



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
2021

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 2021, 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 recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI), seleccionados 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 la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2021.

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 2021 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 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Entidad.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 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.

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente se ha incorporado información para la que a la fecha de formulación del EINF adjunto los administradores de la Entidad han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en la Nota "Taxonomía UE" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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.



Madrid, 6 de abril de 2022

MAZARS AUDITORES, S.L.P.

Oscar Herranz López



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

AXA SEGUROS GENERALES

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL

INTRODUCCIÓN
MODELO DE NEGOCIO
POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA
GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD
OTROS

2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

EMPLEO
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
SALUD Y SEGURIDAD
RELACIONES SOCIALES
FORMACIÓN
ACCESIBILIDAD E IGUALDAD

3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

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

MEDIDAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
MEDIDAS DE LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITAL
APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

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

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

INTRODUCCIÓN

Si en 2020 el Grupo AXA dejaba claro la enorme importancia de la sostenibilidad con un nuevo Propósito y la inclusión de un objetivo medioambiental en su plan estratégico, Driving Progress, en 2021 AXA ha dado un nuevo paso con el lanzamiento del AXA For Progress Index. 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 2021. 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...) 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 2021, AXA Seguros Generales contaba con 2.077 empleados, más de 3 millones de clientes y un volumen de primas de 1.921.862.102,00 euros. En Andorra, la compañía cuenta con 64 clientes y un volumen de primas de 229.065,18 euros.

AXA Seguros Generales pertenece en un 99,92% 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 las orientaciones estratégicas de las actividades de la sociedad y garantiza su implantación en el mercado, siendo responsable de la gestión y representación de la entidad, tomando sus decisiones por mayoría absoluta.

En relación con los sistemas de control interno y gestión de riesgos, el Consejo tiene la responsabilidad última, 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 2021, la composición del Consejo de Administración es la siguiente:

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

El Consejo de Administración tiene dos comités especializados: el comité de auditoría y el comité de nombramientos y remuneraciones.

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. Además, no tienen ninguna 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.

Comité de Dirección

Dirigido por la consejera delegada, Olga Sánchez, el Comité de Dirección es el órgano supremo de toma de decisiones de AXA Seguros Generales. Su principal misión consiste en definir, revisar e implantar la estrategia del Grupo AXA en España.

Conforme a la legislación vigente, tiene delegadas todas las facultades del consejo de administración, excepto las indelegables. Su actuación siempre se rige por estas limitaciones y dentro del marco de la regulación estatutaria y de los estándares del Grupo AXA.



A 31 de diciembre de 2021 el Comité de Dirección se compone de la consejera delegada, nueve Direcciones de Área y una función estratégica:

- Olga Sánchez, consejera delegada
- Nuria Fernández, directora del área de Oferta Clientes Particulares
- Jesús Carmona, director del área de Oferta Clientes Empresas y Profesionales
- Jorge Alba, director del área de Transformación y Tecnología
- Christophe Avenel, director del área de Finanzas
- Rodrigo Fuentes, director del área de Secretaría General y Risk Management
- Carmen Polo, directora del área de Personas, Organización y Cultura
- Kristof Vanooteghem, director del área de Operaciones Cliente
- Luis Sáez de Jáuregui, director del área de Distribución y Ventas y Organización Territorial
- Rodrigo Figueroa, director del área de Clientes
- Josep Alfonso, director de Comunicación y Responsabilidad Corporativa, RRII y Fundación AXA

La consejera delegada y los miembros del Comité de Dirección, conforme a la normativa vigente, deben cumplir los requisitos de una evaluación de aptitud y honorabilidad, y el nombramiento de cada una de esas personas debe ser notificado al regulador español, la DGSFP.

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, creado en 2021 a instancias del Comité de Dirección, 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 todo 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 permitirá 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 riesgos y de solvencia (ORSA). Para gestionarlos, la entidad dispone de procedimientos, herramientas y controles adecuados que aseguran que el Comité de Dirección recibe periódicamente información sobre los más significativos.

