

mazars

C/ Alcalá, 63
28014 – Madrid

+34 915 624 030
www.mazars.es

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

Informe de Verificación Independiente

Estado de Información No Financiera del
ejercicio terminado el 31 de diciembre de
2023

Oficinas en: Alicante, Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Valencia, Vigo

Mazars Auditores, S.L.P. Domicilio Social: C/Diputació, 260 - 08007 Barcelona
Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 30.734, Folio 212, Hoja B-180111, Inscripción 1ª, N.I.F. B-61622262

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de **AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros** (en adelante, la Entidad) que forma parte del Informe de Gestión de la Entidad.

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

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

Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema 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 en España.

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

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

- Reuniones con el personal de la Entidad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 2023.
- 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 2023.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada "6. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI", del citado EINF.

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

Uso y distribución

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



MAZARS AUDITORES, S.L.P

2024 Núm.01/24/07876

Sello distintivo de otras actuaciones

Madrid, 25 de marzo de 2024

Mazars Auditores, S.L.P.

Oscar Herranz López



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

AXA SEGUROS GENERALES



ÍNDICE

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

- 2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL**
 - EMPLEO
 - DESPIDOS Y ACUERDO SOCIAL PARA LA TRANSFORMACIÓN
 - REMUNERACIÓN
 - EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD
 - ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
 - MEDIDAS DE CONCILIACIÓN
 - ABSENTISMO
 - SALUD Y SEGURIDAD
 - RELACIONES SOCIALES
 - APRENDIZAJE
 - ACCESIBILIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO
 - PLAN DE IGUALDAD
 - POLITICA DE INCLUSION Y DIVERSIDAD
 - CULTURA, COMUNICACIÓN INTERNA Y EXPERIENCIA EMPLEADO

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

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

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

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



1. INFORMACIÓN GENERAL

INTRODUCCIÓN

Si en 2020 el Grupo AXA dejaba claro la enorme importancia de la sostenibilidad con un nuevo Propósito y la inclusión de un objetivo medioambiental en su plan estratégico, el Driving Progress, en 2021 AXA dio un nuevo paso con el lanzamiento del AXA For Progress Index que sigue vigente en 2023. Se trata de un conjunto de 7 compromisos en Sostenibilidad para los próximos años en su triple rol de inversor, asegurador y de empresa ejemplar.

Al igual que en años anteriores, la información de este Estado de Información No Financiera de AXA Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante AXA Seguros Generales) se incluirá y ampliará en el Informe de Sostenibilidad de AXA España 2023. Así, todos los públicos de interés podrán conocer en profundidad el impacto positivo generado por AXA en la sociedad y en el planeta durante el pasado ejercicio.

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

1.1. MODELO DE NEGOCIO

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

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

A cierre de 2023, AXA Seguros Generales contaba con 2.130 empleados, unos 3 millones de clientes y un volumen de primas netas de 1.478.200.413,83 euros. En Andorra, la compañía cuenta con 85 clientes y un volumen de primas de 264.855,4 euros.

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



Consejo de administración

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

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

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

A 31 de diciembre de 2023, la composición del Consejo de Administración es la siguiente:

- Antimo Perretta, Presidente
- Olga Sánchez, Vicepresidenta y Consejera Delegada
- Alexis Babeau, vocal
- Mónica Deza, vocal
- Nicolás Leclercq, vocal

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

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

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

Dirección efectiva

Consejera Delegada

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



ORGANOS DE DIRECCIÓN

Comité Ejecutivo

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

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

A 31 de diciembre de 2023 el Comité Ejecutivo estaba formado por la Consejera Delegada, ocho Directores de Área y una función estratégica que conforma el Comité Ejecutivo Extendido (CEE):

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

Funciones clave

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

A 31 de diciembre de 2023 las funciones clave de AXA Seguros Generales están representadas por:

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



Otros comités

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

Valores

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

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

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

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

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

Perfil de riesgo

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

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

1.2. POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA

Código Ético

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



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

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

1.3. GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

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

Los resultados se cruzaron con el perfil de riesgo operacional del Grupo AXA y con la encuesta de riesgos emergentes de AXA la cual aglutina los principales riesgos emergentes en la sociedad. Para incorporar el análisis externo, los riesgos más significativos también se compararon con la evaluación del Índice de sostenibilidad Dow Jones. Esta evaluación realizada en años anteriores se revisó en 2023, identificando los siguientes:

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



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

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

En 2023, el Grupo AXA ha desarrollado un libro de tendencias sobre las previsiones, ofreciendo una visión muy representativa de los riesgos futuros relacionados con la salud, medioambiente, las nuevas tecnologías y los riesgos socioeconómicos. El informe completo se puede consultar en (<https://www.axa.com/en/news/2023-future-risks-report>).

1.4. OTROS

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





2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

2.1. EMPLEO

Este año, a diferencia de 2022, no se incluye información relativa al Grupo IV (nivel 9), ya que con fecha 21 de diciembre de 2023 se publicó en el BOE el nuevo Convenio Colectivo para las empresas del Grupo AXA. En este se establece que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84.2. d) del Estatuto de los Trabajadores en materia de adaptación al ámbito de la empresa del sistema de clasificación profesional de las personas trabajadoras, el Grupo Profesional IV aglutinará, exclusivamente, a aquellos trabajadores y trabajadoras que se incorporen a AXA mediante un contrato formativo, concretamente, el contrato de formación en alternancia o el destinado a adquirir una práctica profesional o contrataciones equivalentes vigentes en cada momento.

Número total de empleados y distribución

Distribución por edad, género y clasificación profesional

EMPLEADOS	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	1.356	877	1291	839
Menores de 30 años	39	30	32	26
Entre 30 y 50 años	824	524	715	481
Mayores de 50 años	493	323	544	332
TOTAL DE EMPLEADOS	2.233		2.130	

EMPLEADOS	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Clasificación Profesional	1.356	877	1291	839
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	2	8	4	7
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	31	64	28	61
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	47	75	45	69
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	172	214	177	203
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	483	272	511	270
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	393	130	362	127
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	141	70	110	68
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	39	12	22	8
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	45	31	32	26
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	3	1	0	0
TOTAL DE EMPLEADOS	2.233		2.130	



Distribución por modalidad de contrato de trabajo

EMPLEADOS	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por modalidades de contrato de trabajo	1.356	877	1.291	839
Temporal Tiempo Completo	9	5	6	5
Temporal Tiempo Parcial	0	0	0	0
Indefinido Tiempo Completo	1281	841	1234	818
Indefinido Tiempo Parcial	66	31	51	16
TOTAL DE EMPLEADOS	2.233		2.130	

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial

PROMEDIO ANUAL	2022					2023				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	18,08	0,00	1.303,83	66,75	1.380,67	13,42	0,00	860,75	34,75	908,92
<30 años	10,75	0,00	33,33	0,83	44,92	10,25	0,00	26,92	1,92	39,08
30 <x< 50	6,58	0,00	812,58	53,50	872,67	3,17	0,00	507,75	28,83	539,75
>50 años	0,75	0,00	457,92	12,42	471,08	0,00	0,00	326,08	4,00	330,08
Distribución por Clasificación	18,08	0,00	1.303,83	66,75	1.380,67	13,42	0,00	860,75	34,75	908,92
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA		0,00	2,25		2,25		0,00	9,58		9,58
GRUPO I (NIVEL 1) AXA		0,00	34,67		34,67		0,00	67,67		67,67
GRUPO I (NIVEL 2) AXA		0,00	47,33		47,33		0,00	79,00		79,00
GRUPO I (NIVEL 3) AXA		0,00	175,42		175,42		0,00	215,17		215,17
GRUPO II (NIVEL 4) AXA		0,00	493,75	1,33	495,08		0,00	277,67		277,67
GRUPO II (NIVEL 5) AXA		0,00	381,08	18,00	399,08	0,83	0,00	125,92	5,00	131,75
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	10,00	0,00	115,50	16,42	141,92	10,83	0,00	65,42	2,00	78,25
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	0,07	0,00	30,25	10,00	40,92	0,50	0,00	8,92	3,00	12,42
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1,00	0,00	20,00	20,00	41,00	0,00	0,00	10,67	23,83	34,50
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	6,42	0,00	3,58	1,00	11,00	1,25	0,00	0,75	0,92	2,92

