

Informe de gestión

1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera

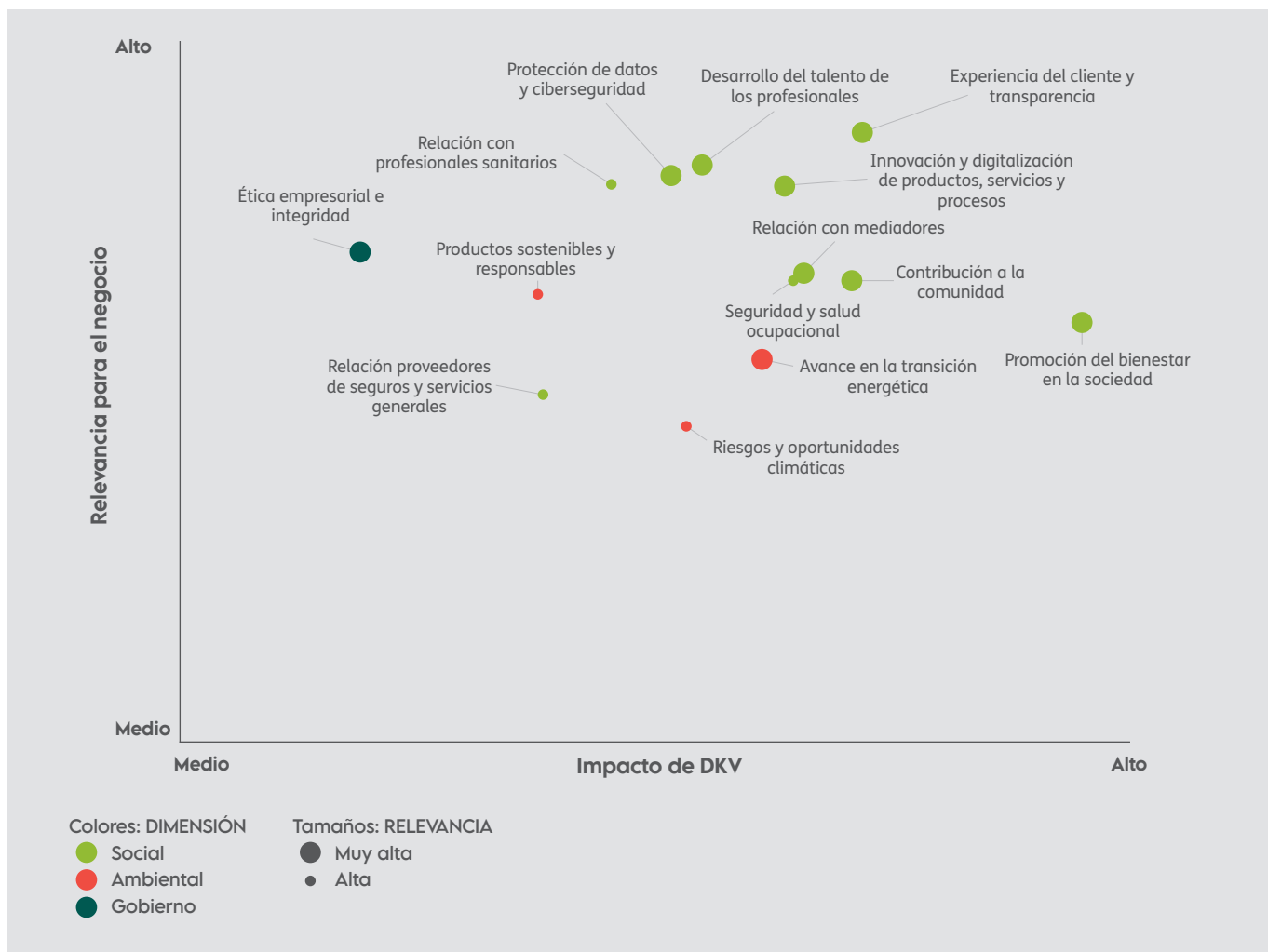
De conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de administración de Grupo DKV (en adelante, DKV) emite el presente Estado de Información No Financiera (EINF) de DKV Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima Española (Sociedad Unipersonal) y sociedades dependientes para el ejercicio de 2022 como anexo al Informe de gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web: <https://dkv.es/corporativo/conocenos/informes/informe-anual>

Para la publicación de los indicadores clave de resultados no financieros, DKV ha seguido como marco internacional de información, la guía de la Global Reporting Initiative (en adelante, GRI), de acuerdo con la última versión actualizada en diciembre de 2021, y para seleccionar los indicadores a reportar se ha realizado un estudio de materialidad, siguiendo los requerimientos del nuevo GRI 3: Temas materiales. La nueva metodología se centra en los impactos que las empresas generan con sus actividades en el entorno, y a

partir de este análisis, se determinan los asuntos materiales. Este procedimiento se basa en la identificación de impactos analizando diversas fuentes y recursos y posterior priorización, tanto desde el punto de vista externo de los grupos de interés de DKV (más de 1.500 respuestas recibidas) como desde la visión interna de DKV (entrevistas a directivos). Estos han sido los asuntos identificados en 2022, por orden de relevancia:

1. Promoción del bienestar en la sociedad
2. Experiencia cliente y transparencia
3. Contribución a la comunidad
4. Relación con mediadores
5. Seguridad y Salud ocupacional
6. Innovación y digitalización de productos
7. Avance en la transición energética
8. Desarrollo del talento de los profesionales
9. Riesgos y oportunidades climáticas
10. Protección de datos y ciberseguridad
11. Relación con profesionales sanitarios
12. Relación con Proveedores de seguros y servicios generales
13. Productos sostenibles y responsables
14. Ética empresarial e integridad

Matriz de triple impacto resultante:



El alcance de la información reportada en 2022 se corresponde a: DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., Unión Médica La Fuencisla, S.A., ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A., ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A., DKV Servicios. Con respecto al alcance geográfico, la información reportada incluye España y Andorra (a no ser que se indique lo contrario). El domicilio social de la sociedad dominante se encuentra en Zaragoza, en la Torre DKV de avenida María Zambrano 31, 50018.

2. Información general

Introducción

La invasión de Ucrania por parte de Rusia a comienzos de 2022 ha venido a agravar la situación económica mundial, ya maltrecha por la pandemia declarada en marzo de 2020. Además de la tragedia en vidas humanas que ambos acontecimientos siguen provocando, los efectos sobre la economía global por los problemas de suministro de gas y petróleo perdurarán durante un tiempo todavía indeterminado.

En España, las previsiones de crecimiento del PIB han ido empeorando mes tras mes hasta reducirse al entorno del 4,5% para el año 2022 y de tan solo un 1% para el 2023, lo que supondría no llegar a recuperar los niveles de PIB del año 2019. La subida de las tasas de inflación ha sido generalizada en todo el mundo, llegando en España a alcanzar su pico en el mes de julio, con un 10,8%, para irse rebajando desde entonces hasta el 5,8% al cierre del año.

Los tipos de interés experimentaron subidas históricas, provocando efectos negativos en la valoración de la renta fija, y las Bolsas mundiales se desplomaban tras la invasión de Ucrania, manteniendo rentabilidades negativas todo el año. El S&P 500 bajaba un 33%, el DAX alemán un 12%, el CAC-40 francés un 10% y el IBEX-35 un 6%. La prima de riesgo española se elevó hasta los 109 puntos básicos (75 a final de 2021).

En este complicado entorno, el Grupo DKV en España ha conseguido alcanzar sus objetivos.

DKV forma parte de ERGO, uno de los mayores grupos aseguradores europeos, propiedad al 100% de Munich Re AG. El Grupo DKV en España está conformado por:

- DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., dedicada fundamentalmente al seguro de salud y riesgos personales complementarios.
- Unión Médica La Fuencisla, S.A., dedicada también al seguro de salud.

- ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A., dedicada al seguro de vida.
- ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A., dedicada al ramo de hogar.
- DKV Servicios S.A., que ofrece servicios relacionados con la prestación de asistencia médica y sanitaria.

Objetivos y estrategia de la organización

En 2022 se lleva a cabo el primer año de implementación de acciones de la iniciativa estratégica DKV Sostenible definida en el Plan Imagina 2025.

“Juntos actuamos por una humanidad más saludable” es el propósito, la razón de ser que inspira toda la estrategia de DKV para lograr un crecimiento sostenible que contribuya a una humanidad más saludable.

Si bien todos los ejes estratégicos contienen proyectos específicos que contribuyen al propósito respondiendo a las expectativas de los grupos de interés, uno de ellos tiene especial relevancia para impulsar la sostenibilidad y se denomina “Crear valor para todos”. Este eje tiene como objetivo conseguir que DKV sea un líder empresarial con un modelo de negocio capaz de crear valor económico ambiental, social y de gobernanza, implicando a sus grupos de interés en el propósito y logrando una mejora reputacional.

La iniciativa DKV Sostenible se enfoca en 3 pilares ASG:

1. Ambiental: crear valor para el planeta
2. Social: crear valor y progreso para las personas
3. Gobernanza: crear valor desde la mejora de la gobernanza

En el proceso de reflexión estratégica para definir esta iniciativa se realizaron varias reuniones con un equipo transversal de 22 personas que representaban a 16 áreas de la compañía y tras analizar las tendencias y resultados de varios estudios, se identificaron las expectativas ambientales, sociales y de gobernanza actuales y futuras más relevantes para los grupos de interés clave de DKV.

Una vez realizado este análisis se priorizaron las expectativas a tener en cuenta en el plan estratégico, según su impacto en el negocio y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS.

De esta manera, se han identificado las siguientes prioridades ASG a tratar y para eso se han constituido 6 equipos de trabajo transversales:

- Planeta Salud (ODS 13 Acción por el clima, ODS15 Vida de ecosistemas terrestres)
- Innovación de impacto en la oferta, Oferta inclusiva (ODS 3 Salud y bienestar, 10 Reducción de las desigualdades, 12 Producción y consumos responsable)

- Talento y diversidad, Proveedores responsables e implicación GGII, Venta honesta (ODS 5 Igualdad de género, 8 Trabajo decente y crecimiento económico, 16 Paz, justicia e instituciones sólidas, 17 Alianzas para lograr los objetivos)

En 2022 se presentaron los compromisos ASG para 2025 de este nuevo plan:

ASG	Compromisos 2025	Objetivos ASG	ODS
AMBIENTAL	Compromiso con el cambio climático y la salud planetaria	Desarrollar 2 soluciones innovadoras para clientes (productos/servicios/apps) frente al cambio climático o salud ambiental.	
		Plantar 430.000 árboles para mitigar la emergencia climática siguiendo los principios DKV de restauración forestal.	
		Lograr anualmente una compensación en emisiones de, al menos, un 10% por encima de la huella operacional.	
SOCIAL	Compromiso con la prevención y la innovación de impacto en salud	Lanzar al menos 2 soluciones de innovación en la oferta para fomentar la prevención o el acceso a la salud de colectivos vulnerables.	
		Acompañar con, al menos, 10 horas de mentoría a 30 start-up de impacto social y/o ambiental en salud.	
	Compromiso con la prevención y la innovación de impacto en salud	Asegurar la consideración de los aspectos ASG en el 100% de los nuevos lanzamientos.	
		Lograr que el 100% de los nuevos activos digitales respeten los principios de diseño inclusivo de DKV.	
		Garantizar la accesibilidad en el 100% en los activos digitales.	
Garantizar al 100% de clientes individuales el no aumentar el precio del seguro por el gasto médico realizado.			
Garantizar la póliza vitalicia para el 100% de los clientes individuales con tres años de antigüedad.			
GOBERNANZA	Compromiso con la diversidad en el talento	Conseguir que haya un mínimo de un 30% de mujeres en el comité de dirección.	
		Conseguir que haya un mínimo de un 40% de mujeres en posiciones de dirección.	
		Conseguir que haya un mínimo de un 3% de personas con discapacidad.	
	Compromiso con la venta honesta y el impulso de la oferta de productos y procesos comerciales sostenibles	Desarrollar e integrar en la actividad comercial un nuevo indicador de “venta honesta” que influya en la estrategia comercial.	
Duplicar las ventas de productos sostenibles obtenidas en 2021 promoviendo anualmente su comercialización.			
Compromiso de compras responsables	Lograr que el 90% (en facturación) de los proveedores de servicios cumplan los principios sostenibilidad de DKV.		

Gestión sostenible de los riesgos

Conscientes de la relevancia de una gestión sostenible de los riesgos, y en línea con los recientes cambios regulatorios del sector, la compañía ha desarrollado un sistema de gestión cuya principal misión es analizar e informar a los órganos de gobierno sobre la evolución de los riesgos a los cuales está expuesta.

Gobierno y responsables

El Consejo de administración es el responsable último de la gestión de riesgos. La evaluación interna anual de riesgos y solvencia, así como los informes trimestrales de riesgos correspondientes al segundo y cuarto trimestre de cada año, se someten a discusión en el seno del Consejo de administración valorándose impactos potenciales, riesgos y oportunidades.

El Comité de dirección es el responsable de la gestión de los riesgos en la actividad ordinaria del negocio, salvo aquellos asociados a las inversiones financieras. Los riesgos asociados a la suscripción de negocio, operacionales, reputacionales y estratégicos deben ser evaluados y gestionados en este órgano de decisión.

Sistema de gestión

Comprende las funciones de gobierno corporativo que establece el segundo pilar de Solvencia II (gestión de riesgos, actuarial, cumplimiento normativo y auditoría interna). Estas funciones de gobierno interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada de los riesgos:

- Función de gestión de riesgos: Informa a los órganos de gobierno y al regulador sobre la evolución del perfil de riesgo de la compañía y lleva a cabo la gestión activa de la solvencia.
- Función actuarial: Valida la idoneidad de las provisiones técnicas.
- Función de cumplimiento normativo: Vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente y de la regulación interna para asegurar un correcto gobierno corporativo.
- Función de auditoría interna: Evalúa la idoneidad de las operaciones y el correcto funcionamiento del sistema de gobierno de la compañía.