1.2. POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA

Código Ético

El código ético y de cumplimiento del Grupo de AXA busca establecer reglas y pautas para garantizar que todas las empresas y empleados del Grupo AXA tengan un entendimiento común del cumplimiento y los estándares éticos que el Grupo requiere. El código cubre una variedad de asuntos, incluidas las reglas específicas sobre conflictos de intereses, transacciones que involucran la confidencialidad de valores de AXA, el control de información confidencial y el mantenimiento de registros. A finales del 2018, el Grupo AXA lanzó un nuevo Código de cumplimiento y ética. El código incluye algunos temas que se han vuelto cada vez más importantes en los últimos años; incluyendo aspectos tales como 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. El contenido y el estilo del código también se han revisado para que sea más accesible y más fácil de entender.

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 senior managers (CEO, N-1 y N-2) 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 en materia de lucha contra la comisión de delitos, entre las que se encontraría, el Código de Conducta de lucha contra la corrupción y el soborno. Adicionalmente existe un proceso de monitorización periódica para aquellos casos cuyo nivel de adhesión exige conocimiento, lectura y cumplimiento. Todos los aspectos relevantes en materia deontológica han sido compartidos con miembros del Comité de Dirección de AXA en el RCCC (Risk, Control & Compliance Committee) y, asimismo, se han realizado acciones de sensibilización involucrando a los distintos equipos de la 2ª línea de defensa. En algunas de ellas relativas a una adecuada gestión de nuestro entorno de control, ha estado directamente vinculada Olga Sánchez (Consejera Delegada de la entidad).

En 2021, AXA Seguros Generales ha desarrollado una campaña de comunicación, así como una campaña formativa, a través de comunicados internos y dentro de las soluciones formativas en e-learning. Adicionalmente, el público tiene acceso al contenido del código, donde quedan relegados los valores de AXA, en la Web Corporativa (<https://www.axa.es/codigo-etico>).

Además del Código Ético y de Cumplimiento, la compañía cuenta con numerosas políticas relacionadas con cuestiones medioambientales, sociales, de lucha contra el soborno y la corrupción, y el respeto a los derechos humanos. Estas políticas se describen en los siguientes capítulos de este documento.

GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

Al igual que para el perfil de riesgo, la gestión de riesgos de sostenibilidad de AXA Seguros Generales se evalúa de acuerdo con los estándares del Grupo AXA.

En efecto, 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 2021, identificando los siguientes:

- Consideración de riesgo de biodiversidad como riesgo de sostenibilidad incluido en la declaración de rendimiento no financiero.
- Enriquecimiento de los dos riesgos sociales siguientes: “Empleador de lección y futuro del trabajo” y “inclusión y diversidad promoviendo talento y e innovación.

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

- 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 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 medioambientales: problemas relacionados con el cambio climático (el impacto de AXA en el cambio climático y el de este en el negocio) y biodiversidad.
- Lucha 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 2021, 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 (axa.com/en/magazine/2021-future-risks-report).

OTROS

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

2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

EMPLEO

Número total de empleados y distribución

Distribución por edad, género y clasificación profesional

EMPLEADOS	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	1.360	773	1.329	748
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	52	38	48	37
Entre 30 y 50 años	982	480	883	423
Mayores de 50 años	326	255	398	288
TOTAL DE EMPLEADOS	2.133		2.077	

EMPLEADOS	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Clasificación Profesional	1.360	773	1.329	748
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	3	8	3	10
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	35	68	34	63
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	39	74	37	70
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	135	157	136	150
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	462	225	485	227
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	420	114	391	104
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	154	61	143	70
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	48	20	42	13
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	32	30	40	33
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	32	16	18	8
TOTAL DE EMPLEADOS	2.133		2.077	

Distribución por modalidad de contrato de trabajo

	2020	2021
Distribución por modalidades de contrato de trabajo		
Temporal Tiempo Completo	41	45
Temporal Tiempo Parcial	11	0
Indefinido Tiempo Completo	1.952	1920
Indefinido Tiempo Parcial	129	112
TOTAL DE EMPLEADOS	2.133	2.077