PROMEDIO ANUAL	2022					2023				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	6,91	0,75	1.259,83	63,66	1.321,16	4,25	0,00	821,83	17,34	843,42
<30 años	3,33	0,00	32,25		35,58	2,33	0,00	25,00	0,42	27,75
30 <x< 50	3,50	0,75	719,25	39,42	762,92	1,58	0,00	467,08	12,92	481,58
>50 años	0,08	0,00	508,33	14,24	522,65	0,34	0,00	329,75	4,00	334,09
Distribución por Clasificación Pro	6,91	0,75	1.259,83	63,66	1.321,16	4,25	0,00	821,79	17,34	843,38
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	0,00	0,00	3,83	0,00	3,83	0,00	0,00	7,00	0,00	7,00
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	0,00	0,00	29,58	0,00	29,58	0,00	0,00	63,00	0,00	63,00
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	0,00	0,00	45,91	0,00	45,91	0,00	0,00	71,67	0,00	71,67
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	0,00	0,00	171,67	0,00	171,67	0,00	0,00	204,33	0,00	204,33
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	0,00	0,00	469,50	1,00	490,50	0,00	0,00	265,66	0,00	265,66
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	0,00	0,00	358,16	18,33	376,49	0,00	0,00	122,25	4,00	126,25
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	3,25	0,75	116,58	12,09	132,66	1,83	0,00	63,25	2,25	67,33
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	0,50	0,00	23,67	7,58	31,75	0,00	0,00	7,33	1,42	8,75
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1,25	0,00	20,92	14,67	38,84	1,17	0,00	17,30	9,67	28,14
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	1,91	0,00	0,00	0,00	3,83	1,25	0,00	0,00	0,00	2,50



2.2. DESPIDOS Y ACUERDO SOCIAL PARA LA TRANSFORMACIÓN

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

En este sentido, en 2023 se negoció un nuevo Acuerdo para la Transformación para la empresa AXA Seguros Generales, basado en la voluntariedad (prejubilaciones y ceses incentivados) con vigencia hasta 30 de junio de 2024, con el objetivo de continuar con la transformación en la empresa.

Este acuerdo también conlleva la puesta en marcha de varias medidas como: la activación del programa Restart (desarrollado en el apartado 2.11), la dinamización de la bolsa interna, movilidades geográfica y funcional etc. Todo ello, para dar oportunidades de empleabilidad, aprendizaje y/o promoción profesional, a todas las personas que trabajan en AXA.

El volumen de salidas gestionadas en virtud de este acuerdo ha sido el siguiente:

	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
DESPIDOS	48	55	61	48
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	1	0	0	1
Entre 30 y 50 años	11	11	23	14
Mayores de 50 años	36	44	38	33
Distribución por Clasificación Profesional				
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	0	3	0	0
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	6	7	2	4
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	3	5	2	4
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	5	11	5	14
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	20	19	24	15
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	6	3	11	3
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	3	2	5	3
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	3	0	4	1
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	2	3	8	4
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	0	2	0	0



2.3. REMUNERACIÓN

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

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

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

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

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

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

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



Remuneraciones Medias (euros)	2022	2023
Por Edad	51.334	53.386
Menores de 30 años	37.474	40.100
Entre 30 y 50 años	49.970	52.592
Mayores de 50 años	55.786	55.333
Por Clasificación Profesional	51.334	53.386
GRUPO 0 + GRUPO I (NIVEL 1) AXA	124.067	128.696
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	76.905	78.680
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	61.482	63.456
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	48.299	49.320
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	40.606	41.812
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	36.189	37.858
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	29.238	29.613
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	22.111	22.484
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	19.752	-

* Las remuneraciones promedio mostradas, son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target.

Beneficios sociales

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

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

Ventajas sociales

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

Brecha salarial

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



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

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

La ratio de remuneración total mujeres / hombres (retribución fija + retribución variable) del año 2023 por grupo y niveles de convenio es el siguiente:

Ratio - remuneración mujeres/hombres	2022	2023
GRUPO 0 + GRUPO I (NIVEL 1) AXA	96%	97%
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	98%	99%
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	97%	97%
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	93%	91%
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	95%	93%
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	99%	100%
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	99%	100%
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	98%	101%
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	117%	0%

Brecha Salarial (euros)	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
GRUPO 0 + GRUPO I (NIVEL 1) AXA	121.033	126.385	125.458	129.784
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	75.822	78.085	77.584	79.069
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	60.441	62.568	62.320	64.212
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	46.981	47.749	50.630	52.294
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	40.123	41.032	42.060	44.044
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	36.110	37.831	36.346	37.903
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	29.159	29.583	29.493	29.707
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	21.971	22.627	22.315	22.310
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	20.502	-	17.502	-

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target.





Remuneración media de Consejeros y Directivos

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

Mujeres		Hombres	
2022	2023	2022	2023
161.685	164.496	171.255	177.912

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target.

Los Consejeros son retribuidos mediante el pago de dietas por asistencia efectiva a las reuniones del Consejo de Administración. Dicha retribución se fija por la Junta General y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación. La cuantía de la retribución para los miembros del Consejo en 2023 ascendió a 7.512,65€ por reunión, siendo idéntica para hombres y mujeres. Asimismo, los Consejeros que forman parte del Comité de Auditoría perciben una retribución por la asistencia a las reuniones de este órgano. En 2023 el Presidente percibió 7.512,65€ por reunión y el resto de los miembros 3.756,33€. La cuantía es la misma independientemente del sexo y no ha sufrido cambios entre 2022 y 2023.

2.4. EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

AXA trabaja de la mano de diferentes fundaciones y entidades, estableciendo alianzas en todo el territorio nacional para seguir apostando por la contratación de personas con discapacidad. Por ello, todos los centros de trabajo de AXA son accesibles.

Adicionalmente, AXA está adherida al Convenio Inserta con la Fundación ONCE para la inclusión laboral de personas con diversidad funcional. A cierre 2023, AXA Seguros Generales cuenta con 47 empleados en plantilla con algún tipo de discapacidad, lo que supone un total de 2,21% sobre el total de plantilla a cierre (2.130 empleados).

Las principales acciones realizadas en 2023 fueron:

- Formación dinámica y vivencial **“En AXA puedes ser tú: Discapacidad”**, de la mano de Fundación Randstad, en la que participaron un colectivo de 60 managers, aprendiendo acerca de los distintos tipos de discapacidad y la importancia de incluir esta diversidad en los equipos.
- Por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad 2023, seguimos trabajando en la comunicación y sensibilización sobre esta realidad a través de diferentes acciones dirigidas a empleados.
- Adicionalmente, fuimos parte de la iniciativa global del Grupo AXA, **“Exchange”**, para la generación de best practises en la gestión de la discapacidad en las diferentes entidades del grupo: En Axa España, La Fundación AXA, en colaboración con el Comité Paralímpico Español y el equipo de Diversidad puso a disposición de los empleados la **“Guía de Inclusión: personas con discapacidad”**; con recomendaciones para actuar de una manera inclusiva con personas con discapacidad.



Asimismo, AXA cuenta con el **Fondo de ayuda para la diversidad funcional y/o enfermedad grave**, una ayuda que con la firma del nuevo Convenio ha pasado de 50.000€ a 60.000€ anuales para contribuir a los gastos que puedan generarse derivados de situaciones especiales tales como, empleados/as con hijos/as con una discapacidad Grado 2, siempre y cuando dicha discapacidad sea igual o superior al 33 %, empleados/as una discapacidad reconocida de Grado 2, siempre y cuando dicha discapacidad sea igual o superior al 33 % y, ampliando este año el reparto de este fondo a un nuevo colectivo, colaboradores/as con necesidades de atención asistencial a hijos o hijas menores afectados por una enfermedad grave¹.

Adicionalmente, el Convenio AXA recoge para los empleados/as en activo que, no habiéndolo comunicado con anterioridad a la empresa, acrediten una discapacidad al menos, de Grado 2, siempre y cuando dicha discapacidad sea igual o superior al 33 %, el abono de un único pago, no compensable ni absorbible, de los siguientes importes en función a su grado de discapacidad:

- Discapacidad Grado 2 igual o superior al 33 %: 1.500 euros.
- Discapacidad Grado 3: 1.750 euros.
- Discapacidad Grado 4: 2.000 euros.