Anualmente se realiza una evaluación de la eficacia del sistema de gobierno de la compañía.

Riesgos asociados a las características del negocio asegurador

Para la identificación de riesgos, la compañía analiza los factores internos y externos que puedan influir en la consecución de los objetivos estratégicos. En este ámbito, el diálogo con los grupos de interés es un elemento importante a la hora de detectar tanto riesgos como oportunidades.

Por ello, el perfil de riesgo de la compañía se centra en seguros personales que conllevan un uso frecuente de las coberturas contratadas (visitas a especialistas, pruebas diagnósticas, hospitalizaciones, etc.). Los seguros de salud añaden el riesgo asociado a la evolución de los modelos de protección social en un contexto de envejecimiento de la población y, a su vez, la oportunidad de dar respuesta a las nuevas necesidades que surgen asociadas al bienestar y la salud.

Otros factores claves de riesgo son los cambios tributarios en la sanidad privada, la evolución del sector sanitario privado y el marco regulatorio de la sanidad. Por su parte, los seguros de decesos suponen una exposición a cómo evolucione la esperanza de vida de las personas.

Los seguros de salud están expuestos a diversos riesgos externos, como los factores de riesgo ambientales, que tienen una influencia directa en la salud de las personas. Entre ellos, se pueden destacar los episodios de contaminación atmosférica que agravan enfermedades asociadas al sistema respiratorio aumentando el uso de las urgencias hospitalarias y el consumo de fármacos. Además, el cambio climático supone otra amenaza para la salud de las personas ya que, por ejemplo, la proliferación de eventos meteorológicos extremos, las olas de calor o la evolución de las temperaturas inciden en cómo muchas enfermedades se desarrollan y transmiten. Asimismo, la mayor frecuencia de tormentas y lluvias torrenciales suponen un incremento sobre la siniestralidad de hogar. Por ello, existen elementos suficientes que mitigan el impacto de dichos efectos ambientales, tales como el Consorcio de Compensación de Seguros, el reaseguro o las campañas de prevención.

El efecto de la COVID-19 sobre los seguros de salud provocó una reducción de la actividad asistencial ordinaria en favor de la asistencia hospitalaria de pacientes infectados por el virus y ha potenciado la digitalización del proceso asistencial y el uso de la telemedicina. Sin embargo, a lo largo de 2022, la frecuentación y la siniestralidad se vio incrementada, especialmente en MUFACE.

Asimismo, en los seguros de decesos se ha visto incrementada la tasa de mortalidad, mientras los seguros de subsidio han experimentado un aumento de la frecuencia de uso.

La compañía presta una especial atención a la gestión de los riesgos operacionales, dado que fallos en los procesos de gestión en seguros con un nivel de especialización como salud acaban por afectar negativamente a la relación con el cliente. Asimismo, los riesgos reputacionales aumentan y obligan a una mayor vigilancia y atención, en especial en redes sociales, en un contexto en el que hay un mayor acceso a la información y conectividad que da lugar a nuevas realidades de comunicación y difusión de información.

Otro de los riesgos más relevantes en la compañía es el relativo a la ciberseguridad, en particular tras la extensiva situación de teletrabajo de los empleados durante la pandemia, así como por el avance significativo en la digitalización de la compañía. Se ha definido una política de ciberseguridad y actualizado el procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad que se ha validado con Múnich Re. Además, se lleva a cabo un plan anual de refuerzo de concienciación del personal de la compañía a través de ataques controlados de phishing, así como de información educacional para la prevención de dichos riesgos, entre otros.

En relación con los riesgos ASG se creó en 2022 un grupo de trabajo para asegurar una gestión integrada.

Respecto al cambio climático, en 2021 se realizó un análisis de los riesgos más relevantes, siendo los siguientes riesgos físicos los de mayor potencial impacto sobre DKV:

- Aumento de olas de calor, polución atmosférica, extensión geográfica y estacional de la transmisión de enfermedades infecciosas, así como el aumento de la probabilidad y la gravedad de epidemias y pandemias. De producirse alguno de estos riesgos, significaría un incremento sobre la siniestralidad de la cartera de salud en forma de hospitalizaciones y de las carteras de decesos y vida por aumento de fallecimientos debido al calor extremo.
- Aumento de la frecuencia y concentración de eventos meteorológicos extremos y catástrofes naturales (tormentas, granizo, inundaciones de ríos e inundaciones costeras). Tendría un impacto en la siniestralidad de la cartera de hogar debido al aumento de daños por eventos catastróficos.

Se han estudiado dos posibles escenarios de incremento de temperatura, 1.5°C y de 2°C para el año 2050, y se ha concluido en todos los segmentos de negocio que la posición de solvencia de la compañía no se vería alterada de forma significativa. En todo caso, dado el largo horizonte temporal, este tipo de análisis está sujeto a limitaciones e incertidumbre en las valoraciones.

Otro aspecto relevante en 2022 fue la invasión de Ucrania por Rusia, que aumentó la incertidumbre geopolítica, provocando un deterioro de las economías de todo el mundo, en especial en la europea. La escala global de las perturbaciones políticas y económicas ha aumentado los riesgos para las personas, los activos, las operaciones, las reputaciones y las cadenas de suministro en todo el mundo. Los mercados financieros han registrado pérdidas muy importantes tanto en la renta variable como en la renta fija.

Política de inversión prudente

El riesgo de crédito, en su vertiente financiera, se encuentra limitado por la aplicación de políticas de diversificación y la exigencia de calificación crediticia mínima de 'BBB' (*Standard & Poor's*) para las nuevas compras de activos de renta fija, revisando las rebajas posteriores de rating de manera individualizada. El riesgo de tipos de interés, en el mercado de renta fija, se atenúa a través de una adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos.

Resultados del ejercicio 2022

El resultado antes de impuestos del Grupo DKV ha alcanzado los 56,9* millones de euros, un 3% inferior al del año anterior (58,6*). El volumen de primas del Grupo DKV devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 880 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 11% sobre el año anterior. Por su parte, DKV Seguros y Reaseguros S.A, ha obtenido un resultado bruto de 51,8 millones de euros. El volumen de primas de la Sociedad devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 860 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 12% sobre el año anterior.

* Los resultados obtenidos en Andorra no son materiales, por lo que no se desglosa la cifra total entre España y el Principado.

COVID-19

La pandemia por la COVID-19, otro año más, continuó impactando en nuestras vidas, aunque en la segunda parte del año se fue volviendo paulatinamente a la normalidad.

El plan de continuidad de negocio de la empresa siguió funcionando satisfactoriamente, sin que la situación afectara a los procesos críticos en ningún momento. La compañía fue actualizando sus iniciativas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la pandemia en sus clientes, mediadores, proveedores, e incluso en la población española en su conjunto, para adaptarlas a la situación de la pandemia.

Los gravísimos efectos económicos que tuvo la pandemia en el año 2020 en nuestro país solo se corrigieron parcialmente en 2021 y 2022, y llevará al menos un par de años más volver a los niveles del PIB del año 2019.

Durante el año 2022, el ramo de asistencia sanitaria incrementó su siniestralidad, en parte por el proceso de vuelta a la normalidad tras la pandemia, que supuso la recuperación de actividad no urgente que había sido pospuesta.

Hechos posteriores

No existen hechos posteriores de relevancia.

Perspectivas para el año 2023

La complicada situación geopolítica, los problemas con el suministro de energía y otras materias primas, unidos a la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia, plantean un horizonte complicado en términos no solo económicos sino también globales. El entorno para la actividad aseguradora podría complicarse, acentuándose la fuerte competencia existente en el sector de la salud, y la tensión con los proveedores sanitarios. Para hacer frente a estos riesgos, DKV continuará con su política de identificación, prevención y seguimiento con el objetivo de minimizar sus impactos y, en la medida de lo posible, convertir dichos riesgos en ventajas competitivas.

Información fiscal

El gasto por Impuesto sobre Sociedades devengado ha ascendido en 2022 a 13.679.941,97 € para el Grupo DKV, y a 12.317.961,50 € para la sociedad dominante.

En 2021, el gasto por Impuesto sobre Sociedades devengado ascendió a 13.644.956,77 € para el Grupo DKV, y a 11.859.226,30 € para la sociedad dominante.

No se han recibido subvenciones públicas en el ejercicio (al igual que en 2021).

Investigación y desarrollo

DKV ha desarrollado las actividades que el plan estratégico plantea, buscando mejorar y ampliar sus líneas de productos para adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado, así como mejorar la experiencia de nuestros clientes en el uso sus seguros.

Acciones propias

Las sociedades integrantes de DKV no han adquirido acciones propias durante el ejercicio.

3. Gobierno corporativo y mecanismos de integridad

El modelo de Gobierno corporativo se rige por las directrices establecidas por la matriz a través de una serie de políticas y normativas internas de obligado cumplimiento sobre temas de Cumplimiento, Gobernanza y Asuntos corporativos. Estas normas se han asumido y adaptado a la estructura y organización de DKV. Este compendio de políticas y normas cumple con los requerimientos establecidos en la Directiva Solvencia II y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y su Reglamento de desarrollo (ROSSEAR).

Consejo de Administración

Es el órgano de gestión y representación de la sociedad “DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.” (Sociedad Unipersonal) y está compuesto por un mínimo de tres y un máximo de doce consejeros, que son designados o reelegidos por la Junta general, cumpliendo con las exigencias de aptitud y honorabilidad definidas en Solvencia II. Anualmente, los miembros del Consejo declaran sus potenciales conflictos de interés.

Principales funciones

- Facultades de gestión y representación, ejerce todos los derechos y asume las obligaciones relacionadas con la actividad legal y económica de DKV.
- Definición, seguimiento y gestión de la estrategia e iniciativas a seguir.
- Aprobación anual de las políticas corporativas y normas de primer nivel y del informe de gobierno corporativo, así como de las cuentas anuales, y del informe de gestión que incluye el estado de información no financiera. El Consejo nombra a un presidente, un secretario y un consejero delegado y establece los comités que considere necesarios. Los consejeros ejercen sus cargos por un período de seis años y pueden ser reelegidos una o más veces por idéntico periodo.

Categorías de Consejeros

- Ejecutivos: Realizan funciones de dirección en la sociedad o su grupo, cualquiera que sea el vínculo jurídico que mantiene con ella.
- Dominicales externos: Representan al accionista.
- Independientes externos: Designados por sus condiciones personales y profesionales, pueden desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad o su grupo, sus accionistas significativos o sus directivos.

Toma de decisiones

El Consejo de administración se reúne con la frecuencia que su presidente considera apropiado, al menos una vez al trimestre. Los requisitos de las reuniones sobre el anuncio de convocatoria, quórum, orden del día, deliberación y adopción de acuerdos están regulados en los Estatutos sociales y el Reglamento del Consejo de administración.

Por un lado, las decisiones en materia medioambiental o social se toman en conjunto en el Consejo, dentro de las cuestiones relacionadas con la aprobación de los planes estratégicos. Concretamente, el plan de negocio responsable, así como el código de conducta y la definición de los valores y compromisos de la compañía reflejan claramente la inclusión dentro de la definición estratégica de las cuestiones extra financieras más relevantes para la compañía tanto en materia ambiental como social y de integridad. Además, el consejero delegado, así como el presidente de la compañía, aprueban los contenidos del Informe corporativo integrado y garantizan que se han tratado los temas materiales (asuntos clave para la compañía por su relevancia tanto para el negocio como para sus grupos de interés). El consejero delegado también forma parte del Comité de negocio responsable de la compañía.

Por otro lado, debido al Sistema de gestión ética de la compañía, el Consejo es informado a través del responsable de Cumplimiento normativo de todos los temas críticos en relación con la ética que puedan surgir internamente.

De manera trimestral, el Consejo recibe actualizaciones del desarrollo del plan de responsabilidad empresarial y reputación. También el Consejo de administración recibe actualizaciones periódicas de los indicadores clave de la compañía y estos incluyen indicadores de responsabilidad y reputación para distintos grupos de interés. Por ejemplo, se incluye la nota según Repcore que ponen los clientes cuando se les pregunta sobre si DKV “está interesado en ellos” o la nota en MERCO Responsable. Además, se realiza un estudio anual de reputación que también se presenta al Consejo (o al menos al consejero delegado), el cual permite ver cómo se valoran las acciones de negocio responsable por parte de los grupos de interés.

La estructura, funciones y procedimientos del Consejo de administración se establecen en el Reglamento del Consejo, cuya composición está disponible en la página web de la entidad.

Retribución del Consejo de Administración

Se define por el accionista único, Grupo Munich Re, dentro de su política retributiva.

Durante el ejercicio 2022 las retribuciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante en concepto de sueldos y salarios, remuneraciones en especie, honorarios de consejeros y otros conceptos, y registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta ascendieron a 765.255,95 €, 22.494,02 € y 125.000,00 € (168.627,05 €, 4.768,17 € y 30.000,00 € en 2021).

El 1 de diciembre de 2022 se incorporó al Consejo, como consejero independiente, una mujer, pasando a ser cuatro hombres y una mujer los miembros del Consejo al cierre del ejercicio.

Formación

Por la experiencia y los retos a los que está enfrentado el sector, los miembros del Consejo son expertos en lo relativo a temas sociales, éticos y medioambientales desde una perspectiva especialmente referida a los retos extra financieros del sector asegurador en España, que suele tratarse en las diferentes reuniones del Consejo a través de las presentaciones o exposiciones que puedan hacerse. Además, si se identifican nuevas necesidades de formación, se programan.