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial

PROMEDIO ANUAL	2021									
	Mujeres					Hombres				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	21,08	2,92	1.241,68	80,17	1.345,75	18,42	2,58	694,00	40,75	755,75
<30 años	10,42	0,00	36,33	3,67	50,42	12,50	0,25	17,58	3,17	33,50
30<x<50	9,25	2,75	828,42	65,75	906,17	5,33	2,33	394,92	34,25	436,83
>50 años	1,42	0,17	376,83	10,75	389,17	0,58	0,00	281,50	3,33	285,42
Distribución por Clasificación Profesional	21,08	2,92	1.241,68	80,17	1.345,75	18,42	2,58	694,00	40,75	755,75
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	0,00	0,00	3,00	0,00	3,00	0,00	0,00	10,42	0,00	10,42
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	0,00	0,00	33,92	0,00	33,92	0,00	0,00	62,67	0,00	62,67
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	0,00	0,00	38,50	0,00	38,50	0,00	0,00	71,08	0,00	71,08
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	0,33	0,00	134,50	0,00	134,83	0,00	0,00	153,00	0,00	153,00
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	0,00	0,00	465,58	2,00	467,58	0,00	0,00	225,67	0,00	225,67
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	1,17	0,00	391,42	17,17	409,75	2,25	0,00	99,92	4,58	106,75
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	8,17	0,00	119,83	19,92	147,92	14,42	0,00	46,92	4,08	65,42
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	0,50	0,00	35,50	11,17	47,17	0,00	0,00	12,75	5,00	17,75
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1,25	0,00	15,42	22,50	39,17	0,00	0,00	8,92	22,50	31,42
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	9,67	2,92	3,92	7,42	23,92	1,75	2,58	2,67	4,58	11,58

Despidos

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

En este sentido, durante el año 2021 han convivido dos Acuerdos para la Transformación, que se han articulado a través de Despido Colectivo en la empresa AXA SEGUROS GENERALES, S.A. El primero de ellos fue firmado en marzo de 2020 y tuvo una vigencia de aplicación hasta 31

de mayo de 2021. El segundo fue acordado en julio de 2021, con una vigencia de aplicación hasta el 31 de diciembre de 2022.

	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
DESPIDO COLECTIVO	46	56	52	46
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	0	0	0	1
Entre 30 y 50 años	9	3	16	9
Mayores de 50 años	37	53	36	36
Distribución por Clasificación Profesional	46	56	52	46
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	0	1	0	1
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	2	11	2	7
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	1	5	2	3
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	7	16	5	12
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	21	15	23	14
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	11	7	11	5
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	2	0	3	1
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	1	1	3	1
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1	0	2	2
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	0	0	1	0

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 que,

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. 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.

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

Remuneraciones Medias (euros)	2020	2021
Por Edad	48.203	48.979
Menores de 30 años	32.525	33.955
Entre 30 y 50 años	46.144	47.063
Mayores de 50 años	55.380	55.682
Por Clasificación Profesional	48.203	48.979
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	229.797	237.297
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	106.564	107.841
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	74.354	74.954
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	59.345	60.519
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	46.366	46.469
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	38.423	38.621
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	33.358	33.900
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	28.448	28.596
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	21.519	21.534
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	16.079	16.713

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target en 2021.

Brecha salarial

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

Para ello, AXA ha realizado con la colaboración de Peoplematters, una Auditoria retributiva, en la que se ha realizado 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 en 2023.

La ratio de remuneración total mujeres / hombres (retribución fija + retribución variable) del año 2021 por grupo y niveles de convenio es el siguiente:

Ratio - remuneración mujeres/hombres	2020	2021
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	98%	98%
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	98%	101%
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	98%	97%
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	96%	96%
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	92%	92%
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	95%	95%
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	101%	101%
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	99%	98%
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	98%	100%
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	99%	102%

Brecha Salarial (euros)	Mujeres		Hombres	
	2020	2021	2020	2021
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	226.475	234.325	231.042	238.189
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	105.039	108.695	107.349	107.366
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	73.226	73.514	74.948	75.715
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	57.962	59.101	60.534	61.776
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	45.156	45.231	48.850	49.137
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	37.981	38.210	40.050	40.176
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	33.464	33.998	33.091	33.700
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	28.377	28.474	28.617	28.990
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	21.348	21.525	21.700	21.543
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	16.046	16.820	16.146	16.433

Remuneración media de consejeros y directivos

La remuneración de los miembros del comité de dirección y los senior managers incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción.