2.5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2023, la jornada de trabajo fue de 1.642,5 horas anuales.

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

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

El Acuerdo de Trabajo a distancia de 2021 se ha incorporado al convenio colectivo de 2022-2025 por el que todos los empleados que voluntariamente se adhieran mediante el acuerdo individual de trabajo a distancia, pueden realizar su trabajo en esta modalidad 2 días fijos a la semana y hasta 3 días adicionales flexibles al mes, evolucionando así hacia **modelo Smart Working** (Más detalle en apartado 2.14)

¹ Siempre que se encuentre incluida en el anexo I de la Orden TMS/103/2019, de 6 de febrero por la que se modifica el anexo del Real Decreto 1148/2011, de 29 de Julio y regulación contenida en el Real Decreto 677/2023 de 18 de abril de 2023.



2.6. MEDIDAS DE CONCILIACION

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

AXA Seguros Generales es una empresa reconocida con el certificado efr (equilibrio, flexibilidad y responsabilidad) por la Fundación Másfamilia y tiene más de 80 medidas que permiten una mejor conciliación entre la vida personal, familiar y laboral. En 2023, se renovó la concesión del certificado, a través de auditoría externa con una valoración favorable. Se destacan algunas de las medidas que tratan de favorecer la conciliación de la vida personal, laboral y familiar:

- **Convenio Colectivo** que regula permisos para atender a situaciones personales/familiares. A modo de ejemplo:
 - Excedencias voluntarias
 - Permiso sin sueldo en determinadas situaciones
 - Movilidad geográfica
 - Jornada flexible y flexibilidad de entrada de 30 minutos
 - 24 y 31 de diciembre, días de libranza
 - Asuntos propios
 - Para el tiempo necesario para la realización de exámenes prenatales, asistencia a técnicas de preparación al parto o para la realización de los trámites necesarios previos a la declaración de idoneidad en caso de adopción, acogimiento o guarda con fines de adopción o acogimiento.
 - Disponibilidad de 15 horas adicionales de asuntos propios para consulta médica de hijos/as, progenitores hermanos/as y cónyuge o pareja de hecho, debidamente acreditada.
 - Especial protección a las mujeres víctimas de violencia de género, etc...
- **En cuanto a la regulación del Trabajo a distancia** en AXA, el Acuerdo suscrito en 2021 ha sido incluido en el Convenio con las actualizaciones pertinentes, donde se regula que todas las personas que trabajan en AXA pueden realizar, de forma voluntaria, su trabajo en la modalidad de trabajo a distancia 2 días a la semana fijos y hasta 3 días adicionales flexibles al mes, regulando a su vez medidas de flexibilidad en torno al trabajo en remoto, tales como:
 - Trabajo a distancia desde 2ª residencia
 - Trabajo a distancia los sábados y festivos que se deban trabajar
 - Las personas trabajadoras cuya jornada laboral se realice en turno de tarde las vísperas de festivos, así como un viernes laborable al mes.
 - Las mujeres embarazadas podrán solicitar trabajar a distancia un día más a la semana.
 - Posibilidad de ampliar los días de teletrabajo por cuestiones de enfermedad grave y/ o movilidad del trabajador/a o cuidado de familiar.
 - Posibilitar el cambio de los días fijos (2 días semanales) para el seguimiento de los distintos procesos médicos en caso de someterse a un tratamiento de Fecundación In Vitro (FIV), así como para el seguimiento de los distintos procesos médicos por patologías diagnosticadas y asociadas a enfermedades menstruales y/o síntomas graves derivados de menopausia y/o andropausia.



- **II Plan de Igualdad:** firmado en 2022 y que incluye más de 43 medidas nuevas de conciliación con, entre otras novedades, iniciativas para favorecer la conciliación y la corresponsabilidad, como la reducción de jornada remunerada para mujeres embarazadas a partir de la semana 34 de gestación y, durante 1 mes, para personas que se reincorporan al trabajo tras un período de baja de larga duración.
- **Protocolo de Desconexión Digital:** la compañía fue pionera en recoger en su convenio colectivo 2017 -2022 el derecho a la desconexión digital al terminar la jornada laboral. Este derecho se articula como complemento a las medidas de trabajo flexible y de conciliación existentes. Además, en 2019 se firmó, con la representación legal de los trabajadores, el Protocolo de derecho a la desconexión digital para garantizar el tiempo de descanso y la conciliación, e implantado medidas concretas que garanticen el derecho a la desconexión digital de los empleados/as fuera de su horario laboral.
- **Protocolo de Protección en casos de Violencia de Género** con medidas de flexibilidad especiales para las víctimas.
- **Acuerdo trabajadores tecnológicos** desde el 2008.

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

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

A estas acciones, se suma el nuevo acuerdo de trabajo a distancia (modelo Smart working) descrito en el apartado 2.5.

2.7. ABSENTISMO

En 2023, respecto a 2022, se ha producido un **ligero descenso en los accidentes de trabajo**, por las medidas preventivas implantadas durante todo el año, y la reducción de los accidentes *in itinere*, motivado en gran parte por el incremento de días de teletrabajo y a todas las medidas que contribuyen a la seguridad vial (lanzaderas, flotas de vehículos de empresa más seguros, sensibilizaciones, etc.).

Por otro lado, en cuanto al absentismo por contingencia común, se han incrementado las horas debido a una prolongación de los procesos de corta y larga duración, incrementando considerablemente, además, el promedio de duración de dichos procesos.

Este incremento puede ser consecuencia de un cambio en la gestión y control de las bajas por parte del Sistema público de la Seguridad Social: hay un mayor volumen de bajas de IT que agotan los 18 meses. Además, la gestión actual que se está produciendo en la atención primaria está prolongando de forma global todos los procesos



ABSENTISMO (HORAS)	2022	2023
Accidentes de trabajo	2.379	1.935
Enfermedades profesionales	0	0
Contingencias comunes	156.387,90	202.742,90

* Para el cálculo de las horas de absentismo se ha tenido en cuenta una jornada promedio de 7,3 horas.

2.8. SALUD Y SEGURIDAD

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

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

En relación con los **riesgos ergonómicos**, el estándar corporativo cumple los criterios de Salud y Seguridad adecuados para la prevención. Todo el mobiliario, equipos y demás enseres cumple con los requisitos de seguridad y ergonomía legalmente exigibles, y se distribuyen de acuerdo con criterios de ergonomía y confort, tanto en la oficina, como en teletrabajo. Adicionalmente, también se realizan **asignaciones de plazas de parking** por dolencias o patologías hasta mejoría y a embarazadas a partir de la semana 28.

Realizamos evaluaciones de riesgo de manera regular en todos los centros de trabajo. Y como consecuencia de la remodelación y traslado del centro de trabajo de Sevilla, se realizó la **evaluación** y el estudio de condiciones termo-higrométricas, iluminación y CO2, para garantizar las condiciones óptimas para el trabajo.

En lo relativo a la **formación en materia de seguridad**, en 2023 se impartió:

- Formación de primeros auxilios, DEAS y formación de extinción de incendios de forma presencial para los integrantes de los equipos de emergencias.
- Formación sobre salud, prevención y bienestar en abierto para todos los empleados.
- Formación de trabajo en altura para algún colectivo que, de forma muy puntual, tiene que realizar actividades con este riesgo.

Adicionalmente, y fruto del **Acuerdo de trabajo a distancia**, al igual que en el ejercicio anterior, se ha seguido avanzando en:

- La dotación a todas las personas adheridas de forma voluntaria al mencionado acuerdo, asegurando el material necesario para teletrabajar: mesa, pantalla y silla.
- La gestión de peticiones por enfermedad grave o movilidad reducida de empleados, o por enfermedad grave de carácter temporal de familiares de primer grado.
- Facilitar la prestación de teletrabajo para embarazadas a partir de la semana 24.



Durante 2023, en AXA trabajamos en la **Evaluación de Riesgos Psicosociales**, en colaboración con Affor Health, consultora especialista y bajo la metodología FPSICO 4.0. Con una participación de un **60%**, los resultados incrementan en casi 3 puntos el último estudio.