Comité de Dirección

El Comité de dirección es el órgano cuya misión es definir, vigilar y conducir las estrategias y líneas de acción de DKV. Este órgano está orientado a la consecución de los objetivos financieros y no financieros establecidos por el Consejo de administración, con la finalidad de asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo. El Comité de dirección está presidido por el consejero delegado, Josep Santacreu.

Principales funciones

- Garantizar la viabilidad del negocio.
- Fijar el marco estratégico y garantizar su comprensión en la organización.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Crear una organización efectiva y eficiente.
- Desarrollar el talento y el liderazgo.
- Definir y potenciar la cultura corporativa.

Toma de decisiones

El Comité de dirección se reúne con la frecuencia que estime apropiada el consejero delegado, preferentemente quincenalmente. Las reuniones se realizan de modo presencial, alternando entre las sedes de Barcelona y Zaragoza, o telemático.

La toma de decisiones se realiza, en la medida de lo posible, por consenso. Cuando no hay una postura unánime o existe un conflicto que afecta al núcleo de negocio, el consejero delegado tiene la responsabilidad de decidir. En casos urgentes, las decisiones se pueden tomar por escrito y sin sesión en forma circular (en el sentido establecido por el artículo 248.2 de la Ley de Sociedades de Capital), es decir, sin celebrar sesión del órgano, sino mediante votación separada de sus miembros, por ejemplo, por correo electrónico.

El consejero delegado es el nexo entre los dos órganos máximos de la compañía, con la responsabilidad de informar al Comité de dirección de los asuntos relevantes tratados en el Consejo de administración, así como reportar al Consejo de los temas aprobados en el Comité.

Retribución del Comité

Se define por el accionista único, Grupo Munich Re, dentro de su política retributiva. Las retribuciones medias de los miembros del Comité de dirección ascienden a 220.903,53 € (195.851,43 € en 2021), siendo nueve de ellos hombres con una retribución media de 230.556,15 € (201.076,47 € en 2021 siendo diez hombres) y dos mujeres, con una retribución media de 177.466,74 € (169.726,25 € en 2021). Asimismo, la Sociedad tenía obligaciones en materia de pensiones con los miembros de su Consejo de administración y alta dirección formalizadas en una póliza de seguros cuya prima devengada en el ejercicio ascendía a 78.503,50 € (71.649,49 € en 2021).

El Comité de compensación de Munich Re aplica, de acuerdo con Solvencia II, la política de LTIP (Long Term Incentives Plan) para los componentes del Comité de dirección y funciones claves (riesgos, actuarial, cumplimiento, auditoría interna) en la que se establecen incentivos variables vinculados con la sostenibilidad y el negocio responsable.

Mecanismos de integridad y ética

La ética en DKV es impulsora de la excelencia profesional y corporativa. Está basada en el comportamiento de las personas y en su responsabilidad personal, ya que forma parte de la evaluación de su desempeño profesional. La compañía cuenta con mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción, así como un sistema de evaluación,

control y mejora de la gestión de la ética empresarial que se actualiza de forma continua para adaptarla, tanto a las exigencias del marco normativo interno, como al Código de conducta, Normativa de conflicto de interés, Normativa de lucha contra los delitos financieros, Normativa de lucha contra el fraude etc.; y externo, como la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y el Código Penal, disponiendo de un modelo de prevención penal específico.

Las principales novedades del año 2022 han sido las siguientes:

- Aprobación o modificación de las siguientes políticas para adaptarnos a los estándares mínimos establecidos por la matriz con relación al sistema de gestión de cumplimiento y a Solvencia II.
 - Política para la creación de normas, junto a las plantillas e instrucciones para la creación de políticas y normativas.
 - Política de idoneidad
 - Normativa de inversión responsable
 - Política de gestión de capital
 - Política de gestión de riesgos
 - Política de externalización
 - Política de continuidad de negocio
 - Procedimiento de investigaciones internas y protección del denunciante.
 - Política de remuneración
 - Política ORSA
 - Política NPP
 - Normativa sobre gestión del riesgo reputacional
 - Política de comunicación de crisis
 - Normativa sobre el uso de información privilegiada
- Se han realizado acciones formativas para la generalidad de la plantilla sobre el Código de Conducta, Prevención de blanqueo de capitales, privacidad y seguridad de datos personales, sostenibilidad y cambio climático, así como sobre las principales materias de cumplimiento para las nuevas incorporaciones en la compañía.

Regulación específica del sector

La actividad aseguradora en España se desarrolla en un entorno altamente regulado, en el que DKV es supervisada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), perteneciente al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

DKV también se ve afectada por la regulación en el ámbito europeo, en especial por la Directiva Comunitaria Solvencia II (2009/138/CE), cuyo objetivo principal es mejorar el control y medición de los riesgos a los que están expuestos las aseguradoras. Fija también la obligación de enviar a la DGSFP información exhaustiva sobre la evolución de la compañía y exige la aplicación de normas de buen gobierno.

Solvencia II se apoya sobre tres pilares fundamentales:

- Pilar I: Medida de activos, pasivos y capital.
- Pilar II: Proceso de Supervisión.
- Pilar III: Requerimientos de transparencia.

Otra de las normativas a las que están sujetas las entidades aseguradoras en el ramo de vida es la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, en virtud de la cual se somete a auditoría externa la eficacia del sistema de prevención de blanqueo de capitales.

Como compromiso adicional, el sector va más allá de la legislación con diferentes iniciativas de autorregulación en cuestiones diversas. DKV se ha adherido de manera voluntaria a las iniciativas de autorregulación lideradas por UNESPA, patronal del sector, que hacen referencia al control interno, el gobierno corporativo, la transparencia, la publicidad, el buen gobierno en materia de discapacidad, internet e información previa a la contratación de seguros de salud, decesos y resolución de reclamaciones.

Asimismo, es clave la trascendencia que tiene para DKV, compañía que comercializa y gestiona pólizas de ramos de salud, accidentes o renta, la regulación en materia de privacidad, en especial el RGPD UE 2016/679 y en lo que lo complementa a nivel nacional, la LOPDGDD 03/2018, así como desarrollos normativos verticales y sobre disciplinas concretas como las transferencias internacionales, la subcontratación o la gestión de cookies, o la reciente Ley de Protección de Datos de Andorra, donde contamos con una sucursal, así como las nuevas directrices de EIOPA.

Estamos observando de cerca la nueva regulación sobre todo en torno a la gestión de datos y ciberseguridad que, desde la UE, puede ver la luz a lo largo del periodo 2022-23

y que llevará a la aplicación de nuevos controles en materia de privacidad. Es notorio que muchos de estos desarrollos legislativos acaban siendo Reglamentos y no Directivas como hasta ahora, lo que implica que son de directa trasposición en España y, por tanto en DKV, algunas son:

- Ley de Gobernanza de datos (cuyo fin será crear un marco normativo para toda la UE que permita el intercambio seguro de datos entre el sector público y privado y fomento, además, la cesión altruista de datos/donación de datos).
- Reglamento sobre Inteligencia Artificial.
- Reglamento ePrivacy (determinante en la gestión de cookies).
- Reglamento DORA (en vigor en mayo 2022).
- Trasposición de la Directiva de Open Data.
- Set de Directrices sobre Gobernanza y Seguridad de las TIC de EIOPA.

En cuanto a cuotas y asociaciones sectoriales, se anima a las unidades de negocio a afiliarse a organismos, incluyendo afiliaciones personales de empleados a organismos locales y/o nacionales e internacionales de seguros, de comercio y a asociaciones profesionales, siempre que estas actividades tengan un impacto positivo directo o indirecto sobre el negocio y no impliquen ningún riesgo para la reputación de la compañía. Algunos de estas asociaciones son: ICEA, UNESPA, DIRCOM, DIRSE, Círculo de Empresarios, Cámaras de comercio, Red del Pacto Mundial, Respon.cat, Barcelona Health Hub, Asociación de Salud Digital, etc. El importe satisfecho en cuotas institucionales ha sido de 185.555 € en 2022 (211.882 € en 2021). Las donaciones a entidades sin fines de lucro en 2022 han ascendido a 304.457 € (318.097 € en 2021).

Derechos humanos

La política de DDHH de DKV sigue las directrices de la matriz Munich Re y está detallada en el Código de Conducta del Grupo, adoptado por DKV. Se basa en el compromiso de respetar los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor y a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

DKV es una de las empresas fundadoras de la Red Española del Pacto Mundial. A través de esta adhesión, DKV se compromete a apoyar la protección de los DDHH en nuestro ámbito de influencia; tomar precauciones para garantizar no ser cómplices de abusos; defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación

colectiva; evitar todas las formas de trabajo forzoso e infantil; procurar proporcionar empleo y lugares de trabajo que estén libres de discriminación.

Además, Munich Re está comprometida con la iniciativa “Principios para la Sostenibilidad de los Seguros” (PSI); los “Principios para la Inversión Responsable” (PRI); los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos; la Carta Internacional de Derechos Humanos, y la Declaración de la OIT relativa a los principios y Derechos en el Trabajo.

La política de compras exige la adhesión de los proveedores a los principios éticos y sociales de DKV, y el proceso de homologación incluye criterios de cumplimiento medioambientales, laborales y sociales.

En 2022 se creó un grupo de trabajo para avanzar en la identificación de riesgos ASG que puedan surgir a lo largo de la cadena de valor, incluidos los de DDHH.

DKV dispone de varios canales de comunicación a través de los cuales pueden los empleados pueden plantear cuestiones y dudas sobre la interpretación y aplicación del Código de conducta, así como comunicar posibles infracciones.

En todos ellos se garantiza la privacidad del informante y la confidencialidad de las cuestiones que se planteen.

Canales internos:

1. Responsable directo del personal, que deberá asegurarse además de que su equipo esté familiarizado con el Código de conducta y respete sus reglas y principios.

2. Asesor ético. Es la figura que recibe las dudas e incidencias que surgen en la práctica diaria y que deben ser resueltas de forma rápida, confidencial y clara por una persona experta que tenga potestad y la independencia suficiente para ello.

3. Responsable de Cumplimiento, a través de correo electrónico o teléfono.

4. Órgano de comunicación interna y control (OCIC), para temas específicos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, a través de un correo electrónico.

Se acusará recibo de todas las solicitudes en un plazo de 24 horas y se resolverán en un máximo de 15 días laborables, salvo en aquellos casos en los que por la dificultad o complejidad se necesite un plazo más amplio, lo que se comunicará a los interesados.

Canales Externos:

5. Canal independiente, para preservar la confidencialidad de las fuentes de información y asegurar la independencia en la tramitación de las incidencias sobre el comportamiento ético de la Compañía y sus colaboradores.

La consulta puede enviarse a través de la dirección de un correo electrónico o por teléfono y se gestiona por una abogada externa a la compañía con absoluta discreción y manteniendo siempre el anonimato de las personas que las envíen.

6. Portal de denuncias de ERGO para los empleados y otros públicos para realizar denuncias anónimas de irregularidades. Estas denuncias deben referirse a incumplimientos graves de la ley, del Código de conducta y de las normativas internas de la Compañía. La Compañía garantizará el anonimato y confidencialidad de quien denuncie.

Los informantes que actúen de buena fe no sufrirán consecuencias negativas, incluso si la información resulta ser infundada. El denunciante solo puede ser sancionado si desde el principio sabía, o debería haber sabido, que la información era falsa.

En 2022 no se recibió ninguna denuncia en relación con los derechos humanos (0 denuncias en 2021).

4. Medio Ambiente

La Política Medioambiental y Energética de DKV

Como compañía especializada en salud y socialmente responsable, DKV mantiene una constante preocupación por el crecimiento sostenible mediante la integración de criterios ambientales, de ahorro y eficiencia energética, sociales y de gestión ética en su actuación, así como maximizar la disponibilidad de los inmuebles y sus infraestructuras optimizando los recursos y manteniendo la satisfacción de las personas que interactúan con ellos. La protección del medioambiente es una de las líneas estratégicas del programa de responsabilidad empresarial de DKV, que forma parte de la propia estrategia de la empresa.

Si bien la actividad del sector asegurador no tiene un alto impacto ambiental sobre el entorno, la dirección de DKV en su compromiso con la mejora continua, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático define esta política como elemento clave de su sistema de gestión, teniendo como principal premisa el cumplimiento de los siguientes principios:

- Cumplir con la legislación y normativa legal aplicable a nuestra actividad, así como otros requisitos que voluntariamente sean suscritos por la Compañía.
- Prevenir la contaminación, mediante la implantación de las medidas de mejora correspondientes para garantizar la protección al medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y favoreciendo en la medida de lo posible la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y sostenibles con el medio ambiente.
- Incorporar criterios medio ambientales y de eficiencia energética en nuestra actividad, así como en la gestión de las instalaciones, con un modelo de gestión orientado a minimizar los impactos ambientales derivados del consumo de recursos naturales.
- Colaborar en proyectos de mejora ambiental, energética, y de Facility Management (FM) a través de iniciativas voluntarias, patrocinios, publicaciones y seminarios.
- Implantar esta política como referente para establecer programas de gestión ambiental y energética y de desempeño FM que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas del Grupo DKV.
- Sensibilizar a los empleados para que la protección y conservación del medio ambiente, fuentes de energía, así como de los activos que sean parte de nuestra cultura organizativa.
- Difundir nuestra política medio ambiental, energética y de FM entre todos nuestros grupos de interés (clientes, proveedores, colaboradores, etc.).
- Promover la investigación sobre el impacto del medioambiente en la salud.

No se incluye ninguna provisión por contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente porque el Grupo considera que no se halla expuesto a ningún riesgo específico que pudiera derivarse de la normativa legal vigente.