Mujeres		Hombres	
2020	2021	2020	2021
148.442	154.482	171.711	177.747

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 2021 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 2021 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 2020 y 2021.

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. Adicionalmente, AXA está adherida al Convenio Inserta con la Fundación ONCE para la inclusión laboral de personas con diversidad funcional. AXA Seguros Generales cuenta con un 2,12% de empleados en plantilla con algún tipo de discapacidad.

Todos los centros de trabajo de AXA son accesibles. Adicionalmente, se trabaja la comunicación y la sensibilización interna y externa sobre esta realidad social. En este sentido, en 2021, por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, en AXA se llevaron a cabo diferentes iniciativas. Por un lado, se ofreció una conferencia llevada a cabo por, Jota, triatleta invidente quien compartió su impactante historia de vida, ejemplo de optimismo y



superación. Además, se lanzó en interno un vídeo de Olga Sánchez, CEO de AXA España, conversando con tres empleados con discapacidad sobre su percepción sobre la diversidad y la inclusión en la compañía. En externo, además de dar difusión a estas acciones, se colaboró con Fundación Randstad en su campaña “La revolución de lo humano”, además de formar parte de su red de empresas por la Equidad, Diversidad e Inclusión participando en foros durante todo el año.

AXA cuenta con el Fondo Solidario Gran Invalidez, una ayuda de 50.000€ anuales del que se pueden beneficiar empleados con hijos en situación de gran invalidez o con graves discapacidades psíquicas o sensoriales y empleados con discapacidad reconocida igual o superior al 33%.

Además, en el Convenio AXA se recoge el abono de un único pago de 1.500€ para los empleados en activo que, no habiéndolo comunicado con anterioridad a la empresa, acrediten una discapacidad igual o superior al 33%.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2021 la jornada de trabajo ha sido 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 que, por su actividad, tienen horario de mañana o de tarde con un turno fijo. Los horarios de trabajo se establecen anualmente.

Absentismo

La reducción de la presencia en los centros de trabajo con motivo de la pandemia y el avance del trabajo a distancia ha dado como resultado un **descenso significativo de los accidentes laborales**. En contrapartida, precisamente como consecuencia de la pandemia ha hecho que el impacto en las contingencias comunes haya sido negativo, aumentado los casos durante este año 2021.

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

Medidas conciliación

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

AXA Seguros Generales es una empresa reconocida con el certificado efr (equilibrio, flexibilidad y responsabilidad) por la Fundación Másfamilia y tiene más de 80 medidas que permiten una mejor conciliación entre la vida personal, familiar y laboral. Anualmente, se lleva a cabo un seguimiento del modelo efr con enfoque de mejora continua por la dirección, habiéndose concluido con una valoración favorable en la revisión de 2021.

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

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

- Protocolo de Desconexión Digital: la compañía fue pionera en recoger en su convenio colectivo el derecho a la desconexión digital al terminar la jornada laboral. Este derecho se articula como complemento a las medidas de trabajo flexible y de conciliación existentes. Además, en 2019 se firmó, con la representación legal de los trabajadores, el Protocolo de derecho a la desconexión digital para garantizar el tiempo de descanso y la conciliación, estableciendo pautas de actuación.
- Protocolo de Violencia de Genero con medidas de flexibilidad especiales para las víctimas
- Acuerdo trabajadores tecnológicos del año 2008.

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

Pero además 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.

SALUD Y SEGURIDAD

En este sentido, el objetivo de AXA Seguros Generales es no tener siniestralidad, para lo cual, cuenta con lugares de trabajo seguros y saludables, y unas condiciones de trabajo adecuadas para todos los colaboradores.