Pese al ligero repunte en carga de trabajo, todos los demás indicadores mejoran sustancialmente respecto a la última evaluación. Destaca especialmente:

- Tiempo de trabajo, situándose en un 97,7% los colaboradores que manifiestan una situación favorable
- Las relaciones sociales en AXA, entendidas como el apoyo que nos mostramos unos a otros, situándonos en un 90,40% de colaboradores con una valoración positiva de este indicador.
- En cuanto a la autonomía/empowerment, nos posicionamos en casi un 87,5% los trabajadores que hacen una buena valoración.

En relación con la carga de trabajo, se ha ido trabajando durante todo el año con el equipo de trabajo y con los diferentes responsables de Personas de las diferentes áreas, con medidas encaminadas a reducir esa carga de forma paulatina. Los principales ejes de trabajo han sido la simplificación, revisando procesos sin aporte de valor, la optimización de procesos con visión transversal evitando duplicidades, protocolo de robotización y digitalización, nuevas metodologías de gestión de proyectos, optimización en la distribución de las cargas en los equipos, y sensibilización relativa a la desconexión digital y a la organización del tiempo de trabajo.

Plan Wellness y Salud Integral

En 2023, la estrategia del **Plan Wellness y la Salud Integral** ha seguido siendo una prioridad para AXA. Por ello, y alineados con la estrategia de Grupo y bajo el propósito: *trabajamos por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que importa*, se ha desarrollado un Plan de salud bajo 4 pilares que abordan el cuidado de forma integral:

- **Tu cuidado médico y asistencial:** con iniciativas como la orientación médica gratuita para empleados y familiares, segunda opinión médica por enfermedad grave, etc...
- **Tu cuidado nutricional:** reactivando el servicio de nutrición disponible para todos los empleados, con cambios en la oferta de menús de cafetería, fruta gratis en la oficina, etc.
- **Tu cuidado físico, emocional y bienestar:**
 - En cuanto a la salud física, en 2023 se realizaron campañas importantes enfocadas en la **vigilancia de la salud física**, incorporando a los exámenes médicos regulares, pruebas adicionales como la de la hormona tiroidea, PSA o detección de cáncer de colon para algunos colectivos, que mejoran los requerimientos mínimos legales. Además, incorporamos indicadores de medición de salud emocional.

También tuvo lugar la campaña de vacunación antigripal, en la que han participado más de 350 personas y acciones como la ampliación de la red de gimnasios con Gympass, clases de zumba en sede, sesiones sobre higiene del sueño, etc...



Asimismo, otra de las prioridades fue el cuidado a pacientes con cáncer, con la celebración de días señalados como Día Mundial del melanoma, próstata, cáncer de mama, webinars con la AECC. También tuvo lugar una nueva edición del programa “Deshabitación tabáquica”, en colaboración con la AECC, finalizado con un 100% de abstinencia.

- Y en relación con la salud emocional y bienestar, destaca el **plan integral de Salud Mental y Emocional**, que al igual que en ejercicios anteriores, en 2023 puso a disposición de todos los empleados y managers entre otras iniciativas: talleres de salud mental, procesos de coaching y asistencia psicológica gratuita para todas las personas que forman parte de AXA, ponencias, y todo un site en la intranet con recursos a disposición de los empleados, etc.

Además, en línea con la estrategia de AXA Seguros en España, se han lanzado **acciones a nivel Grupo AXA que refuerzan y se integran en nuestro plan global**. Como ejemplo, AXA CARE (*AXA cuida*), con iniciativas específicas de salud física y emocional con foco en cuidado de mayores y familiares, o violencia de género.

Finalmente, para generar awareness de manera integral de todo el plan de Salud a todos los empleados, se fomentan acciones de sensibilización, como los *Healthy days* en los que, durante 2 semanas, se ponen en marcha iniciativas, ponencias y talleres de Salud. A modo de ejemplo, “El Cuidado de los mayores y del cuidador”, “talleres de nutrición”, “Menopausia y Andropausia”, entre otros.

Durante el 2023, AXA ha sido reconocida por su labor y compromiso con la salud, el bienestar global y la seguridad de los empleados en el entorno laboral:

- Reconocimiento a las **10 Empresas pioneras del Bienestar en la última década**, que reconocen el liderazgo en el cambio sobre la gestión de personas y su bienestar integral, otorgado por *Mi Empresa es Saludable*.
- Reconocimiento 5 volantes (el máximo) a los **Avances de la Empresa para integrar la Seguridad Vial en los planes preventivos 2023**, otorgado por el *Instituto Regional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- **Certificación Top Wellbeing Company**, dentro del Top 30 Empresas en España con mejores prácticas en Salud y Bienestar corporativo, otorgado por *Intrama*.

Estos reconocimientos ponen en valor todo el Plan y oferta integral de salud disponible para todos los empleados de AXA.

Informe de Siniestralidad (Accidentes de trabajo)

ACCIDENTALIDAD	2022	2023
Mujeres - Plantilla total	1.356	1.291
Mujeres - Horas totales trabajadas	2.167.837	2.063.922
Accidentes de Trabajo – Sin baja	8	7
Accidentes de Trabajo – Con baja*	5	3
Accidentes de Trabajo - In itinere	8	7



Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	5	3
Mujeres- Número de jornadas perdidas	269	265
Hombres - Plantilla total	877	839
Hombres - Horas totales trabajadas	1.402.060	1.341.309
Accidentes de Trabajo - Sin baja	0	2
Accidentes de Trabajo - Con baja	3	0
Accidentes de Trabajo - In itinere	3	1
Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	0	1
Hombres - Número de jornadas perdidas	57	0
Enfermedades Profesionales	2022	2023
Mujeres	0	0
Hombres	0	0
Índices de Accidentalidad (%)	2022	2023
Mujeres		
Índice de frecuencia**	2,31	1,45
Índice de gravedad***	0,12	0,13
Hombres		
Índice de frecuencia**	2,14	0,00
Índice de gravedad***	0,04	0,00

*De los Accidentes de trabajo con baja, se están contabilizados los nuevos AT (se excluyen las recaídas). Los procesos totales con baja en 2023 han sido 7.

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

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

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

2.9. RELACIONES SOCIALES

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

Las últimas elecciones sindicales celebradas en mayo de 2023, el porcentaje de representación sindical es el siguiente:

2023 % DE REPRESENTATIVIDAD SINDICAL				
CCOO	UGT	LAB	CIG	WAGON
47,52%	41,58%	6,93%	2,97%	0,99%

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

Con el fin de velar por el cumplimiento e interpretación del convenio colectivo se constituye una Comisión Mixta integrada por representantes de la parte empresarial y representantes pertenecientes a la representación sindical firmante del convenio, que se reunirá con carácter trimestral.



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

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

Asimismo, durante el año 2023 se han celebrado comisiones de seguimiento con el fin de asegurar y garantizar el cumplimiento de los objetivos alcanzados en cada uno de los acuerdos firmados, así como llevar a cabo el análisis de los temas concernientes a cada una de las comisiones. En este sentido, las comisiones celebradas han sido:

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

Durante los últimos meses, la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo ha estado reuniéndose periódicamente con el compromiso de negociar **un nuevo Convenio** para todas las personas que trabajadoras de AXA, cuya firma se ha materializado el 29 de septiembre de 2023, y ha sido suscrito por los sindicatos mayoritarios, CCOO y UGT.

Este Convenio 2022 – 2025 establece el nuevo marco legal laboral, ideal para afrontar los retos de negocio y el entorno de transformación global en el que nos encontramos. También trae consigo importantes mejoras en las condiciones de trabajo, mayor inversión para afrontar situaciones especiales y refuerza la apuesta de la Empresa por la mejora de medidas sociales, y la diversidad e inclusión.

El Convenio Colectivo de empresa es complementario al Convenio Colectivo General de ámbito estatal, para las Entidades de Seguros y Reaseguros. Dicho convenio es aplicable al 100% de los empleados de las entidades que integran el Grupo AXA en España, como integrantes del mencionado Convenio, excepto el Comité Ejecutivo.

En AXA disponemos de varias iniciativas en las que los empleados pueden participar y dar su voz: la **encuesta de inclusión** (en la cual valoran qué tan inclusivos somos como compañía), **Pulse** (encuesta de clima laboral y compromiso), o la **encuesta de movilidad** (para evaluar temas de sostenibilidad y medio ambiente). Además, disponemos de un **buzón de consultas TU VOZ**, donde los empleados pueden enviar cualquier duda, pregunta o consulta que puedan tener.