En el año 2022 DKV se certificó en la norma ISO 41001 de Facility Management, el primer estándar que se dedica a administrar las instalaciones. El objetivo de esta norma es:

- mejorar la experiencia de los empleados proporcionando un entorno de trabajo más sano y seguro
- reducir el impacto de las actividades económicas en el medio ambiente

- aumentar la eficiencia de las tareas de mantenimiento y gestión para reducir el desperdicio y disminuir los costes.

Sistema de Gestión Medioambiental

DKV asume como objetivo el cumplimiento de los compromisos en materia de medio ambiente adquiridos por el Comité de dirección en su política ambiental, siendo proactivo y contribuyendo a la prevención y minimización de los impactos ambientales de la actividad de DKV. Para lograrlo, fundamenta su actuación en:

- Analizar los datos de actuación ambiental, identificar y valorar los aspectos medioambientales significativos.
- Identificar los requerimientos legales que aplican en DKV.
- Establecer los objetivos, metas y líneas de actuación estructurados en un programa medioambiental (EKOplan) que aseguren el control de los aspectos ambientales y la mejora continua del sistema.
- Concienciar y formar a los empleados y colaboradores de DKV, a través de diferentes plataformas, páginas web e intranet corporativa.
- Acreditar con certificaciones medioambientales como la ISO 14001, EMAS, etc.

Descripción de los aspectos ambientales significativos

DKV identifica y valora las repercusiones ambientales de sus actividades directas e indirectas, tanto en condiciones normales, anormales, o de emergencia, a través de un método propio según el cual identifica los aspectos ambientales y el impacto de sus actividades y servicios.

En 2022 solo han resultado significativos los aspectos directos, relativos a las emisiones a la atmósfera derivada del aumento del kilometraje, motivado por el aumento del número de kilómetros realizado por los empleados con su vehículo personal. El impacto generado afecta al calentamiento global, disminución de la calidad del aire por emisión de gases de combustión, contribución al efecto invernadero y agotamiento de recursos no renovables.

La unidad de Medio ambiente, englobada dentro del departamento de Compras y servicios generales, se compone de cuatro personas las cuales se encargan de prevenir los posibles riesgos ambientales en los que DKV pueda incurrir.

Consumo de energía

Durante el año 2022 DKV consumió 2.099,67MWh, de los cuales el 99,45% se suministró como energía verde con garantía de origen. Únicamente se consumió un 0,55% de energía convencional proveniente de fuentes no renovables debido al consumo energético de la oficina de Andorra, ya que en esta sucursal no hay opción de comprar energía renovable.

DKV ha asumido también el cumplimiento voluntario de la Norma Internacional ISO 50001, así como su certificación y verificación externa. La ISO 50001 es una norma que establece los requisitos para instalar un Sistema de Gestión Energética con el que desarrollar e implantar su política energética, así como a gestionar aquellos elementos de sus actividades, productos o servicios que interactúan con el uso de la energía (aspectos energéticos) con el fin de conseguir una herramienta de mejora continua en el uso de la energía y un uso más eficiente con la consiguiente reducción de costes.

Acciones realizadas durante el año 2022 para reducir el consumo eléctrico:

- Durante los meses de invierno, cierre parcial de plantas los lunes y los viernes en las direcciones generales de la compañía sitas en Zaragoza, Madrid (Avda. Concha Espina), Barcelona y Sant Just. En dichos días no se enciende ni la luz ni la calefacción.
- Cambio de iluminación tradicional a tecnología LED en 7 centros de trabajo.
- Cambio de la enfriadora de la sucursal de Lérida por una más eficiente.
- Cambio de las tuberías metálicas de clima de la Torre DKV por unas multicapa teniendo estas una menor pérdida de carga térmica.
- Aplicado el RD 14/2022 con los rangos de temperatura a aplicar dependiendo de la época del año.

Además, se continúan aplicando las siguientes medidas:

- Compra de la energía verde desde julio de 2015.
- Eliminación masiva de los archivos digitales innecesarios de los servidores para reducir el consumo energético
- Proyecto EKOSucursales en reformas de las actuales oficinas o en nuevas, el cual engloba las siguientes medidas:

- Instalación de iluminación de alta eficiencia y tecnología LED.
- Instalación de climatización con coeficientes de rendimiento de alta eficiencia.
- Instalación de sistemas de ventilación con recuperación de calor.
- Utilización de materiales sostenibles.

Como fuentes caloríficas se utilizan el gas natural, la energía eléctrica y las calderas de biomasa.

ENERGÍA	2021	2022
Consumo total de electricidad (MWh)	2.139,10	2.099,67
Consumo de electricidad no procedente de energía verde (MWh)	12,13	11,61
Consumo de electricidad procedente energía verde (MWh)	2.126,98	2.088,06
Porcentaje de electricidad procedente de energía verde (%)	99,43	99,45
Consumo de gas natural (MWh)	270,53	195,96
Consumo de gas natural (m3)	26.164,4	17.115,56
Consumo de pellets (Kg)	129.260	69.031,88
Consumo de combustible en la flota de vehículos (MWh)	137,35	205,53

*Se incluye vehículos Renting y flota propia.

El consumo de pellet únicamente se realiza en la Torre DKV de Zaragoza, mientras que el consumo de gas procede de la sede de Madrid (Avda. Concha Espina) y de la Torre DKV de Zaragoza.

La forma de recabar los consumos de gas se realiza mediante la cifra de consumo que consta en la facturación que emite la compañía energética. El factor de conversión utilizado para transformar el consumo de gas de m3 a kWh es el que se indica en la factura de consumo del proveedor. El factor de conversión utilizado para transformar el consumo de combustible de litros a kilovatio hora se obtiene de DEFRA (Departamento de medioambiente, alimentación y asuntos rurales) de los años correspondientes.

El cálculo del consumo de pellet se basa en los kilos suministrados en cada pedido realizado.

Consumo materias primas:

Agua

Durante el año 2022 DKV consumió 4.643,01 m3 provenientes del abastecimiento general para uso sanitario (lavabos) y limpieza de instalaciones.

La generación de aguas residuales son aguas asimilables a domésticas, y éstas son vertidas al alcantarillado público de acuerdo con la legislación establecida.

Como principales medidas para la reducción del agua, se cuenta con cisternas de doble descarga y grifos con perlizadores.

Papel

Medidas para la reducción del papel en 2022:

- Cambios en la política de compras del papel (recycled + FSC and TFC).
- Ediciones digitales de los cuadros médicos, CD, internet, móvil, etc.
- Impresoras colectivas, con obligación de impresión a doble cara y en calidad borrador.
- Quiero cuidarme Más, la plataforma más completa de salud digital, que añade funcionalidades como la receta electrónica privada, la integración de DKV Club Salud y Bienestar y la posibilidad de realizar consultas virtuales con los médicos del cuadro.
- Proyecto de contratación digital.
- Activación de la firma a distancia a través del móvil para las nuevas contrataciones.

Además, se continúan aplicando las siguientes medidas:

- Cambios en la política de compras del papel (FSC and TFC).
- Ediciones digitales de los cuadros médicos, CD, internet, móvil, etc.
- Impresoras colectivas, con obligación de impresión a doble cara y en calidad borrador.

- Quiero cuidarme Más, la plataforma más completa de salud digital, que añade funcionalidades como la receta electrónica privada, la integración de DKV Club Salud y Bienestar y la posibilidad de realizar consultas virtuales con los médicos del cuadro.

- Proyecto de contratación digital.

- Activación de la firma a distancia a través del móvil para las nuevas contrataciones.

RECURSOS NATURALES	2021	2022
Consumo total de agua de toda la empresa (m3)*	3.787,6	4.643,01
Agua de consumo embotellada en toda la empresa (litros)	13.560,8	20.729
Consumo diario de agua por empleado (litros/empleado/día)	17,1	20,2
Consumo total de papel (Tn)	99,0	67,6

*Respecto al consumo de agua, debe considerarse que los consumos correspondientes a la última factura han sido estimados por carecer de la información en la fecha de elaboración del presente informe.

Economía circular y prevención de residuos

Dentro del programa medioambiental se tiene en cuenta la reducción de los residuos que genera la compañía y por ello, se han implantado nuevas acciones, como la eliminación de los aparatos que funcionen a pilas o la sustitución de las impresoras tradicionales por otras en las que el tóner es reciclado y reciclable.

Todos los residuos generados se gestionan adecuadamente mediante un gestor autorizado de tratamiento de residuos.

Medidas para la reducción de residuos:

- Eliminación de aparatos que funcionen a pilas.
- Cambios en el material de oficina, entre las medidas incorporadas se encuentran la sustitución de pilas por otras recargables o la eliminación de plásticos de un solo uso.
- Cambio de impresoras tradicionales por otras en las que el tóner es residuo no peligroso.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS	2021	2022
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (kg)	0,0	140
Volumen de residuos biosanitarios (litros)	11,2	6,9
Residuos de papel (kg)	7.850,8	15.759
Residuos de pilas (kg)	40	50
Residuos de toners (kg)	130	60
Gasto en gestión de residuos (EUR)	15.202,2	19.565,63
Residuos generados por empleado y día (kg)	0,04	0,07

Cambio climático

Desde sus inicios, DKV ha centrado su política medioambiental en el cambio climático principalmente por dos motivos: El primero es que el cambio climático tiene consecuencias a corto, medio y, sobre todo, a largo plazo en el negocio de DKV, ya que tiene efecto sobre la salud de las personas. El segundo, que también afecta de forma impactante al corazón del negocio de los accionistas, entre otros, a causa del incremento de la frecuencia de los fenómenos climáticos extremos y su impacto económico.

En 2020 se lanzó el nuevo proyecto estratégico “Planeta Salud” y con él, DKV dio paso al frente en la lucha contra el cambio climático. Dentro de esta iniciativa, está previsto en calcular las posibles implicaciones financieras asociadas a posibles riesgos del cambio climático.

Uno de los principales objetivos dentro de “Planeta Salud” es calcular el 100% de las emisiones dentro del alcance 3 en base a 2023. En 2022 se ampliaron los cálculos con 3 nuevas fuentes de emisiones por bienes y servicios adquiridos derivadas de:

- Transporte derivado de la compra de los lotes de Navidad
- Desplazamiento del personal de limpieza a nuestras oficinas.
- Estancias en hotel

Como ejemplo de algunas acciones para la protección del entorno, realizadas dentro de este nuevo plan estratégico, durante el año 2022:

- Colaboración en el “Bosque de los Zaragozanos” organizado por el Ayuntamiento de Zaragoza
- DKV colabora con la celebración de MadBlue, el festival más relevante en innovación, ciencia y cultura. DKV, como empresa patrocinadora, y la organización sin ánimo de lucro Reforest Project realizaron una plantación en Madrid, con el objetivo de crear un bosque japonés de rápido crecimiento.
- Se han realizado diferentes acciones de voluntariado con empleados como por ejemplo plantación de árboles en Sos del Rey Católico o la marcha solidaria en la que se realizaban limpieza de playas y bosques
- Se ha creado un Bosque Memorial en recuerdo de clientes fallecidos por la COVID-19.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Tarazona y con las escuelas de la ciudad, para plantar árboles en 4 zonas del municipio

Huella de carbono

Teniendo todos estos objetivos en mente, la compañía decidió utilizar la huella de carbono como indicador, ya que es un excelente aglutinador de todas las mediciones existentes y permite conocer el impacto medioambiental de una compañía de un modo sencillo.

Siempre se ha intentado implantar acciones que ayuden a reducir los consumos y por ello también las emisiones de CO₂. Algunas de las medidas implantadas con el fin de reducir las emisiones de alcance 3 causadas por los viajes son:

- Todos los empleados disponen de herramientas como Teams o Skype para evitar desplazamientos.
- Fomento del uso de videoconferencia. Hay cuatro ciudades con sistemas de videoconferencia instalados.
- Uso obligatorio del AVE en vez del avión.
- Vehículos híbridos para la flota comercial o con clasificación energética A o B según el IDAE, para los directivos.
- Siempre que sea posible, la contratación de los vehículos de alquiler se realiza con un modelo de bajas emisiones.

- Fomento del coche compartido de los empleados para los desplazamientos al centro de trabajo adjudicando plaza de parquin (Torre DKV de Zaragoza).

Durante el año 2022 las emisiones han aumentado al haber incluido las once nuevas fuentes de emisión.

Debido a la implantación de todas estas medidas de reducción de consumos y emisiones, DKV se encuentra en un punto de optimización de su gestión ambiental y eso hace que sea ya difícil reducir más su huella de carbono, y por eso los objetivos de reducción son muy conservadores.

HUELLA DE CARBONO (Tn CO2EQ)*	2021	2022
ALCANCE 1		
Consumo de gas natural	49,24	35,66
Uso de gases refrigerantes en aire acondicionado	31,42	0
Consumo de pellet		11,80
Desplazamiento en la flota de vehículos DKV	39,31	40,53
Desplazamiento en coches de alquiler	11,45	14,74
ALCANCE 2*		
Consumo de energía eléctrica	1,73	1,66
ALCANCE 3		
Desplazamiento en avión	23,15	70,24
Desplazamiento en tren	10,97	32,09
Por el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo	303,82	528,06
Desplazamiento en coches propios	98,53	112,46
Teletrabajo**	67,23	46,11
Consumo de papel	76,54	50,69
Consumo de agua	1,59	1,95
Transporte y tratamiento de residuos generados	6,08	2,63
Emisiones por bienes y servicios adquiridos	31,51	86,46
Emisiones por actividades relacionadas con el combustible y la energía	6,45	4,76
Emisiones por transporte y distribución aguas arriba (valija)	7,73	8,51
Viajes de negocios (taxis)	2,27	4,24
Bienes de capital	0,01	0,01
Transporte y distribución aguas abajo	77,40	72,69
Estancias en hotel		16,79
Total emisiones CO2 (Tn CO2 eq)	846,43	1.142,08

Emisiones calculadas de acuerdo con el GHG Protocol. Los factores de emisión provienen principalmente de DEFRA, la Oficina Española de Cambio Climático y de Ecoinvent.

