBLICOS DE INTERÉS

AXA España mantiene también un diálogo fluido y constante con sus públicos de interés (empleados, clientes, mediadores, sociedad, accionistas y proveedores) a través de la intranet ONE AXA, buzones y correo electrónico.

Además, a través de la labor de la Fundación AXA y de AXA de Todo Corazón, la compañía mantiene una relación directa con ONGs y los principales actores de la sociedad civil con los que comparten diferentes proyectos sociales y humanitarios.

COMPRAS RESPONSABLES

Parte de la gestión del impacto de AXA depende de la relación con los proveedores. AXA Seguros Generales gestiona los procesos vinculados a proveedores bajo unos criterios de procurement que garantizan una cadena de valor que cumple con los objetivos de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

AXA Seguros Generales es un importante comprador de productos y servicios, tanto por sus necesidades operativas internas como por los servicios que presta a sus clientes asegurados. Por tanto, la "adquisición responsable" es un tema importante para AXA en relación a los riesgos de sostenibilidad. Para ello, se evalúan los criterios de Responsabilidad Corporativa en su conjunto con un 5% de ponderación.

AXA se esfuerza por garantizar unas prácticas de cadena de suministro justas. En este sentido, la entidad requiere que cada proveedor firme y se adhiera al Código Ético del Grupo, que promueve la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad y la transparencia. El Código tiene como objetivo garantizar la mitigación de los riesgos financieros, operativos y de reputación relacionados con la selección de proveedores.

Asimismo, AXA se asegura que sus proveedores siguen las prácticas responsables incorporando en todos los contratos una cláusula de Sostenibilidad, que incluye el cumplimiento de los principios de la Organización Internacional del Trabajo (prohibición del trabajo infantil y de las formas de trabajo forzoso, promoción de la salud y seguridad de los empleados y libertad sindical y de asociación, así como la no discriminación en el empleo).



Por otro lado, el equipo de Procurement local participa en el proceso de evaluación externa Ecovadis, iniciado por Grupo. Este proceso se dirige a un listado de proveedores seleccionados entre el Grupo y la entidad local. AXA Seguros Generales sugiere la participación de estos proveedores en este proceso de evaluación apalancándose en la importancia que tiene este tipo de certificación en cuanto a Sostenibilidad. AXA España no busca imponer esta certificación sino concienciar ya que obligar a su cumplimiento supondría un coste para el proveedor.

Por otro lado, se incluye en el proceso de RFP una pregunta para que cada proveedor que participa en un RFP pueda indicar si tiene una certificación de calidad. De ser el caso, se debe de indicar cual es.

En este sentido, AXA Seguros Generales no ha llevado a cabo durante 2022 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.

EL CLIENTE, LO PRIMERO

AXA sitúa al cliente en el centro de toda su actividad. Para ello, tiene incorporado desde hace años un sistema de escucha activa de la Voz del cliente durante los principales momentos de la relación, con el fin de conocer su opinión, su grado de satisfacción y necesidades, para testar productos/procesos y para cocrear soluciones con él. A partir del análisis de estos insights, se activan los mecanismos para mejorar o cambiar aquello que pueda penalizar la experiencia del cliente. Esto se ha reflejado en la mejora de los indicadores de recomendación de la Cía, destacando:

- **Índice de recomendación-NPS:** AXA Seguros Generales se sitúa por encima de la media del mercado, posicionándose entre las tres primeras aseguradoras tanto en Vida Riesgo, como en Auto, Hogar y Salud.
- **Experiencia con la red mediada:** el nivel de satisfacción continúa siendo muy elevado año tras año. Más del 89% de los clientes afirman estar muy satisfechos con su agente de seguros AXA y un 94% les otorga valoraciones entre 7-10.

AXA trabaja cada día por ofrecer un servicio excelente y proporcionar al cliente una experiencia diferencial, lo que le permite estar en el Top 5 de las compañías más conocidas del sector asegurador (Top of mind). La accesibilidad, innovación, la gestión responsable, eficaz y ética de los siniestros son también principios que forman parte de su orientación al cliente.