2.10. APRENDIZAJE

Los objetivos de desarrollo y aprendizaje de AXA Seguros Generales continúan enfocándose en impulsar una organización capaz de crear, adquirir y transformar conocimientos para abordar los retos presentes y futuros.

Se trabaja desde varias vertientes:



1.- Se fomentan entornos y experiencias de aprendizaje disponible para todos los colaboradores que permitan el desarrollo y aprendizaje continuo, con los siguientes objetivos:

- Por un lado, impulsar el conocimiento técnico, con foco en el cliente y el negocio, analítica del dato, conocimientos digitales, idiomas y cambio climático, a través de los entornos de aprendizaje disponibles en *Keep learning At AXA*: Tech Academy, Datacademy, Cliente y Visión de negocio y English School y Academia del Clima.
- Y en paralelo, ampliar el desarrollo de habilidades como la capacidad de aprendizaje, gestión del cambio, agilidad y simplificación, gestión emocional y bienestar, a través del entorno de aprendizaje "Lidera tu potencial" y espacios o ecosistemas digitales como "Smart Corner" y "Aprende y crece" espacios de sensibilización, comunicación y formación sobre diferentes habilidades y competencias. En este sentido, se potencia que cada empleado tome conciencia de la importancia de seguir aprendiendo continuamente y tome un papel activo sobre su crecimiento y aprendizaje.

Todos los empleados tienen a su disposición una amplia oferta de formación englobada en la plataforma formativa y gestión del conocimiento "YES Learning". Como parte clave de esta oferta online, pueden acceder a plataformas de aprendizaje como LinkedIn Learning, con una gran variedad de temáticas, duración y con la posibilidad de acceder desde dispositivos como el smartphone o la Tablet.

En el 2023 durante el mes de noviembre se ha celebrado la semana del aprendizaje **AXA Week For Growth** con más de 1.200 participaciones, siendo una iniciativa mundial que promueve que los empleados asuman un papel activo en el desarrollo de sus capacidades y la planificación de su carrera profesional a través de charlas inspiradoras, talleres interactivos y conversaciones sobre carreras profesionales.

2.- A su vez se diseñan **programas de reskilling y upkilling**, vinculados a las necesidades de transformación y especialización de distintas familias, con el objetivo de desarrollar las competencias y conocimientos críticos necesarios para evolucionar y adaptarse a las nuevas necesidades del entorno.

En este sentido, durante el 2023 se han desarrollado programas de upskilling específicos para familias profesionales comerciales, suscriptores, tecnología y data. Y en paralelo, se han trabajado programas de Reskilling, como el programa Restart (desarrollado en el apartado 2.11).



Horas de formación (reflejado en número de horas)

	2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	383,81	104,08	487,69	516,73	315,81	832,54
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	2.146,47	1.564,38	3.710,85	2.979,83	1.494,13	4.473,97
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	3.913,97	1.441,41	5.355,38	3.177,17	1.971,72	5.148,90
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	6.999,20	4.434,25	11.433,46	6.915,44	6.209,69	13.125,13
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	8.987,75	12.754,95	21.742,70	6.614,65	11.192,87	17.807,52
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	5.476,39	11.227,33	16.703,73	4.083,73	12.535,30	16.619,02
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	2.600,78	4.748,21	7.348,99	3.202,02	5.147,88	8.349,90
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	298,12	1.322,56	1.620,68	329,34	583,97	913,31
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1.264,68	1335,719999	2.600,40	1.094,15	1361,47	2.455,62
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	89,20	110,04	199,24	0,00	0	0,00
Total	32.160,37	39.042,94	71.203,32	28.913,07	40.812,84	69.725,91

3.- AXA también cuenta con programas de formación y desarrollo dirigido a los managers y líderes de la Organización para que sean impulsores del cambio, generadores de entornos saludables y potenciadores del desarrollo del talento de los equipos, fomentando una cultura inclusiva y diversa.

En el 2023 se ha lanzado a través de la Academia de Manager AXA los programas de formación “Liderazgo con propósito” y “Haz que suceda” y se han celebrado tres foros de managers, con el objetivo de generar una visión compartida, impulsar el aprendizaje colaborativo y construir sentimiento de equipo en todos los líderes de la Organización.

4.- **Programas específicos de talento:** programas formativos y de desarrollo para colectivos clave como pueden ser: directivos, sucesores, altos potenciales, perfiles/ personas clave. Estos programas incluyen la identificación de talento con alto potencial para crecer, así como coaching y mentoring.

Como ejemplo, en 2023 se implementó el programa **DRIVE:** una iniciativa en el que participan personas clave de la compañía, y en el que se desarrolla el conocimiento, las competencias y las habilidades necesarias para prepararlos para futuros cambios y retos profesionales, rompiendo también techos de cristal organizacionales mediante el reconocimiento/compromiso y aumentando la exposición a Comité Ejecutivo y al resto de la organización.

Este programa ha sido reconocido por Top Employers (ver apartado 2.14, experiencia empleado) como *best practice* europea.

2.1.1. ACCESIBILIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

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



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

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

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

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

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

• Atracción de Talento:

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

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

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

El año 2023 como novedad, se ha reforzado la experiencia del candidato, mediante la creación de perfiles interactivos, que proporcionan una experiencia inmersiva a través de testimonios de empleados y consolidan el mensaje de que en AXA se puede ser uno mismo para promover la diversidad y la igualdad en las candidaturas.

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



- **Promoción y Desarrollo:**

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

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

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

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

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

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

La oferta de programas de desarrollo se ha incrementado, además, con el lanzamiento en 2023 del **programa AXA Restart**, un programa de reskilling mediante el cual los empleados de AXA pueden cambiar radicalmente de carrera profesional en tan solo seis meses sin necesidad de cambiar de compañía, mediante innovadoras fórmulas de aprendizaje y un acompañamiento mentorizado. Este programa ha sido reconocido en los Premios Expansión a la Innovación en RRHH 2023 por su contribución a la promoción y desarrollo de los empleados.

Finalmente, AXA se sumó este año al **Empowering Women's Talent** por su compromiso con el desarrollo de talento femenino. Se trata de una iniciativa realizada por Equipos&Talento,



enfocada en el empoderamiento de las mujeres en las compañías, que contribuye a que las empresas puedan aprender, compartir, comunicar e inspirar sobre la diversidad de género. Por su adhesión, AXA recibe el sello de reconocimiento como Empresa Adherida al programa y además algunas de las empleadas participan en diferentes iniciativas con foco en desarrollo del liderazgo y talento femenino.

2.12. PLAN DE IGUALDAD

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

Este plan sigue vigente en 2023 y recoge un total de 43 medidas en materia de selección y promoción, fomentando la representación equilibrada entre hombres y mujeres; formación, con el fin de seguir consolidando una cultura basada en la igualdad de trato y oportunidades; retribución para seguir potenciando la equidad salarial; conciliación, con políticas de flexibilidad y corresponsabilidad; y prevención y salud laboral, con la integración de la perspectiva de género en todas las políticas al respecto.

En julio de 2023 se llevó a cabo la reunión anual de la Comisión de Igualdad, con el fin de actualizar los diagnósticos y revisar el nivel de ejecución de las medidas acordadas, y, adicionalmente, 2 reuniones extraordinarias, en abril y noviembre, respectivamente.

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

- La renovación del **protocolo de actuación frente a situaciones de acoso sexual, por razón de género, moral o ciberacoso**. Como novedad más importante, y atendiendo a la transformación tecnológica y las nuevas formas de comunicación, se incluye el ciberacoso, dentro del cual se recoge también la potencial responsabilidad de las personas que participen reenviando y/o difundiendo información, imágenes o sonidos constitutivos de este tipo de acoso y las personas que, siendo conocedoras, no lo denuncian. Este protocolo se volvió a actualizar en 2021 y sigue vigente, incluyendo el acoso por abuso de poder y algunos cambios en el procedimiento de actuación. Desde la entrada en vigor del II Plan de Igualdad, el protocolo de actuación frente a situaciones de acoso sexual y por razón de género, forma parte del propio Plan de Igualdad.
- El **protocolo de protección en casos de violencia de género**, que recoge medidas de protección y apoyo para las empleadas de AXA que pudiesen encontrarse en esta situación. Este protocolo sigue vigente en 2023.