*Algunas fuentes de emisión no tienen el dato de 2021 al ser 2022 el primer año de cálculo.

*Se ha calculado según el factor de emisión de la comercializadora (market-based approach).

** Se ha realizado una estimación de los consumos en los hogares de los empleados que han realizado teletrabajo durante 2022. Se ha multiplicado el consumo medio del año de luz, gas y agua de un hogar (datos del IDAE) por el porcentaje de personas teletrabajando. Este consumo medio se ha regularizado a 8 horas de trabajo y se le ha restado los días de vacaciones, aplicando el factor de emisión correspondiente.

Involucrando a los grupos de interés

DKV cree firmemente que la actividad responsable de una compañía va mucho más allá de su política interna de ahorro energético o de gasto de papel y por ello pone en marcha iniciativas para involucrar y concienciar a sus grupos de interés:

Iniciativas más relevantes realizadas durante el 2022:

- Podcast “Voces activistas”: Se abordan las causas que apoya DKV a través de historias y usando el diálogo para conectar con los oyentes desde la emoción. Cada una de estas causas se trata de manera cuatrimestral y tiene tres capítulos por temporada: la obesidad infantil, el medioambiente, salud de la mujer y la inclusión de las personas con discapacidad.
- DeKéVa, el nuevo late show de DKV: un late show sobre salud, medioambiente o discapacidad que cuenta con un invitado por programa especializado en la temática alrededor de la que gira cada capítulo.

Además, seguimos con las acciones:

- Para los clientes, DKV pone a su disposición productos plenamente sostenibles y acorde con el respeto al medio ambiente, como el caso de las pólizas ERGO Ecohogar y ERGO Ecofuneral.
- Con los clientes, se han lanzado diferentes aplicaciones para ayudarles a reducir su huella de carbono al evitar desplazamientos.
- Con los proveedores, el 90% de ellos están homologados bajo criterios de responsabilidad empresarial (RE), y todos los contratos incluyen una cláusula de RE con apartado medioambiental.
- Con los empleados, a través del programa EKOamig@s, empleados voluntarios en todos los centros ejercen de referentes para contagiar a sus compañeros para actuar de forma respetuosa y responsable con el planeta.
- Además, se organizan acciones de voluntariado corporativo de distinta índole, entre ellas, acciones de plantación de árboles o recogida de basura en playas o riveras de los ríos.
- Con los mediadores a través del programa Medialia, se incentivan las prácticas de ecoeficiencia en las oficinas. En 2021 lanzó un programa especial del Ecoamigo junto con el Consejo general de mediadores.

- Para la sociedad en general se lanza anualmente el Observatorio DKV de Salud y Medio Ambiente, una iniciativa de DKV y la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) cuyo objetivo es el estudio y análisis de las últimas investigaciones realizadas en materia de salud y medio ambiente. En él, se analizan extensamente algunos temas identificados como de estudio por el programa SCALE de la Unión Europea.
- También se llega al público general a través del blog DKV 360, que tiene como objetivo abordar los retos sociales y medioambientales a los que, de forma individual o colectiva, nos enfrentamos en el SXXI.

Sigue en activo la campaña “Activistas de la salud”: el movimiento que reclama más compromiso con la salud propia y la del planeta.

Exposición a actividades elegibles según taxonomía

Con el objetivo de dar cumplimiento al REGLAMENTO (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, se reportan a continuación aquellas actividades de Seguros y Reaseguros, a las que se refieren exclusivamente a las actividades económicas incluidas dentro de las Secciones 10.1 y 10.2 del Anexo II del Acto Delegado del Clima. Los ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía) sobre los criterios técnicos de selección para identificar qué actividades están adaptadas a los objetivos climáticos según la taxonomía son para los Seguros de no vida:

- Seguro de gastos médicos
- Seguro de protección de ingresos
- Seguro de accidentes laborales
- Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles
- Otro seguro de vehículos automóviles
- Seguro marítimo, de aviación y transporte
- Seguro de incendio y otros daños a los bienes
- Seguro de asistencia

	PORCENTAJE
Exposición de las primas de Seguros de no vida a actividades económicas elegibles por la taxonomía	1%
Exposición de las primas de Seguros de no vida a actividades económicas no elegibles por la taxonomía	99%

Los datos corresponden a la cuenta de resultados del Grupo a cierre del ejercicio 2022.

Para obtener los resultados que se indican se han considerado las primas emitidas en el ejercicio 2022, llevando a cabo la identificación de coberturas de riesgos de cambio climático, considerando inclusión explícita en la cobertura de al menos uno de los riesgos de cambio climático identificados considerados crónicos o agudos relacionados con la temperatura, el viento, el agua o la masa sólida. De estas se han considerado como actividad elegible, las primas que corresponden a los ramos de seguro de incendio y otros daños a los bienes.

Información relativa a las inversiones

Los Principios para la Inversión Responsable (PRI por sus siglas en inglés), de los cuales Munich Re –nuestro último accionista- fue miembro fundador, proporcionan el marco fundamental para el enfoque de inversión sostenible de nuestro Grupo. Tienen como objetivo mejorar la comprensión de las implicaciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo de las inversiones y ayudar a los signatarios de PRI a integrar estos temas en sus decisiones de inversión.

Munich Re no solo informa a PRI, sino que también lo involucra en un diálogo fructífero para desarrollar aún más su propia estrategia ESG en línea con los últimos desarrollos. Para fortalecer aún más el compromiso con esta causa, MEAG, la filial del Grupo que gestiona nuestras inversiones financieras, también se adhirió a PRI en 2021. Sobre la base de PRI, el Grupo tiene una Directriz de Inversión Responsable (RIG) vinculante para todo el Grupo, que cubre todos los requisitos PRI y ESG relacionados con la gestión de inversiones del Grupo, incluidos criterios vinculantes de exclusión de inversiones.

Nuestro Grupo está convencido de que la integración de los criterios ESG en las decisiones de inversión contribuye a una gestión de riesgos mejor y más holística de los activos que poseemos. También de que la integración de criterios ESG conduce a mayores rendimientos ajustados al riesgo a medio y largo plazo. Por ello, combinamos varios enfoques de integración ESG en nuestra cadena de valor de inversión, desde la asignación estratégica de activos hasta la misma gestión de activos. Esto ayuda a identificar riesgos y oportunidades más allá del análisis financiero estándar.

La medición del cumplimiento de esos criterios ESG en nuestras carteras de inversión se realiza en base al rating ESG asignado por MSCI a cada uno de los activos en cartera. El rating promedio de nuestra cartera de inversión a 31 de diciembre de 2022 era “A” (en un rango que va desde la C – peor calificación- hasta la AAA –mejor calificación-).

La exposición del Grupo DKV a emisores de gobiernos, bancos centrales y supranacionales, a 31 de diciembre de 2022 ascendía a 302.445.915,05 € a valor de mercado, representando un 63% de nuestra cartera de renta fija y un 40% del total activo consolidado. La elegibilidad, de acuerdo a taxonomía, de nuestro activo en 2022 se distribuiría así:

A 31 DE DICIEMBRE DE 2022	PROPORCIÓN (%)	DESCRIPCIÓN
A. Porcentaje (%) de exposición sobre los activos totales a Gobiernos Centrales, Bancos Centrales, Emisores Supranacionales	40%	Exposiciones a Gobiernos Centrales, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales, divididas por el "total de activos en el balance"
B. Porcentaje (%) de activos cubiertos por el KPI en relación con el total de inversiones, excluyendo las inversiones en entidades soberanas.	60%	Exposiciones al "total de activos cubiertos" por la Taxonomía dividido por el "total de activos en el balance"
Activos totales (A+B)	100%	

A 31 DE DICIEMBRE DE 2022	PROPORCIÓN (%)	DESCRIPCIÓN
i. Proporción (%) de las inversiones dirigidas a la financiación de actividades económicas elegibles según taxonomía o asociadas a ellas	33%	Inversiones en empresas financieras y no financieras sujetas al NFRD y otros activos expuestos a actividades económicas incluidos como elegibles en el Reglamento de la Taxonomía, divididos por el "total de activos cubiertos por el KPI"
ii. Proporción (%) de las inversiones dirigidas a financiar o asociadas a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía	42%	Inversiones en empresas financieras y no financieras sujetas al NFRD y otros activos expuestos a actividades económicas no incluidas como elegibles en el Reglamento de la Taxonomía, dividido por el "total de activos cubiertos por el KPI"
iii. Proporción (%) de la exposición a empresas financieras y no financieras que no están sujetas a la publicación de información no financiera	25%	Exposiciones frente a empresas financieras y no financieras no sujetas al NFRD, divididas por el "total de activos cubiertos por el KPI"
iv. Proporción (%) de las exposiciones a los derivados	n/a	Exposiciones a derivados en relación con el "total de activos cubiertos por el KPI"
Activos totales cubiertos (i+ii+iii+iv)	100%	

Representando las inversiones dirigidas a la financiación de actividades económicas elegibles según taxonomía o asociadas a ellas un 33% respecto a los activos totales menos las exposiciones a administraciones públicas. Se han considerado en este grupo todas las inversiones cuyo rating ESG emitido por MSCI fuera A, AA y AAA. La exposición a actividades no elegibles representaría un 42% sobre ese mismo denominador, y la exposición a entidades no sujetas a la publicación de información no financiera representaría un 25%, que se corresponden con emisores de fuera de la UE. El Grupo DKV no ha operado con derivados en el ejercicio.

5. Departamento de Personas

Enfoque de gestión

La estrategia de la gestión de personas está basada en los cuatros ejes de actuación, respetuosos con los valores de DKV y alineada con el Plan estratégico Imagina 2025:

- Cuidar a los empleados e incrementar el nivel de compromiso.
- Contar con el equipo de profesionales más competente del mercado.
- Identificar, desarrollar y recompensar la contribución individual de los profesionales.
- Alcanzar el nivel de calidad de los servicios prestados acorde con los requerimientos estratégicos.

Las prioridades del compromiso de DKV con sus empleados y, por tanto, desde el departamento de Personas son:

- Compartir la cultura de la organización, la formación en valores, interés en el desarrollo personal y desarrollo profesional en la compañía.
- Desarrollar un estilo de liderazgo propio y alineado a la estrategia.
- Promocionar el voluntariado corporativo y fomento de la diversidad.
- Ser una empresa saludable, familiar y socialmente responsable.

Los empleados de DKV, ascendían a 822 a 31/12/2022 y el promedio anual era de 892,58 empleados.

EMPLEADOS POR GÉNERO	2021	2022
Nº de mujeres	542	565
Nº de hombres	348	357

EMPLEADOS POR EDAD	2021	2022
Menores de 30 años	72	70
Entre 30 y 50 años	457	478
Mayores de 50 años	348	374
Edad media de la plantilla	46,5	46,7

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2021	2022
Dirección	50	50
Técnicos /directores de sucursal	388	413
Administrativos/Gestión/Otros	452	459

Datos de empleados a 31 de diciembre.

Incluye empleados en Andorra: 4 en 2021 y 4 en 2022.

EMPLEADOS POR MODALIDAD DE CONTRATO	2021	2022	
Indefinido	T. completo	756	863
	T. parcial	63	38
Temporal	T. completo	66	18
	T. parcial	5	3

Datos de empleados a 31 de diciembre.

Incluye empleados en Andorra: 4 en 2021 y 4 en 2022.

	2021	2022	
REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GÉNERO	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Menores de 30 años	23.454	20.015	23.204
Entre 30 y 50 años	34.565	49.425	50.314
Mayores de 50 años	40.893	69.622	76.619

Incluye retribución fija y variable.

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y GÉNERO	2021		2022	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Dirección	103.751	153.555	112.977	169.869
Técnicos /Directores de sucursal	45.053	56.081	48.961	57.811
Administrativos/ Gestión/Otros	27.770	30.214	28.674	31.536

Incluye retribución fija y variable.

REMUNERACIÓN MEDIA POR GÉNERO	2021	2022
Mujeres	36.843	37.888
Hombres	59.449	61.244

Se tiene en cuenta la retribución fija de las personas a 31-12-2022 más el variable teniendo en cuenta el % de jornada.

DESPIDOS POR EDAD Y CLASIFICACIÓN LABORAL	2021		2022		
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	
Menores de 30 años	Dirección	0	0	0	0
	Técnicos /directores de sucursal	0	0	0	0
	Administrativos/Gestión/Otros	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	Dirección	0	0	0	0
	Técnicos /directores de sucursal	1	0	2	2
	Administrativos/Gestión/Otros	3	0	1	0
Mayores de 50 años	Dirección	0	0	0	1
	Técnicos /directores de sucursal	0	0	0	1
	Administrativos/Gestión/Otros	0	2	0	1
TOTAL	4	2	3	5	

Se incluyen todos los tipos de despidos.

PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR MODALIDAD DE CONTRATO DESGLOSADO POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

DATOS 2021	CLASIFICACION LABORAL	MUJERES				HOMBRES				TOTALES
		TEMPORAL		INDEFINIDO		TEMPORAL		INDEFINIDO		
		TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	
Menores de 30 años	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos/directores de sucursal	6	0	11	1	1	0	1	0	20
	Administrativos/ Gestión/Otros	19	2	9	1	17	0	4	0	52
Entre 30 y 50 años	Dirección	0	0	5	1	0	0	11	0	17
	Técnicos/directores de sucursal	2	2	105	13	1	0	90	1	214
	Administrativos/ Gestión/Otros	15	1	150	21	1	0	37	1	226
Mayores de 50 años	Dirección	0	0	6	0	0	0	27	0	33
	Técnicos/directores de sucursal	0	0	50	4	1	0	93	6	154
	Administrativos/ Gestión/Otros	2	0	105	11	1	0	52	3	174

DATOS 2022	CLASIFICACION LABORAL	MUJERES				HOMBRES				TOTALES
		TEMPORAL		INDEFINIDO		TEMPORAL		INDEFINIDO		
		TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	
Menores de 30 años	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos/directores de sucursal	2	0	11	1	1	0	4	0	18
	Administrativos/Gestión/Otros	6	1	14	0	6	0	8	0	36
Entre 30 y 50 años	Dirección	0	0	5	1	0	0	10	0	16
	Técnicos/directores de sucursal	4	2	110	11	1	0	87	1	216
	Administrativos/Gestión/Otros	10	0	157	18	1	0	40	1	227
Mayores de 50 años	Dirección	0	0	6	0	0	0	25	1	33
	Técnicos/directores de sucursal	0	0	57	5	1	0	97	6	166
	Administrativos/Gestión/Otros	2	0	112	11	0	0	51	4	181

Conciliación y diversidad

La conciliación y el cuidado de las personas que trabajan en la compañía forma parte de nuestro ADN. DKV ofrece más de 90 medidas de conciliación a sus empleados y, además, buscamos mejorar nuestra gestión con la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) desde el año 2012, y con la auditoría de renovación de 2022 hemos conseguido un paso más a la excelencia, siendo reconocidos como empresa excelente en conciliación y cuidado de los empleados.

Las políticas de diversidad y conciliación se gestionan a través del Plan de Igualdad y del programa efr, en los que se trabaja por una mejora continua en la igualdad, diversidad y conciliación en la empresa.

El Plan de Igualdad de DKV se implanta en 4 fases:

1. La elaboración de un diagnóstico)
2. El diseño del plan de acción para conseguir los objetivos.

3. La implantación de las acciones a lo largo del tiempo
4. Un seguimiento del procedimiento y la evaluación de los resultados

El nuevo Plan de Igualdad de DKV nos ayudará a potenciar la diversidad en nuestra Compañía. Una diversidad que tiene como ejes principales aumentar el liderazgo femenino, reducir la brecha salarial y ser un referente en el mercado por nuestros planes de conciliación y ayuda a las familias de las personas de DKV, siempre con los valores presentes como la cercanía, la confianza mutua, la satisfacción y el compromiso

El teletrabajo se encuentra afianzado en la empresa con (número de personas que lo tienen firmado) esta medida de conciliación y abre a nuevas formas de trabajo en la empresa.

Como parte de programa de efr, el departamento de personas ha definido e implantado un decálogo “desconectar para conectar” que insiste en la importancia de establecer unas normas de uso de las herramientas digitales (mensajes de texto y WhatsApp) y llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo.

TIPO DE JORNADA*	2021	2022
Jornada reducida mujeres	29	24
Jornada reducida hombres	0	0

BRECHA SALARIAL POR CLASIFICACIÓN LABORAL*	2021	2022
Directores generales	0	0
Directores de departamento	16,9	21,9
Mandos intermedios y Especialistas	18,1	21,37
Responsables de equipo, técnicos y otros	15,0	7,2
Comerciales, técnicos junior	15,6	15,7
Gestores	13,4	9,4
Administrativos	-3,8	-1,7
BRECHA GLOBAL PROMEDIO	38,3	38,14

Fórmula= (remuneración media hombres – remuneración media mujeres) / remuneración media hombres*100. Se tiene en cuenta la retribución fija de las personas a 31-12-2022 más variable, teniendo en cuenta el % de jornada.

En la categoría de directores generales, no hay mujeres.

Afecta la antigüedad y el personal directivo masculino.

DKV cumple con lo dispuesto en el RD 902/2020. De los resultados de la auditoría retributiva realizada en 2021 se desarrolló un plan de acción que se ha trabajado en 2022, dando resultados de cierre de brecha en el nivel de Responsables de equipo, técnicos y otros y también en Gestores. El incremento del dato de brecha en Directores/as de Departamento y Mandos intermedios se justifica por las diferencias por criterios como antigüedad, así como la masculinización de algunos puestos.”

DIVERSIDAD	2021	2022
Personas con discapacidad en plantilla DKV	17	20
Personas con discapacidad en plantilla Fundación Integralia DKV	449	k
Número de nacionalidades en DKV*	10	11
Número de empleados extranjeros en DKV*	18	17

*Se excluye España y Andorra.

*La Fundación DKV Integralia no forma parte del perímetro de DKV actualizado

Diversidad generacional y talento senior

En 2022 DKV llevó a cabo diferentes programas, parte de la estrategia del departamento de Personas en gestión de la diversidad generacional y de gestión del talento sénior de la compañía:

- IV edición del Mentoring Sénior, programa en el que un mentor, profesional sénior de la compañía, acompaña en la incorporación o en alguna fase de su desarrollo, a un tutelado para transmitirle su experiencia y conocimientos del negocio, cultura de DKV, etc. Se ha iniciado a finales de año con 42 participantes. Se realizó una formación tanto a mentores como a tutelados participantes.
- II edición Mentoring Digital II: Continúa el programa por el que un equipo de expertos digitales de la compañía son mentores digitales de empleados mayores de 60 años.
- Apoyo expertos Sénior DKV Emprende: Un equipo de mentores sénior de la compañía aporta sus conocimientos a los equipos de intraemprendedores que diseñan proyectos dentro del programa DKV Emprende, que se pusieron en marcha en el 2022
- Medidas saludables colectivo sénior: mediante el programa de bienestar del empleado se siguen implantando diferentes medidas de prevención tanto físicas como psicológicas específicas para el colectivo sénior o para el resto de la compañía con el objetivo de tener un envejecimiento saludable.
- Investigación y difusión talento sénior: implicación en la sensibilización e investigación de temas de envejecimiento de plantillas en las empresas en colaboración con varias entidades expertas la temática.
- Comunicación a la organización de los resultados de la II Encuesta al colectivo sénior mayores de 55 años: con el objetivo de conocer la preferencias, necesidades y motivaciones específicas del colectivo y diseñar nuevos programas.
- Diseño de la I Encuesta dirigida al colectivo junior (generación Z) con el objetivo de conocer sus necesidades y motivaciones específicas y diseñar programas de diversidad específicos.

Diversidad LGTBI+

Se dan en 2022 los primeros pasos para definir una estrategia de integración plena del colectivo LGTBI+.

Integración de personas con discapacidad

DKV se compromete específicamente a respetar los derechos reconocidos por la Convención ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, tomando las medidas adecuadas en un ejercicio continuo de debida diligencia. Este compromiso se materializa con la voluntad de incluir personas con discapacidad en su equipo, superando lo que marca la ley, y en especial con la colaboración que se mantiene con la Fundación Integralia DKV. En ese sentido se está realizando un plan de relación entre DKV y nuestra Fundación para el año 2023.

Diversidad en el Consejo de administración

La gestión de la diversidad en el Consejo de administración depende del accionista propietario de DKV, que es quien nombra a los consejeros. La política de la gestión de la diversidad se encuentra disponible en la web de Múnich Re: <https://www.munichre.com/en/company/corporate-responsibility/employees.html>

En diciembre de 2022 se incorporó Macarena Gutierrez al Consejo de administración de DKV.

Formación

El año 2022 se ha batido un récord en número de horas de formación: 30.939 horas. (25% más que el año anterior).

- Mayor variedad de oferta formativa.
- Flexibilidad que supone la realización de formación virtual o e-learning y los modelos híbridos

Las acciones formativas principales han versado sobre las líneas estratégicas de la compañía para seguir siendo un apoyo a la transformación digital, ágil e innovadora de DKV (por ejemplo, con acciones formativas sobre transformación digital, gestión de proyectos, gestión del cambio, diseño estratégico, ciberseguridad...) y con formación técnica específica para los distintos departamentos.

En relación con habilidades y competencias se han realizado varios itinerarios de formación combinando módulos e-learning y webinars en directo, que han tenido una gran acogida.

Tras el censo digital realizado para tener una imagen global de los conocimientos y habilidades digitales de los empleados, se diseñó un plan formativo con el objetivo de ofrecer una formación personalizada por puesto y necesidad para mejorar dichas competencias digitales. Este plan formativo (e-learning para herramientas y mixto combinando webinars en directo para las habilidades) tiene

cuatro fases y está personalizado para cada empleado según su resultado en el censo. La primera fase tuvo lugar a final de 2021 y continuó en 2022.

El proyecto de Universidad DKV sigue creciendo en número de alumnos (en 2022 se apuntaron más de 500 alumnos) y en catálogo de titulaciones, así como en colectivos ya que, aparte de empleados, red comercial, familiares de empleados y compañeros de Integralia DKV y personal sanitario del cuadro médico, se abrió también a empleados internacionales de ERGO.

Se continuó con el exitoso formato de webinars en directo para todos los empleados, 12 en total, con temas inspiradores, estratégicos y de actualidad.

HORAS DE FORMACIÓN NO COMERCIAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL*	2021	2022
MUJERES		
Dirección	698	619,3
Técnicos/Directores de sucursal	7.888	10.376
Administrativos/Gestores/Otros	5.843	8.401
HOMBRES		
Dirección	1.457	1.354
Técnicos/Directores de sucursal	7.285	7.545
Administrativos/Gestores/Otros	1.717	2644

*Horas presenciales y no presenciales.

Organización del trabajo y órganos de representación

La organización del tiempo de trabajo en DKV se basa en acuerdos con la representación legal de los trabajadores, sobre todo en cuanto al horario de trabajo. Asimismo, existen horarios especiales por conciliación recogidos en el "Programa Óptima", que también recoge la flexibilidad de entrada y mejora de algunos de los permisos recogidos en el convenio de referencia.

Los representantes legales de los empleados son 26 y están repartidos por todo el territorio: 11 en Zaragoza, 5 en Barcelona, 1 en Valencia, 1 en Tarragona, 1 en Lérida, 1 en Palma Mallorca, 1 en San Sebastián, 1 en Vigo, 3 en DKV Servicios Sant Just Desvern y 1 en DKV Servicios Algeciras.

El 100% de empleados están cubiertos en acuerdos de negociación colectiva (igual que en 2021).

En cuanto a los sistemas de previsión social para la jubilación, se aplica lo que establece el nuevo convenio estatal del sector seguros. Actualmente existen dos sistemas: un incentivo económico por jubilación (art. 61 del convenio) o un seguro de aportación definida (art. 62 del convenio).

A lo largo del año 2018 los empleados con antigüedad anterior a 31-12-2016 eligieron uno de los dos sistemas. Los empleados con antigüedad posterior a 31.12.2016 estarán siempre en la opción del seguro de aportación definida (art. 62 del convenio).

Sistema de gestión de organización saludable

El nuevo plan estratégico Imagina 2025 supuso un fuerte apoyo al sistema de gestión desarrollado por el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM). Destaca su propuesta de valor "Juntos actuamos por una humanidad más saludable" con una apuesta clara de nuestra marca "Activistas de la salud".

En línea con la estrategia de la compañía y como parte de su ADN, DKV apuesta por la prevención y cuidado de la salud y bienestar de toda su organización, así como de sus grupos de interés, haciéndoles partícipes del alcance.

El sistema de gestión de la compañía adaptado a los requisitos de la norma ISO 45001 sigue su implantación contando con el apoyo de los representantes legales en materia preventiva y los interlocutores en aquellos centros que no disponen de representación legal.

En esta línea, desde la implantación del nuevo modelo de teletrabajo se ha revisado el cumplimiento de los requisitos definidos por la compañía. Si bien desde la unidad técnica se concreta en la revisión de los nuevos espacios de trabajo, vía fotos, realización de curso de teletrabajo y lectura de documento asociado, así como el registro de los niveles de iluminación y la respuesta a unas preguntas obligatorias. En el momento en que esta fase es favorable, el área laboral continúa con el proceso. En caso contrario se le comunican las medidas preventivas para que la solicitud cumpla los requisitos preventivos.

Al igual que en el resto de los sistemas de gestión es muy importante tener definida una política de referencia con unos firmes compromisos, en este caso nuestra política de organización saludable incluye:

- Considerar la salud y bienestar de los empleados un factor clave para un desarrollo responsable y sostenible de la compañía.
- Proteger y promover los ambientes de trabajo seguros y saludables es la prioridad como medio para lograr la prevención de lesiones y evitar el deterioro de la salud.
- La mejora continua es otro de los compromisos adoptados en DKV, planteando objetivos de mejora y metas medibles y asumibles en función de las capacidades de nuestra organización.
- Promover e implantar estilos de vida saludables en el entorno familiar y en la sociedad, con planes de acción acordes al mantenimiento de una ética empresarial y contribuyendo a la sociedad a través de productos y servicios adecuados respetando el medio ambiente. Participación, colaboración, consulta, y compromiso activo de todas las personas que integran DKV, construyendo una cultura positiva y con la sentirse identificados con los valores y los estilos de dirección alineados a dichos valores, políticas de conciliación e igualdad, flexibilidad, digitalización, comunicación, clima laboral, liderazgo y compromiso.

- Cumplimiento más allá de las disposiciones legales y normativas en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, y de otros requisitos que DKV suscriba relacionados con las organizaciones seguras y saludables, siendo una empresa de referencia.