En cuanto a su Política de Privacidad de Datos, el Grupo AXA tiene dos objetivos fundamentales: asegurarse de que todas las entidades, incluida AXA Seguros Generales, protegen adecuadamente los datos personales y confidenciales de los clientes y minimizar el riesgo de que las entidades incumplan las leyes aplicables de privacidad y protección de datos.

El Grupo AXA también se compromete a utilizar la información relacionada con una persona física de una manera responsable y salvaguardando la privacidad de los interesados ya sean empleados, prospectos o clientes para garantizar un tratamiento responsable, transparente y ético de los datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.

AXA Seguros Generales está totalmente comprometida con la implementación del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), a través de un programa dedicado a la implantación de los requerimientos del Reglamento y de la normativa de desarrollo española Ley 3/2018.



Más allá de las políticas de privacidad de datos, AXA ha desarrollado herramientas de ciberseguridad. En efecto, AXA Seguros Generales dispone de un equipo de seguridad encargado de implementar los planes de acción para mitigar los riesgos cibernéticos, detectar y reaccionar ante las amenazas.

De igual modo, la entidad dispone de un equipo de Gestión de Crisis para la coordinación de todas las acciones necesarias para dar respuesta a una situación de contingencia y con ello garantizar la continuidad de los procesos críticos de negocio, así como de un equipo de Seguridad Física con el objetivo de velar por la integridad física de los empleados y las personas que diariamente visitan o trabajan en sus centros.

Sistema de reclamación

La compañía sigue trabajando en reforzar la relación con los clientes y garantizar la calidad del servicio mediante:

- la escucha activa de las necesidades de los clientes, con el objetivo de medir su satisfacción con respecto a los servicios prestados (ICF, CJ, NPS etc),
- avances en digitalización y automatización para conseguir mejorar el servicio.
- la gestión continua del cambio cultural con una visión Customer First.

Para ello, AXA Seguros Generales dispone de un Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones con diferentes canales para formular las reclamaciones por escrito dirigido a:

- Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de AXA - Calle Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid
- Por correo electrónico a centro.reclamaciones@axa.es
- A través de los formularios disponibles en <https://www.axa.es/> o web Clientes
- En cualquiera de nuestras oficinas
- Para seguros contratados en Cataluña (la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña), podrá dirigirse a: World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá de Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098.

Quejas y reclamaciones

Durante el ejercicio 2022 el número de reclamaciones resueltas ha sido de 10.011, lo que supone un aumento de un 0,2% respecto al año 2021, en el que se gestionaron 9.995.

De las reclamaciones gestionadas en 2022, se han resuelto:

- 4.314 reclamaciones favorables al reclamante, lo que representa un 43,1%
- 3.708 reclamaciones se han resuelto favorable a la Compañía que representa un 37% del total.
- 1.718 reclamaciones de otros pronunciamientos que representan un 17,2%
- 271 reclamaciones de DGSFP que se han gestionado y están pendientes de resolución a cierre del ejercicio que representan un 2,7% del total.

En cuanto a la tipología de las reclamaciones, desde el Servicio de Atención de Quejas y reclamaciones se hace un seguimiento de las tipologías más recurrentes y se trabaja junto con las unidades de negocio afectadas para conseguir una mejora en calidad de los servicios.



En el año 2022 los 10 motivos de reclamación más habituales en AXA Seguros Generales han sido:

- Disconformidad con decisión de rehúse
- Demora/falta de resolución
- Subida de primas
- Anulación de póliza no realizada
- Disconformidad con actuación proveedores
- Disconformidad con importe indemnizado
- Falta de atención
- Dificil accesibilidad
- Retraso prestación proveedores

El plazo legal establecido para la resolución de las quejas y reclamaciones es de un mes, AXA Seguros Generales en 2022 tiene el plazo medio de resolución de 17 días.