2.13. POLITICA DE INCLUSION Y DIVERSIDAD

En AXA, la inclusión y la diversidad están muy ligadas a los valores corporativos y a la cultura de respeto hacia los empleados, los clientes y la sociedad. El objetivo es crear un entorno del que todo el mundo se sienta parte, que es incluido y que puede desarrollarse y crecer. La diversidad también ayuda a atender las necesidades de los clientes en diferentes mercados,



global y localmente. Inclusión y diversidad juegan un papel importante en el propósito de AXA: *trabajamos por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que importa.*

Anualmente, tiene lugar la **encuesta de inclusión** (en la que los empleados valoran cómo de inclusivos somos como compañía) y se ponen en marcha *focus groups* para ahondar en los resultados. Con todo esto, se establecen las prioridades y el plan de acción de Inclusión & Diversidad (I&D) para el año siguiente. Este plan se articula en torno a los 7 pilares de la Política de I&D de AXA; y tres de ellos ya han sido desarrollados anteriormente: diversidad funcional (apartado 2.4), conciliación (apartado 2.6) e igualdad de género (apartado 2.11).

- **LGTBI+:** AXA es miembro fundador de REDI, red empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI+, y forma parte de la Junta Directiva de esta asociación. La compañía cuenta con una red formada por más de 200 Aliados LGBTI+ que participan de manera activa en iniciativas con el objeto de fomentar la inclusión del colectivo, en especial en fechas clave como el Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia o el Día del Orgullo LGBTI+.

Y, conscientes de la importancia que tienen las redes de Aliados LGBTI+ en las empresas, en junio de 2023 organizamos en AXA un panel con Aliados LGBTI+ de otras empresas (Amadeus, BP y Repsol) para intercambiar visión y retos en materia de inclusión del colectivo.

- **Diversidad Generacional:** AXA forma parte de la **Red de empresas del Observatorio Generación y Talento**, un órgano que anualmente realiza estudios de relevancia respecto a la temática generacional. Además, AXA cuenta con beneficios y medidas de conciliación y flexibilidad que tratan de dar respuesta a las necesidades de todas las personas que forman parte de la compañía, atendiendo a los diferentes momentos vitales.

Por ello, en 2023 nuestras prácticas han obtenido el **1er Premio en Diversidad Generacional de Intrama**.

Adicionalmente, en 2023 el Grupo AXA ha firmado con el Comité de Empresa Europeo una Carta de 10 compromisos destinada a poner en valor el papel de los empleados de más de 50 años en la compañía.

- **Diversidad Cultural y de Origen:** este pilar se trabaja mediante la sensibilización para romper estereotipos culturales, así como la monitorización de la diversidad de orígenes en los procesos de selección & promoción. Asimismo, se toma la voz del empleado de manera continua, a través de *focus groups* que permiten recoger más información acerca de este ámbito.
- **Salud Mental/emocional:** Como mencionamos en *el apartado 2.8*, AXA mantiene el compromiso con el bienestar de sus empleados, convirtiéndose en un claro referente en materia de Salud Mental a través de **iniciativas relacionadas con la protección de la salud física y emocional de los empleados y managers**. (ver detalle de salud mental / emocional en apartado 2.8)

En este sentido, y con motivo del Día de La Salud Mental, se organizó una semana de actividades enfocadas al cuidado de la salud mental, fomentando la adquisición de



prácticas saludables a través de talleres, cursos y charlas. Todas estas iniciativas cuentan con gran aceptación por parte de todos los empleados.

Adicionalmente al trabajo realizado en cada uno de los pilares de I&D, se han seguido desarrollando diferentes iniciativas de sensibilización para toda la organización, como los “#enAXApuedoseryo”, foros abiertos a toda la plantilla, en los que diferentes colaboradores de AXA nos trasladan su punto de vista, desde sus experiencias personales y profesionales, sobre la inclusión en nuestra compañía.

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

2.14. CULTURA, COMUNICACIÓN INTERNA Y EXPERIENCIA EMPLEADO

a) Cultura

La **transformación** cultural en AXA hacia una cultura colaborativa, inclusiva y Smart, que fomente la agilidad y la simplicidad, ha sido una de las prioridades clave de acción durante los ejercicios anteriores.

En este sentido, en 2023 destacan dos ejes clave:

- **Cultura de simplificación:** en 2023, se ha puesto el foco en seguir desarrollando una cultura que fomente la agilidad y la simplificación a través de diferentes iniciativas:
 - **Nuevos modelos operativos y de trabajo**, para fomentar la agilidad, la colaboración y el foco en toda la organización, tanto a través de equipos multidisciplinares como en la gestión de actividades recurrentes.
 - **Evolución organizativa:** de una organización con múltiples niveles y con varias entidades jurídicas, a una organización más centrada en el cliente, ágil y sencilla.
 - Impulso al **cambio cultural**, a través de acciones de awareness y reconocimiento como:
 - ✓ El lanzamiento de “El Grinch de la simplificación”, una serie original de AXA, que muestra desde la caricatura y el humor, algunas de las oportunidades que tenemos para evolucionar hacia formas de trabajo cada vez más simples y ágiles.
 - ✓ Impulso de la inteligencia colectiva de todos los managers, con foros específicos de managers para crear y establecer conjuntamente compromisos de simplificación de cara al futuro.
 - ✓ Reconocimiento a las mejores iniciativas de simplificación de todas las áreas, a través de un concurso a nivel compañía.
- **Cultura de Smart Working:** AXA apuesta por un ecosistema Smart Working: un modelo de trabajo híbrido (regulado en el acuerdo de trabajo a distancia), que combina el trabajo en la oficina y el trabajo en remoto. Con este modelo, culturalmente se promueven maneras de trabajar más eficientes, que ofrecen más flexibilidad a los empleados, garantizando a la vez, la conexión con el equipo.



En este marco, cabe destacar:

- **Programa Smart Culture:** donde cada equipo ha desarrollado un acuerdo específico para reflejar cómo aseguran, en este entorno híbrido, la conexión con el equipo, la comunicación, visión compartida de la estrategia, etc...
- La transformación de las oficinas en el marco del programa **Smart Office**, con la creación de nuevos espacios *agile* que fomentan y facilitan nuevas maneras de trabajar y encuentros.
- El programa **Smart Progress** (Trabajar mejor vs. Trabajar más), diseñado para fomentar la colaboración, la consecución de objetivos y la evolución firme hacia modelos de trabajo más eficientes y que, poco a poco, se está extendiendo a toda la compañía.
- Y el **Smart Corner**, un espacio digital interactivo con todos los recursos formativos e informativos necesarios para desarrollar las habilidades clave para trabajar en un entorno híbrido y Smart.

b) Comunicación Interna

La comunicación interna es una palanca clave para hacer realidad nuestra estrategia de cultura y experiencia de empleado), así como para transmitir mensajes clave de negocio.

Durante 2023 se ha transformado la estrategia de Comunicación Interna a través un programa llamado "Harmony", para asegurar que cada una de las comunicaciones que hacemos a los empleados se rigen por los siguientes principios clave: empoderar a las personas, emocionarlas y conectarlas con nuestro de propósito de compañía (*trabajar por el desarrollo de las personas, protegiendo lo que importa*), creando una cultura de confianza, inclusiva y de simplificación.

Todo ello, velando por una estrategia de comunicación multicanal, dando cada vez más accesibilidad a todas las noticias y aumentando el engagement de los empleados con las acciones de comunicación.

Esto se materializó con la transformación de:

- Todas las **comunicaciones individuales** que se hacen a los empleados (primer contacto con AXA, onboarding, comunicaciones salariales, de desarrollo, etc...), garantizando que todas cumplen con los principios descritos anteriormente.
- Todas las **comunicaciones colectivas** a empleados:
 - Por un lado, nuestra newlester (publicada 3 veces a la semana), evoluciona hacia formatos más modernos y actuales (con tik toks, resúmenes semanales de noticias,), dando más protagonismo a los empleados (con contenidos como el negocio en primera persona, testimonios, etc...) y recogiendo su voz de manera continua.
Esta transformación ha generado un importante incremento de engagement de empleados con las publicaciones de comunicación interna.
 - Y la evolución de townhalls, foros, hacia un modelo más participativo e inspirador.