El modelo de gestión es acorde con la realidad de las empresas y las organizaciones, va más allá de la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores y se extiende hasta el estilo de vida personal y familiar, pasando por la cultura adecuada para ser una organización saludable y, así, llegar hasta la sociedad de manera global. Se busca lograr de esta manera una nueva estrategia de liderazgo centrada en el bienestar y la sostenibilidad alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este Sistema está gestionado internamente a través de su Servicio de Prevención Mancomunado, que asume las cuatro especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología aplicada y Vigilancia de la Salud. Se cuenta además con el apoyo de las figuras legales representativas en materia preventiva como son los delegados de prevención de Zaragoza, Valencia, Lérida, Palma de Mallorca, Tarragona, Vigo y San Sebastián, y los de DKV Servicios en los centros de Sant Just y Espacio de Salud en Puerto de Algeciras, además de los Comités de Seguridad y Salud de Torre DKV y Sant Just Desvern; así como la figura de los interlocutores en prevención de riesgos en aquellos centros sin representación legal. En ambos casos son el nexo entre el Servicio de Prevención Mancomunado y cada uno de los centros de trabajo. Además, en 2022 se puso en marcha el proyecto “Nos escuchamos”, proyecto que tiene como objetivo mejorar la comunicación y una participación más activa entre el SPM y la organización, a través del grupo de representación constituido por los representantes legales y por los interlocutores.

A lo largo del año 2022, la situación generada por la COVID-19 siguió siendo un tema importante de la gestión del Servicio de Prevención.

- 362 positivos de los cuales 21 fueron motivo baja laboral, con 777 días de baja.
- Gestión, control y seguimiento diario de los casos positivos, sospechosos, cuarentenas y consultas.
- Gestión de prescripciones de pruebas COVID-19

Uno de los temas que generó mayor preocupación después de casi dos años de pandemia, es el efecto de la COVID-19 en la salud emocional de la sociedad, que obliga tanto a las empresas y a organismos oficiales a trabajar en programas adecuados y aportar recursos para su tratamiento y paliar sus efectos, ya que preocupa especialmente su impacto a medio y largo plazo.

Por ello, DKV apuesta en trabajar en este ámbito con el propósito de contribuir al bienestar emocional de todas las personas vinculadas a DKV, con la puesta en marcha de diferentes planes de acción, contando con el apoyo del equipo Want de la Universidad Jaime I y su metodología HERO Check y CUBO Cuestionario de Bienestar Organizacional, al que se añadieron las variables de EFR y COVID, cumpliendo con los requerimientos del criterio técnico 104/2021 sobre actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales.

También cabe citar la continuidad del Servicio de orientación psicológica y emocional puesto en marcha al inicio de la pandemia a través de la Fundación Salud y Persona, para empleados y sus familiares, con un total de 60 asistencias telefónicas. Los empleados también disponen de la posibilidad de acceder a otras aplicaciones de bienestar emocional como: Siente y DKV Omm.

En 2022 se mantuvieron y mejorado varias medidas ya implantadas:

- Amplia red de espacios cardio protegidos, contando con 23 desfibriladores repartidos por toda la geografía.
- Ampliación y renovación de los servicios de fisioterapia contando actualmente con 36 centros concentrados. a lo largo del último año se han registrado aproximadamente unas 2000 asistencias en este servicio.
- Para la gestión de crisis y emergencias, revisión y actualización de las medidas de emergencia de cada centro, así como sus equipos de emergencia, formación obligatoria de los mismos en el curso teórico-práctico de extinción de Incendios, impartido por Bomberos de Next Level. Se han formado 248 y 276 empleados, respectivamente. Esta formación es un requisito obligatorio en base a los requisitos de la ley de prevención.
- Vigilancia de la salud individual: Reconocimientos médicos completos y personalizados en función de la edad, sexo y las diferentes patologías que pueda sufrir cada persona.
- Amplia analítica.
- Revisión cardiológica: EKG y ecocardiograma
- Revisión oftalmológica: Agudeza visual, campimetría y fondo de ojo.
- Pruebas de imagen: Eco abdominal y ginecológica o urinaria.

- Densitometría para mujeres mayores de 40 o multíparas.
- Test de sangre oculta en Heces. Prevención cáncer de colon.
- Revisión ginecológica en mujeres.
- Vigilancia de la salud colectiva. Estudios epidemiológicos para conocer el estado de salud de la organización.
- Campaña de deshabituación tabáquica desde el servicio médico.
- Campaña “Salva una vida”, formando a toda la organización en primeros auxilios. Durante el año 2022 se han impartido 25 cursos y han realizado la formación 175 empleados.

Además, a lo largo del año se desarrollaron los siguientes proyectos:

- Proyecto Hábitos saludables con la colaboración del grupo de investigación GENUUD (GROWTH, EXERCISE, NUTRITION AND DEVELOPMENT) del Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IIS Aragón) y de la Universidad de Zaragoza..
- Tras el parón obligado por la COVID 19 en mayo se pusieron en marcha de nuevo las sesiones de pilates en los siguientes centros: Torre DKV, Zaragoza sucursal y Barcelona Paseo de Gracia con una participación de 36 personas.
- Promoción y organización de la carrera de empresas de Zaragoza con un total de 26 participantes y promoción del club de corredores organizado por la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Promoción y organización de torneo de pádel solidario que contó con la participación de 12 empleados de Zaragoza.
- Promoción Salud Cardiovascular. Programa ya implantado de Corazón Sano que tiene el objetivo de detectar las personas con alteraciones o patologías cardíacas o metabólicas. Se adhirieron 80 trabajadores, de los cuales 60 ya lo han finalizado, quedando 20 de ellos pendientes para finalizar en 2023.
- “Caminando hacia la salud”: Programa de hábitos saludables que promueven el bienestar integral basado en píldoras de información sucesivas, prácticas y ejercicios básicos. Un 10% de la plantilla finalizó dicho programa.

- Información/formación de diferentes temas de salud: Publicaciones en I@net y en la comunidad de empresa saludable de artículos relacionados con temas de salud.
- Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo, 28 de abril. Se programaron en siete centros una actividad diferente e innovadora, ofreciendo una nueva experiencia, a través de la Realidad Virtual, con el apoyo de Asepeyo. Se visualizaron 65 experiencias virtuales.

VALORES DE ACCIDENTALIDAD	2021	2022
Índice de frecuencia Hombres	0	3,6
Índice de frecuencia Mujeres	0	0
Índice de gravedad Hombre	0	0,0
Índice de gravedad Mujeres	0,1	0,0
Índice de Incidencia Hombres	5,7	5,8
Índice de Incidencia Mujeres	5,5	1,8
Duración media (días)	47	8
Accidentes laborales sin baja	3	1
Accidentes laborales con baja	2	2
Total accidentes Hombres	2	3
Total accidentes Mujeres	3	3
Accidentes en jornada laboral	0	3
Nº de enfermedades profesionales detectadas	0	0

Índice de frecuencia: nº accidentes de trabajo/nº horas trabajadas *1.000.000. Se contabilizan los accidentes con baja y sin baja a excepción de los in itinere

Índice de gravedad: nº jornadas perdidas por accidente de trabajo/nº horas trabajadas*1.000

Índice de incidencia: nº accidentes totales/ nº trabajadores*1.000. Se contabilizan los accidentes con baja, sin baja e in itinere

ABSENTISMO	2021	2022
Número de horas de absentismo de la plantilla	42.785,4	51.613

Para la obtención de la información correspondiente a las horas de absentismo, se han considerado las ausencias por incapacidad temporal y accidentes de trabajo.

Voluntariado corporativo

En 2022 se consiguió una participación del 42% de la plantilla (voluntarios únicos) en acciones de voluntariado, siendo un incremento muy importante respecto a los años anteriores. También se han incrementado las participaciones totales (casi 500) así como la incorporación de otros grupos de interés a nuestras acciones de voluntariado. Se alcanzó el objetivo de implicar a la dirección en la presencia en voluntariado, pasando de 10 voluntarios el año 2021, a 39 voluntarios este año 2022.

Como novedad se recuperaron las vacaciones solidarias, en las que los voluntarios comparten sus semanas de vacaciones con chicos y chicas con síndrome de Down en Huesca.

6. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Compromiso de DKV con la sociedad

DKV mantiene su compromiso con el tercer sector y en 2022 donó a 46 entidades sociales.

Las colaboraciones con entidades sociales o startups de impacto más relevantes son las siguientes: finalistas de DKV Impacta (Asociación Sofía-Promoción de la Salud, Fregata Spain, Asociación Suresteaha, Gaman Diversidad e Inclusión, SearchingHelp), Observatorio Salud y Medioambiente con Ecodes, Health&Care Ship2B, Amigos de los Mayores, Cuida'm (Hospital Sant Joan de Deu) y Plant for Planet.

En 2022, se lanzaron iniciativas especiales para Ucrania con colaboraciones con Open Arms (refugiados), Save the Children (niños refugiados) y Salud y Persona (salud mental voluntarios y familias de acogida).

La marcha solidaria se dedicó a la recogida de residuos, sigue siendo el evento anual de voluntariado corporativo con más alta participación.

También se llevaron a cabo diversas acciones de plantación: Bosque de los Zaragozanos, bosque de Tarazona, y bosque memorial DKV.

Se pueden consultar las principales actividades en: <https://dkv.es/corporativo/sostenibilidad#social>

Diálogo con los grupos de interés (GI)

Una de las principales herramientas con las que cuenta la compañía es el Foro de diálogo abierto DKV que en 2022 celebró su 9ª edición en la Torre DKV de Zaragoza. Es un

evento anual de transparencia y acercamiento a los grupos de interés en el que se expone, a los representantes de estos grupos, retos estratégicos a los que se enfrenta la empresa, el contexto en el que se producen, lo que hace la empresa en este sentido y una propuesta de preguntas para iniciar el diálogo.

Al finalizar la sesión, el consejero delegado abre una sesión de preguntas y respuestas, en las que los participantes pueden preguntar libremente sobre los aspectos que consideren oportunos.

Aparte del foro, DKV dispone de otros medios para dialogar con sus GI. Estamos continuamente en contacto con nuestros clientes, médicos, mediadores y proveedores a través de encuestas, boletines y programas específicos de relación con cada grupo.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y medición de impacto social

DKV Sostenible establece como ODS claves los siguientes: ODS3, 5, 8, 10, 12, 13, 15, 16 y 17. Seis grupos de trabajo han diseñado hojas de ruta anuales de contribución a éstos, y se han identificado indicadores de impacto de contribución a las metas de los ODS.

El ODS 17, al ser más transversal, cuesta más de cuantificar, pero sin duda, todas las relaciones y actividad institucional de la compañía aportan a este ODS.

En 2022, se ha mantenido la proporción de inversión en proyectos de acción social vinculados a salud.

Es también destacable la labor realizada con el Observatorio de Salud y Medio Ambiente que impacta en los ODS 3 y ODS 13 a la vez. La edición de este año se ha centrado en los antibióticos.

DKV decidió pasar a la acción con cambios reales y concretos a favor de la calidad de vida y de un planeta saludable, que integran su estrategia contra el cambio climático 2020-2030 "Planeta Salud", explicada anteriormente.

Además, DKV está adherido a varios organismos externos para luchar conjuntamente para un mundo más sostenible: Pacto Mundial, Guías de Unespa, Sanidad por el Clima y, Un millón de compromisos por el clima, etc.

En 2022 se sigue con la adhesión al Grupo LBG (London Benchmarking Group), con el objetivo de sistematizar la medición del impacto de todos los proyectos de impacto social.

7. Proveedores

En general, para todos los grupos de interés se dispone del Estatuto en que se describe qué se espera de los colaboradores: <https://dkv.es/corporativo/sostenibilidad/gestion-etica>

Con relación a las compras generales (compras indirectas, no relacionadas con siniestros), existe un Proceso de homologación de proveedores que consta de dos partes:

1. Homologación durante el proceso de contratación: para aquellos proveedores que superan los 60 mil euros, previamente a su contratación, deberán cumplimentar el cuestionario de homologación inicial en la plataforma de compras de DKV.
2. Homologación anual: el departamento de Compras realiza una homologación anual de proveedores a través de la plataforma de compras de DKV, según los siguientes criterios:
 - La facturación de los proveedores a homologar debe representar por lo menos el 80% de los gastos generales de la compañía.
 - Se deben incluir los proveedores críticos (externalizaciones críticas).

En cualquier caso, la homologación implica la cumplimentación del cuestionario de evaluación inicial, que está compuesto por 47 preguntas distribuidas en los siguientes 6 bloques, cuyo peso depende de la categoría de compra asociada a cada proveedor:

- Información general (6 preguntas)
- Cumplimiento normativo (9 preguntas)
- Responsabilidad social y negocio responsable (15 preguntas)
- Gestión medioambiental (8 preguntas)
- Seguridad y prevención de riesgos laborales (5 preguntas)
- Calidad y garantías (4 preguntas)

Además, al cumplimentar este cuestionario, el proveedor lee y acepta el Estatuto de compromisos éticos con grupos de interés de Grupo DKV.

Una vez cumplimentado el cuestionario de homologación Inicial, el departamento de Compras:

- Verifica que el cuestionario esté correctamente cumplimentado y que se hayan aportado todos los certificados necesarios.
- Completa la información de registro con el análisis de crédito (obligatorio para los proveedores con un volumen de contrato superior a 350.000€ o 60.000€, en el caso de proveedores críticos).
- Si todo está correcto, el departamento de Compras aprueba el cuestionario y cambia de estado del proveedor a Homologado.

En 2022 el 79% del gasto procede de proveedores que cumplimentaron el cuestionario de homologación inicial, es decir, de 146 proveedores.

En 2022 un total de 72 proveedores cumplimentaron por primera vez el cuestionario de homologación.

En 2021 comenzó la fase inicial de un proyecto que se implementa entre 2022 y 2023, en el que se llevarán a cabo profundos cambios en el proceso de compras. En resumen, este proyecto afectará a los siguientes procesos:

- El proceso de solicitud a pago (P2P): con la implementación de la política “No PO no Pay”, por la cual se exigirá la emisión de un pedido para realizar cualquier contratación de un proveedor en DKV. En 2022 se alcanzó el 74% del gasto con pedido respecto al 58% del año 2021
- El proceso de Gestión de la Relación con Proveedores (SRM), que se manifestará en:
 - Un nuevo sistema de cualificación de proveedores, para dar mayor visibilidad y relevancia a los aspectos ESG del proveedor.
 - La segmentación de proveedores, que nos ayudará a poner el “foco” en el desarrollo de las relaciones más clave para DKV.
 - Unas nuevas condiciones generales de compra a firmar por todos los proveedores, que incluyen las Condiciones Generales de contratación, el Acuerdo de confidencialidad, el Código de conducta de Munich Re, el Acuerdo anticorrupción y el Pacto Mundial de la ONU.