INFORMACIÓN FISCAL

La información fiscal relativa a los beneficios, impuestos y subvenciones de AXA Seguros Generales en 2022 es la siguiente:

Beneficios:

El beneficio de AXA Seguros Generales en 2021 obtenido únicamente en España, ascendió a 130.517.304,90 euros después de impuestos.

El beneficio de AXA Seguros Generales y AXA Business Operations en 2022 obtenido únicamente en España, ascendió a 121.844.680,49 euros después de impuestos.

Impuestos:

La cuota de impuesto de Sociedades de AXA Seguros Generales y AXA Business Operations en 2022 ascendió a 13.067.234,90 euros y el pago fraccionado atribuible a la entidad se desglosa de la siguiente manera:

	2021 (ASG)	2022 (ASG+ABO)
Primer Pago Fraccionado IS	5.626.352,03	13.982.447,47
Segundo Pago Fraccionado IS	19.381.430,92	13.439.572,04
Tercer Pago Fraccionado IS	1.850.867,81	-1.566.043,75
Impuesto sobre Sociedades 2020/2021*	-5.754.529,28	-12.757.816,67
	21.104.121,48	13.098.159,08

**Cuota del impuesto sobre sociedades 2020/2021 respectivamente para 2021 y 2022 a devolver como consecuencia del adelanto vía pago fraccionado.*

Subvenciones:

AXA Seguros Generales no ha recibido subvenciones públicas en el último ejercicio.



TAXONOMÍA UE

El análisis de elegibilidad para Inversiones y suscripción se ha realizado a nivel de Grupo AXA y AXA Seguros Generales se acoge a la dispensa por presentar esta información a nivel consolidado. Esta información se puede localizar en el Universal Registration Document 2022 del Grupo AXA en las páginas 216 a 218.

VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Mazars Auditores, S.L.P., ha realizado la verificación del presente Estado de Información No Financiera de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros, con el alcance de seguridad limitada. Las conclusiones del proceso se presentan en el informe de verificación independiente contenido en el presente documento.

A handwritten signature in black ink is located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a cursive or semi-cursive script.



6. TABLA DE REFERENCIA DE REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 Y LOS ESTÁNDARES GRI

A continuación, se presenta el análisis realizado por la sociedad con el detalle de los requisitos de la Ley 11/2018 junto con el estándar GRI relacionado y el número de página en los que se da respuesta. Este número de página hace referencia tanto al EINF de contenido parcial de AXA Seguros Generales, así como al Registration Document 2022 del Grupo AXA que figura en el siguiente enlace: [Universal Registration Document 2022 - Annual financial Report](#).

Declaración de uso	La Entidad ha presentado la información citada en este Índice de contenidos GRI para el ejercicio 2022, utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Requisito Ley 11/18	Estándar GRI relacionado	Número de página
INFORMACIÓN GENERAL		
Modelo de negocio		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2-1 Detalles organizacionales 2-6 Actividades, cadenas de valor y otras relaciones comerciales	3-6
Presencia geográfica	2-1 Detalles organizacionales	3
Objetivos y estrategias de la organización	3-3 Gestión de los temas materiales	6
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	3-3 Gestión de los temas materiales	6
Políticas de la compañía		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal]	2-23 Compromisos y políticas 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	6-7
Gestión de riesgos		
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal]	3-3 Gestión de los temas materiales	6-8