Adicionalmente, en 2023 evolucionamos nuestra estrategia multicanal poniendo a disposición de los empleados todas las noticias de comunicación interna también en formato mobile.



c) Experiencia Empleado

Nuestra ambición es evolucionar de ser los mejores empleadores a socios de vida de nuestros empleados, acompañándolos a través de la mejor propuesta de valor (Employee Value Proposition - EVP), en cada uno de sus momentos profesionales en AXA (Employee Journey) y en sus momentos críticos vitales (Socios de Vida).

- Employee Journey:

Disponemos de una completa Employee **Value Proposition**, en cada uno de los momentos clave de la **Employee Journey**, alineada con las necesidades e intereses de los empleados y cocreada con ellos, que se va actualizando y renovando con su feedback.

Esta oferta de valor se enmarca bajo el lema “**Tú^X**”. **Juntos somos un valor exponencial**”. A través de él, AXA transmite a sus empleados que cada uno es único e irrepetible y que juntos, forman parte de un equipo en el que todos aportan y multiplican; dando lo mejor de sí mismos.

Para garantizar el conocimiento y el uso de este conjunto de medidas, existe el espacio “**Tú elevado a X**” (Tú^X), accesible para todos los empleados y con información completa y actualizada de las ventajas, beneficios e iniciativas disponibles para todos sus momentos profesionales (por ejemplo: la incorporación; oportunidades de aprendizaje y desarrollo; medidas de salud física y emocional, su compensación...).

Además, por segundo año consecutivo, se celebró la iniciativa “**Redescubre tu X**”; con sesiones inspiradoras de autoinscripción, donde se amplía su conocimiento de la oferta de valor.

Otra novedad en 2023 ha sido el lanzamiento de **Líderes Conecta2**, un espacio donde los managers de la compañía tienen una visión 360° de su rol de líder en todos los procesos del Employee Journey; con información, rituales y recursos específicos para mejorar la experiencia de los integrantes de sus equipos, especialmente en los momentos donde su rol como manager es más relevante.

- Socio de Vida:

Nuestra ambición es ser socio de vida de los empleados, al igual que lo somos de los clientes, estando presente y apoyándoles en los momentos clave de su vida personal.

A través del programa “**Cerca de ti**”, ofrecemos una oferta segmentada que permite a cada persona elegir entre diferentes ventajas y servicios, lo que necesita en cada momento vital de su vida: embarazo, salud, protección y educación de hijos, bienestar financiero, jubilación; ocio y deporte, dificultades emocionales y otros cambios importantes.

En 2023 continuamos ampliando los servicios y ventajas en nuevos momentos vitales, como puede ser el cuidado de los mayores.



Momentos de celebración y engagement

Por último, entre otras de las iniciativas vinculadas a la experiencia del empleado que tuvieron lugar en 2023, cabe destacar:

- **Kid's Day:** una jornada dedicada a los hijos de empleados, donde durante una mañana pudieron conocer el espacio de trabajo de sus padres, y participar en actividades infantiles que promovieron el orgullo de pertenencia y compromiso. Se celebró en varios centros de trabajo y participaron más de 600 personas.
- **Premios de permanencia y jubilación,** un reconocimiento a los empleados que cumplen 25 y 35 años en la empresa y empleados que se hayan jubilado.
- **Evento de celebración del cierre ciclo estratégico 2020 – 2023:** para reconocer los logros conseguidos en último ciclo estratégico, celebramos un evento con el 100% de los empleados, donde tuvimos la oportunidad de compartir los retos logrados, ilusionar y conectar con el nuevo plan estratégico.

Todas estas acciones son muestra del firme compromiso de AXA por ser un empleador de referencia. En 2023 y por séptimo año consecutivo, volvimos a ocupar el podio de las tres mejores empresas para trabajar en España por **Top Employers, una de las certificaciones con mayor reconocimiento a nivel mundial.**



3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

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

En este sentido, AXA Seguros Generales, como parte de AXA España, se compromete a proteger los derechos humanos de sus empleados, específicamente los principios relativos a la libertad de asociación, el derecho a condiciones de trabajo justas favorables y la no discriminación. En este sentido y siguiendo los procedimientos establecidos de investigaciones en la compañía, se activó en tres ocasiones el protocolo de prevención de acoso en 2023. Los casos se resolvieron este mismo año.

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

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

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



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

MEDIDAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

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

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

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

Para la efectiva implementación de las medidas adecuadas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, la entidad cuenta en la Dirección de Compliance, con un Anti-Bribery Officer responsable de diseñar y asegurar el funcionamiento del programa de prevención. Como parte de este programa, anualmente se realiza una identificación y evaluación de riesgos, así como, la monitorización de la efectividad de sistema de control interno, de acuerdo con la planificación anual. Se destaca que durante el ejercicio 2023, la entidad ha redefinido su política de Gestión de Riesgos Penales.

Igualmente, AXA Seguros Generales dispone de los mecanismos adecuados para alertar de posibles irregularidades: whistleblower, procesos de declaración de conflictos de interés, etc. A este respecto, resaltar que ha adaptado su canal de denuncias de irregularidades a los requisitos de la Ley de Protección de Denunciantes.

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

MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS

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

APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

En 2023, AXA Seguros Generales aportó 3.973.049,69 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, principalmente a la Fundación AXA (3.439.125 €), AXA de Todo Corazón (234.966 €) y al Plan ADOP (298.958,69 €).

Además de estas donaciones, AXA Seguros Generales forma parte de ICEA y UNESPA, entidades sectoriales de seguros, así como de la Cámara Franco-Española de Comercio, de la Chambre de Commerce de Barcelona, de la Asociación Diálogo, de EWI (Empower Women in Insurance) y del Club Financiero Génova. El importe total de las cuotas destinadas a estas entidades en 2023 ascendió a 250.353,31 euros.



5. IMPACTO EN LA SOCIEDAD

IMPACTO DE LA ACTIVIDAD EN LA SOCIEDAD

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

En este sentido, de los 97 proveedores corporativos, que representan el 80,14% del gasto externo, 88 son nacionales y su facturación supone el 74,64% del total del gasto externo. En cuanto a los proveedores de servicios (como talleres) y de Salud, el 100% tienen su domicilio social en España.

IMPACTO DE LA ACTIVIDAD EN LA POBLACION LOCAL Y EL TERRITORIO

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

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

En 2023, 1.252 empleados de AXA en España, de los cuales 1.182 corresponde a AXA Seguros Generales, han participado en las actividades de voluntario corporativo organizadas por AXA de Todo Corazón, como puede ser:

- **Clima:** acciones realizadas enfocadas a la realización de cajas nido, casetas para perros de protectoras de animales, recogida estimada de 1.366 kilos de residuos², 2.140 árboles plantados por nuestros voluntarios. Estas acciones fueron realizadas juntos con ONGs (Fundación FDI, Seobirdlife y Ecoembes)
- **Ayuda humanitaria:** financiación de un centro de salud y un colegio en Senegal, aportaciones a las personas afectadas por la guerra de Ucrania, el terremoto de Turquía y las inundaciones en Libia. Estas acciones fueron realizadas junto con ONGs (Cruz Roja, Campamentos solidarios)
- **Protección inclusiva:** impartición de talleres de primeros auxilios, y talleres de detección de violencia de género a empleados, familiares, agentes y clientes, acompañamiento telefónico a personas mayores en soledad, masterchef con personas mayores vinculados a una donación por participación a bancos de alimentos, mentorías a jóvenes en riesgo de abandono de los estudios, club de lectura y de tejer en residencias de ancianos, así como el club de ocio y senderismo en Barcelona y Madrid con personas con discapacidad intelectual y la recogida anual de regalos a niños en riesgo de exclusión.

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

² Se estima la cantidad recogida, ya que además de las jornadas de voluntario corporativo establecidas, los empleados de manera "remota" han empleado bolsas de 2kg para la recogida de residuos.



DIÁLOGO CON LOS PÚBLICOS DE INTERÉS

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

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

COMPRAS RESPONSABLES

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

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

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

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

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

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

En este sentido, AXA Seguros Generales ha llevado a cabo dos auditorías a proveedores en cuestiones no financieras en cuanto a Procurement Management y Vendor Risk Management.