- Este rediseño de los procesos de compras ha implicado la creación de la nueva unidad de administración de compras que, además, vela por el cumplimiento del vasto marco normativo que afecta a la relación con los proveedores de gastos indirectos.

En 2022 no se realizaron auditorías a proveedores.

Asimismo:

Con mediadores y agentes, las contrataciones van reguladas por la nueva Directiva europea (IDD), que ya se está implementando en DKV. Hay dos aspectos a tener en cuenta: el primero concierne al obligado cumplimiento de la Ley de Contrato de Seguros, y, por otro lado, se cumple con el Código de Usos y el Pacto Ético del Seguro. Además, DKV está adherido a las buenas prácticas de Unespa, referentes a salud y sobre el tratamiento de datos de tomadores, y a ampliación aprobada recientemente, acordada con Adecose y otras asociaciones de corredores.

A nivel interno, se dispone del decálogo de venta responsable para los mediadores. Además, a través del programa Medialia, se incentiva que los mediadores y agentes realicen acciones de negocio responsable con sus clientes y empleados. Por último, también se fomenta la contratación digital, concienciando sobre el efecto en el medio ambiente.

A los profesionales médicos se les incluye en el contrato aspectos como: garantizar la calidad del servicio, el respeto a los DDHH, no discriminación a los pacientes, seguridad de datos personales y seguir principios éticos y deontológicos. Además, través del Plan Colabora fomentamos una relación de valor y confianza con ellos, y reconocemos su labor solidaria a través de los Premios Medicina y Solidaridad, que se lanzan cada dos años.

Las empresas funerarias y las empresas de reparación con las que se trabaja no están adscritas a los protocolos que siguen las empresas dependientes de servicios generales. A las empresas funerarias se les aplica unos protocolos de control propios (económicos, estructurales, y de calidad de prestación de servicio) incluidos en el proyecto SERVIFUN. Además, algunos proveedores funerarios cumplen los “Requisitos para la celebración de un ecofuneral” (de Fundación Tierra) para poder proveer el servicio del seguro DKV Ecofuneral. Con las entidades de reparación se establecen unos contratos en los que se incluyen todos los principios éticos de conducta que establece DKV. También se incluyen algunos requisitos para reducir el impacto ambiental de DKV EcoHogar, actualmente un 50% de la pintura aplicada en reparaciones es EU EcoLabel.

8. Clientes

En DKV la excelencia es prioridad en todos los servicios y prestaciones, por lo que disponemos de un Sistema de Gestión certificado por la norma ISO 9001:2015, que contribuye a tener estándares de calidad y procesos y protocolos que aseguran la calidad de servicio en todas las actividades.

Asimismo, dentro del compromiso de transparencia con nuestros clientes, también se pone en práctica el uso de lenguaje claro en las comunicaciones escritas por parte de DKV al cliente, asegurando que cumplen los requisitos de transparencia y lenguaje claro definidos en el Manual de comunicación escrita de DKV y el código de buenas prácticas de UNESPA.

Además, con el fin de garantizar la privacidad del cliente, en 2022, se realizaron formaciones a los empleados (sucursales y call center) y empresas externas que interactúan con el cliente para concienciarles respecto a la importancia de disponer de una buena calidad de los datos para interactuar con el cliente y evitar errores en comunicaciones con información sensible. No solo formación sino también medidas automáticas de control de la calidad del dato. Extenderse más en este punto porque es muy importante

La gestión de las reclamaciones puede convertirse en un proceso que no solo se limite a resolver el problema planteado por el cliente, sino que incremente su grado de satisfacción al ver que la empresa tiene una actitud positiva y le escucha en situaciones de conflicto.

Una buena gestión de quejas tiene mucho que ver con la experiencia que viven nuestros clientes en su relación con nosotros, y es una fuente de información de incalculable valor sobre las necesidades y expectativas de los clientes.

Por ello, debemos entender que cada queja de nuestros asegurados nos impulsa a mejorar y trabajar para convertir a un cliente insatisfecho en un fan. Además, los clientes son los que muchas veces nos informan de que un proceso es difícil o está fallando y nos dan información para mejorarlo.

Es imprescindible saber escuchar, empatizar y mantener una comunicación abierta, para que este proceso sea un éxito y nos permita detectar áreas críticas y anticipar las incidencias en el servicio.

Por este motivo, se facilita al máximo los canales a través de los que los asegurados pueden contactar con DKV: presencialmente en sucursales, a través del contact center (por teléfono o correo electrónico), por WhatsApp, directamente en el Servicio de Defensa del cliente vía correo electrónico, correo ordinario o a través del área de cliente en la página web.

Para garantizar el éxito de la gestión, todas estas áreas trabajan en un sistema único, que permite identificar al asegurado, y almacenar en su ficha todo el detalle correspondiente a las quejas y reclamaciones del mismo junto con el resto de interacciones del cliente. Entre los datos más relevantes, incorpora: detalle de la queja abierta por el cliente, medio de contacto, póliza a la que hace referencia, documentación adjunta que pueda haber

remitido, así como el estado de la queja, tramitador y fecha de apertura.

Las quejas y reclamaciones, que son estudiadas en detalle, se reportan a las áreas implicadas, quienes igualmente analizan la información obtenida para mejorar sus procesos.

QUEJAS Y RECLAMACIONES DKV	2021	2022
Número de quejas y reclamaciones*	8.007	7.476
Número total de quejas	2.819	2.406
Número total de reclamaciones	5.188	5.070

Del total de quejas y reclamaciones recibidas de DKV seguros y ERGO Vida (7476) se resolvieron en el año 7240.

QUEJAS Y RECLAMACIONES CAM	2021	2022
Número de quejas y reclamaciones	47	42
Número total de quejas	0	4
Número total de reclamaciones	47	38

Del total de quejas y reclamaciones recibidas de ERGO-Cam (42) se resolvieron en el año 41

QUEJAS Y RECLAMACIONES UMLF	2021	2022
Número de quejas y reclamaciones	8	21
Número total de quejas	1	3
Número total de reclamaciones	7	18

Del total de quejas y reclamaciones recibidas de UMLF (21) se resolvieron en el año 19

DKV publica anualmente el Informe corporativo con toda la información que contiene este documento, de una manera ampliada.

El Informe corporativo con información de 2022 estará disponible en la web de DKV Seguros: <https://dkv.es/corporativo/conocenos/informes/informe-anual>

El Informe de Munich Re se puede encontrar en:

<https://www.munichre.com/en/company/corporate-responsibility/download-center.html>

ANEXO. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

DKV ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Información general		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Información general(2)	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
Mercados en los que opera	Introducción (2.1)	GRI 2-1 Detalles organizacionales GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
Objetivos y estrategias de la organización	Objetivos y estrategia de la organización (2.2)	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible GRI 2-23 Compromisos y políticas
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Gestión sostenible de riesgos (2.3)	Eliminado de GRI 2021 (1)
Marco de reporting utilizado	Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera (1)	Estándares GRI Consolidados 2021 y criterio de reporting interno
Principio de materialidad	Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera (1)	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales GRI 3-2 Lista de temas materiales
Cuestiones Medioambientales		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	La política medioambiental y energética de DKV (4.1)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales Eliminado de GRI 2021
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Medio ambiente (4)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Medio ambiente (4)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Descripción de los aspectos ambientales significativos(4.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Aplicación del principio de precaución	La política medioambiental y energética de DKV (4.1)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	La política medioambiental y energética de DKV (4.1)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Descripción de gestión medioambiental (4.2);Cambio climático (4.7); Huella de carbono (4.8)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Economía circular y prevención de residuos (4.6)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con residuos GRI 306-3 Residuos generados GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		No Material
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Consumo materias primas: agua (4.5)	GRI 303-5 Consumo de agua
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Consumo materias primas (4.5)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
Consumo, directo e indirecto, de energía	Consumo de energía (4.4)	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Consumo de energía (4.4)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Uso de energías renovables	Consumo de energía (4.4)	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Descripción de los aspectos ambientales significativos (4.3); Cambio climático (4.7); Huella de carbono (4.8)	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Objetivos y estrategia de la organización, la Iniciativa DKV Sostenible (2.2); Cambio climático (4.7)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
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	Huella de carbono (4.8)	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		No material
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		No material
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Enfoque de gestión (5.1)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales Eliminado de GRI 2021
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional y modalidades de contrato	Enfoque de gestión (5.1)	GRI 2-7 Empleados
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Enfoque de gestión (5.1)	GRI 2-7 Empleados
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Enfoque de gestión (5.1)	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Enfoque de gestión (5.1)	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Conciliación y diversidad (5.2)	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
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	Consejo de administración, (3.1); Comité de dirección (3.2)	GRI 2-19 Políticas de remuneración
Implantación de políticas de desconexión laboral	Conciliación y diversidad (5.2)	(1)
Número de empleados con discapacidad	Conciliación y diversidad (5.2)	2-7 Empleados
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	Organización del trabajo y órganos de representación (5.4)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Número de horas de absentismo	Sistema de gestión de organización saludable (5.5)	(1)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Conciliación y diversidad (5.2)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Organización del trabajo y órganos de representación (5.4)	(1)
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Sistema de gestión de organización saludable (5.5)	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Sistema de gestión de organización saludable (5.5)	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Organización del trabajo y órganos de representación (5.4)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Organización del trabajo y órganos de representación (5.4)	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Organización del trabajo y órganos de representación (5.4)	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Formación (5.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Formación (5.3)	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Conciliación y diversidad (5.2)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Conciliación y diversidad (5.2)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Conciliación y diversidad (5.2)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Conciliación y diversidad (5.2)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Respeto a los derechos humanos		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 2-23 Compromisos y políticas
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	(1) Se recomienda reportar GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Medidas implementadas para la 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales Eliminado de GRI 2021
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 205-2 GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Compromiso de DKV con la sociedad (6.1)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales Eliminado de GRI 2021
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) y medición de impacto social (6.3)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) y medición de impacto social (6.3)	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) y medición de impacto social (6.3)	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local
Las acciones de asociación o patrocinio	Mecanismos de integridad y ética (3.3)	(1)

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018	APARTADO DEL INFORME	CRITERIO DE REPORTING: GRI SELECCIONADOS
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Proveedores (7)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Proveedores (7)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Proveedores (7)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Clientes (8)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Clientes (8)	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	Resultados del ejercicio 2022 (2.4)	Criterio contable
Los impuestos sobre beneficios pagados	Información fiscal (2.7)	Criterio contable
Las subvenciones públicas recibidas	Información fiscal (2.7)	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno
Requerimiento del Reglamento de Taxonomía	Exposición a actividades eligibles según taxonomía (4.10)	

(1): Criterio de reporting interno.

Los abajo firmantes, componentes del pleno del Consejo de Administración de **DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal)** y **sociedades dependientes**, manifiestan, en cumplimiento de lo que, al efecto, previene el artículo 253 del Real Decreto Legislativo 1/2020 de 2 de julio y demás disposiciones concordantes y complementarias, que las **CUENTAS ANUALES y el INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADOS** correspondientes al ejercicio de 2022 han sido unánimemente aprobados en esta reunión del Consejo, válidamente constituida hoy día 20 de enero de 2023, así como que se presentarán en su día a la consideración del Accionista Único para su preceptiva aprobación.



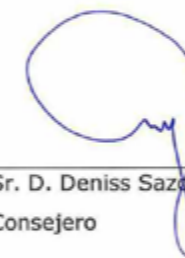
Sr. D. Javier Vega de Seoane
Presidente



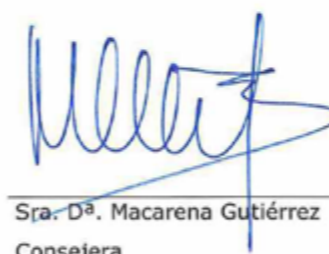
Sr. D. Josep Santacreu
Consejero Delegado



Sr. D. Clemens Muth
Consejero



Sr. D. Deniss Sazonovs
Consejero




Sra. Dª. Macarena Gutiérrez
Consejera



Sra. Dª. Mónica Weimann
Secretaria no Consejera

ANEXO II. Informe de verificación independiente del estado de información no financiera consolidado



EY
Building a better
working world

Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Vilaverde, 65
28003 Madrid

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

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

Al Accionista Único de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal) (en adelante la "Sociedad dominante") y sus Sociedades dependientes (el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado 2022 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" incluido en el Informe de Gestión adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal). El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado Informe de Gestión.

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

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) 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 profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Ernst & Young, S.L. Calle de Raimundo Fernández Vilaverde, 65 28003 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid 3.190.19. NIF: 61045491. I.B.I. 2812464. WUOL. C.I.F. A61045491. ERNST & YOUNG GLOBAL LIMITED, incorporation in London, United Kingdom. A member firm of Ernst & Young Global Limited.



2

Nuestra firma aplica las Normas Internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos 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. 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 de España.

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para realizar nuestra revisión.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por la Dirección de la Sociedad dominante y descrito en el apartado "1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera", 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.



3

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. A tales efectos, los administradores de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a tal obligación y que están definidos en el apartado 4.10 "Exposiciones a actividades elegibles según taxonomía" del Informe de gestión consolidado adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades dependientes 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 así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

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

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2023 Núm. 01/23/00870

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

14 de marzo de 2023

ERNST & YOUNG, S.L.

Alfredo Martínez Cabra