Otros		
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	1 - Fundamentos	8
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Información general detallada		
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	3-3 Gestión de los temas materiales	180, 210-214 (URD 2022 AXA Group)
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	194, 212 (URD 2022 AXA Group)
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	169, 212-214 (URD 2022 AXA Group)
Sobre la aplicación del principio de precaución	3-3 Gestión de los temas materiales	212-213 (URD 2022 AXA Group)
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	Debido a su actividad de servicio, ASG y ABO no generan derrames, vertidos, contaminación acústica o luminosa relevante. Por ello, no se tiene asignada ninguna provisión o garantía para riesgos ambientales.
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	169, 210 (URD 2022 AXA Group)
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-3 Residuos generados	193-195, 210 (URD 2022 AXA Group)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	3-3 Gestión de los temas materiales	224 – no material de acuerdo a lo especificado en el texto
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-3 Extracción de agua	193-194 (URD 2022 AXA Group)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	193-195 (URD 2022 AXA Group)
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	189-190; 193-196 (URD 2022 AXA Group)
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	3-3 Gestión de los temas materiales	193-195, 212 (URD 2022 AXA Group)
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	167, 191, 193-194 (URD 2022 AXA Group)
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	189-192 (URD 2022 AXA Group)



Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	3-3 Gestión de los temas materiales	180-187,197 (URD 2022 AXA Group)
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3 Gestión de los temas materiales	191-192, 194-196 (URD 2022 AXA Group)
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	3-3 Gestión de los temas materiales	35-36, 182-183, 187-188, 197-198 (URD 2022 AXA Group)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	3-3 Gestión de los temas materiales	182-183, 197-198 (URD 2022 AXA Group)
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9-10
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional		
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	3-3 Gestión de los temas materiales	11
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	3-3 Gestión de los temas materiales	11-13
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	13-14
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	3-3 Gestión de los temas materiales	14-15
Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Gestión de los temas materiales	18
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	15
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	16
Número de horas de absentismo	3-3 Gestión de los temas materiales	16
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	3-3 Gestión de los temas materiales	17-18
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	18-20
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral	20-21
Enfermedades profesionales por sexo	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	20-21
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar	3-3 Gestión de los temas materiales	21-22



y consultar al personal y negociar con ellos		
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva	21
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	21-22
Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	3-3 Gestión de los temas materiales	22
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	22-24
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	24
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 24
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3-3 Gestión de los temas materiales	24-26
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	26-27
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3-3 Gestión de los temas materiales	27-29
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	3-3 Gestión de los temas materiales	29
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	3-3 Gestión de los temas materiales	29
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	29
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	3-3 Gestión de los temas materiales	29, 32
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		
Abolición efectiva del trabajo infantil		
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 3-3 Gestión de los temas materiales	7-8, 30



Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	3-3 Gestión de los temas materiales	30
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	3-3 Gestión de los temas materiales	31
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	3-3 Gestión de los temas materiales	31
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	3-3 Gestión de los temas materiales	31-32
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	32
Acciones de asociación o patrocinio	2-28 Afiliación a asociaciones	31
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	32
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	32-33
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales	33
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Gestión de los temas materiales	33-34
Sistemas de reclamación	3-3 Gestión de los temas materiales	34
Quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales	34-35
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país	35
Impuestos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país	35
Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	35



AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

El informe con el estado de información no financiera que precede, transcrito en 42 hojas incluidas las hojas de firmas, numeradas del 1 al 42, ambas inclusive, corresponden a AXA Seguros Generales, SA. de Seguros y Reaseguros y han sido formuladas por el consejo de administración en su sesión celebrada el día 27 de marzo de 2023, firmándolas a continuación todos los administradores en prueba de conformidad y aceptación de todo ello y en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente. La vicesecretaría no consejera ha rubricado todas las páginas que anteceden en prueba de conformidad.

Federico Sánchez

Madrid, a 27 de marzo de 2023

No firmo por imposibilidad

[Signature]

D. Antimo Perretta
Presidente

[Signature]

Dña. Olga Sánchez
Vicepresidenta y Consejera Delegada

No firmo por imposibilidad

[Signature]

D. Alexis Babeau
Consejero

[Signature]

Dña. Sara Bieger
Consejera

[Signature]

Dña. Mónica Deza
Consejera

No firmo por imposibilidad

[Signature]

Dña. Mirjam Bamberger
Consejera