Además, en 2023, se llevaron a cabo 14 auditorías en materia de privacidad y seguridad de la información.



EL CLIENTE, LO PRIMERO

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

- **Índice de recomendación-NPS:** AXA Seguros Generales se sitúa por encima de la media del mercado, posicionándose entre las tres primeras aseguradoras tanto en Vida Riesgo, como en Auto, Hogar y Salud.
- **Experiencia con la red mediada:** el nivel de satisfacción continúa siendo muy elevado año tras año. Un 88% de los clientes afirman estar muy satisfechos con su agente de seguros AXA y un 93% les otorga valoraciones entre 7-10.

AXA trabaja cada día por ofrecer a los clientes un servicio excelente y una experiencia diferencial, lo que le permite estar en el Top 5 de las compañías más conocidas del sector asegurador (Top 3 of Mind). La accesibilidad, innovación, la gestión responsable, eficaz y ética de los siniestros son también principios que forman parte de su orientación al cliente.

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

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

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

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

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



Sistema de reclamación

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

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

Asimismo, nuestro Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones colabora activamente con la compañía ayudando a mejorar sus procesos y productos, avanzar en la digitalización y automatización de los procesos, evitar reclamaciones futuras fortaleciendo el vínculo con los clientes y mejorando la calidad del servicio.

Quejas y reclamaciones

Durante el ejercicio 2023 el número de reclamaciones recibidas ha sido de 12.432 de las cuales se ha resuelto 11.696 respecto a las 10.285 abiertas en 2022 y 9.781 resueltas ese mismo año (supone un 21% más de reclamaciones recibidas, así como un 20% más de resueltas).

Adicionalmente, en 2023, la DGSFP ha abierto 413 reclamaciones que se han gestionado estando pendientes de recibir pronunciamiento.

En cuanto a la tipología de las reclamaciones, desde el Servicio de Atención de Quejas y reclamaciones, se hace un seguimiento de las más recurrentes, y se trabaja junto con las unidades de negocio afectadas con el objetivo mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes.

En 2023 los 5 motivos de reclamación más habituales en AXA Seguros Generales han sido:

- Subida de primas
- Disconformidad con decisión de rehúse
- Demora/falta de resolución
- Anulación de póliza no realizada
- Disconformidad con importe indemnizado

El plazo legal establecido para la resolución de las quejas y reclamaciones es de un mes, AXA Seguros Generales en 2023 tiene el plazo medio de resolución de 20 días.



INFORMACIÓN FISCAL

La información fiscal relativa a los beneficios, impuestos y subvenciones de AXA Seguros Generales en 2023 es la siguiente:

Beneficios:

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

El beneficio de AXA Seguros Generales en 2023 obtenido únicamente en España, ascendió a 109.469.867,77 euros después de impuestos.

Impuestos:

La cuota de impuesto de Sociedades de AXA Seguros Generales en 2023 ascendió a 12.895.029,78 euros y el pago fraccionado atribuible a la entidad se desglosa de la siguiente manera:

	2022	2023
Primer Pago Fraccionado IS 2023	13.982.447,47	3.201.507,51
Segundo Pago Fraccionado IS 2023	13.439.572,04	10.487.339,35
Tercer Pago Fraccionado IS 2023	-1.566.043,75	-2.542.996,50
Impuesto sobre Sociedades	-12.757.816,67*	1.749.179,42
	13.098.159,08	12.895.029,78

* Cuota del impuesto sobre sociedades en 2022 a devolver, como consecuencia del adelanto vía pago fraccionado.

Subvenciones:

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



TAXONOMÍA UE

El análisis de elegibilidad para Inversiones y suscripción se ha realizado a nivel de Grupo AXA y AXA Seguros Generales se acoge a la dispensa por presentar esta información a nivel consolidado. Esta información se puede localizar en el Universal Registration Document 2023 del Grupo AXA en las páginas 214 a 223.

VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

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



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

A continuación, se presenta el análisis realizado por la sociedad con el detalle de los requisitos de la Ley 11/2018 junto con el estándar GRI relacionado y el número de página en los que se da respuesta. Este número de página hace referencia tanto al EINF de contenido parcial de AXA Seguros Generales, así como al Registration Document 2023 del Grupo AXA que figura en el siguiente enlace: [Universal Registration Document 2023 - Annual financial Report](#).

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

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



Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	1 - Fundamentos	8
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Información general detallada		
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	3-3 Gestión de los temas materiales	165-168; 204-205 (URD 2023 AXA Group)
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	185; 208 (URD 2023 AXA Group)
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	151-152; 208 (URD 2023 AXA Group)
Sobre la aplicación del principio de precaución	3-3 Gestión de los temas materiales	208-210 (URD 2023 AXA Group)
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	Debido a su actividad de servicio, ASG no genera derrames, vertidos, contaminación acústica o luminosa relevante. Por ello, no se tiene asignada ninguna provisión o garantía para riesgos ambientales.
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	151-152; 204 (URD 2023 AXA Group)
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-3 Residuos generados	184-185 (URD 2023 AXA Group)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	3-3 Gestión de los temas materiales	230-no material de acuerdo a lo especificado en el texto (URD 2023 AXA Group)
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-3 Extracción de agua	184-185 (URD 2023 AXA Group)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	184-186 (URD 2023 AXA Group)
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	184-185 (URD 2023 AXA Group)
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	3-3 Gestión de los temas materiales	185-186 (URD 2023 AXA Group)
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	33; 148; 184-185 (URD 2023 AXA Group)
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	180-183 (URD 2023 AXA Group)
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	3-3 Gestión de los temas materiales	165-170; 176; 188-189; 217 (URD 2023 AXA Group)



Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3 Gestión de los temas materiales	167-168; 210 (URD 2023 AXA Group)
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	3-3 Gestión de los temas materiales	32; 168-169; 179; 188-189 (URD 2023 AXA Group)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	3-3 Gestión de los temas materiales	168-169; 171-172; (URD 2023 AXA Group)
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9-10
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional		
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	3-3 Gestión de los temas materiales	11
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	3-3 Gestión de los temas materiales	12-13
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ralio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	13-14
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	3-3 Gestión de los temas materiales	15
Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Gestión de los temas materiales	18
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	15-16
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	16
Número de horas de absentismo	3-3 Gestión de los temas materiales	18-19
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	3-3 Gestión de los temas materiales	17-18
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales	19-21
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral	21-22
Enfermedades profesionales por sexo	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	22
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3-3 Gestión de los temas materiales	22-23



Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva	22
Balace de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	22-23
Mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	3-3 Gestión de los temas materiales	23
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	23-25
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	25
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	15
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3-3 Gestión de los temas materiales	26-28
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	28
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3-3 Gestión de los temas materiales	28-30
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	3-3 Gestión de los temas materiales	34
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	3-3 Gestión de los temas materiales	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	3-3 Gestión de los temas materiales	34; 37
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		
Abolición efectiva del trabajo infantil		
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 3-3 Gestión de los temas materiales	35
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	3-3 Gestión de los temas materiales	

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	3-3 Gestión de los temas materiales	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	3-3 Gestión de los temas materiales	36
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	3-3 Gestión de los temas materiales	36
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	37
Acciones de asociación o patrocinio	2-28 Afiliación a asociaciones	35
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	37
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	37
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales	37
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Gestión de los temas materiales	38
Sistemas de reclamación	3-3 Gestión de los temas materiales	39
Quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales	39
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país	40
Impuestos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país	40
Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	40



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

El informe con el estado de información no financiera que precede, transcrito en 47 hojas incluidas las hojas de firmas, numeradas del 1 al 47, ambas inclusive, corresponden a AXA Seguros Generales, SA. de Seguros y Reaseguros y han sido formuladas por el consejo de administración en su sesión celebrada el día 20 de marzo de 2024, firmándolas a continuación todos los administradores en prueba de conformidad y aceptación de todo ello y en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente. La vicesecretaria no consejera ha rubricado todas las páginas que anteceden en prueba de conformidad.

Madrid, a 20 de marzo de 2024

no firmo por imposibilidad

D. Antimo Perretta
Presidente

Dña. Olga Sánchez
Vicesecretaria y Consejera Delegada

D. Alexis Babeau
Consejero

Dña. Mónica Deza
Consejera

D. Nicolas Leclercq
Consejero