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

En relación con los riesgos ergonómicos, el estándar corporativo cumple los criterios de Salud y Seguridad adecuados para la prevención. Todo el mobiliario, equipos y demás enseres que se adquieren cumplen los requisitos de seguridad y ergonomía legalmente exigibles y se distribuyen de acuerdo con criterios de ergonomía y confort. Se adaptan los puestos de trabajo para personal especialmente sensible o con patologías sobrevenidas.

Además, fruto del acuerdo de trabajo a distancia, a los trabajadores de AXA adheridos de forma voluntaria al mencionado acuerdo, se les ha dotado de todos los medios materiales para poder componer el puesto de trabajo en el domicilio, poniendo a su disposición la posibilidad de adquirir mesa, silla ergonómica y/o pantalla. El acuerdo también establece que se pondrá a disposición de los colaboradores/as un multiplicador de puertos, siempre y cuando sea necesario.

Los riesgos psicosociales son evaluados cada 5 años para toda la compañía por un servicio de prevención ajeno (sociedades, centros de trabajo y puestos de trabajo) para garantizar la confidencialidad, utilizando el método 'F-psico', validado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Como consecuencia, se trabaja de forma continuada para poder poner en marcha todas las medidas preventivas acordadas en la comisión creada para este fin.

La existencia de un ecosistema integral de Bienestar (Wellness) es una prioridad para AXA Seguros desde hace varios años, si bien este año ha cobrado una relevancia especialmente particular por la situación a la que la sociedad mundial ha hecho frente este año. AXA apuesta fuertemente por medidas de bienestar laboral, implantando programas y acciones encaminados a crear un buen clima laboral y a fomentar de la salud y el bienestar emocional de los trabajadores más allá de lo estrictamente estipulado en la ley.

De manera alineada con el análisis de sus principales riesgos, la estrategia del plan Wellness se establece sobre tres grandes pilares: físico, emocional y seguridad vial, contribuyendo no solo a crear hábitos saludables entre los empleados, sino también a reducir la cuota de absentismo e impactando de manera directa en la mejora de la eficiencia laboral (*ampliado dentro del apartado de diversidad e inclusión*).

Por otro lado, debido a la situación provocada por la Covid-19, en 2021 se han mantenido diversas medidas excepcionales de prevención y protocolos adaptados en cada momento a la evolución de la pandemia, primando siempre la seguridad, prevención y bienestar de los empleados. Entre esas medidas, la vuelta a los centros de trabajo no se llevó a cabo hasta el mes de septiembre. Además, para evitar al máximo los contagios, junto con los dos días de teletrabajo la compañía emplaza a que los empleados fuesen a sus puestos de trabajo únicamente hasta la hora de comer.

Durante el 2021 AXA ha sido reconocida por su labor y compromiso con la salud, el bienestar global y la seguridad de sus trabajadores en el entorno laboral.

- VII edición premios empresa saludable de Observatorio Recursos Humanos (ORH) en la categoría de gran empresa, en reconocimiento al largo recorrido durante estos últimos años en el Plan Wellness y las políticas de Flexibilidad y Sostenibilidad.

ACCIDENTALIDAD (HORAS)	2018	2019	2020	2021
Mujeres - Plantilla total	1.273	1.388	1.360	1.329
Mujeres - Horas totales trabajadas	2.953.215	2.220.725	2.174.232	2.124.672
Accidentes de Trabajo - Sin baja	11	8	4	6
Accidentes de Trabajo - Con baja	13	10	3	0
Accidentes de Trabajo - In itinere	20	13	3	3
Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	4	5	4	3
Mujeres- Número de jornadas perdidas	273	337	14	0
Hombres - Plantilla total	818	819	773	748
Hombres - Horas totales trabajadas	2.209.163	1.331.698	1.235.795	1.195.828
Accidentes de Trabajo - Sin baja	4	3	0	1
Accidentes de Trabajo - Con baja	3	3	3	0
Accidentes de Trabajo - In itinere	5	3	2	0
Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	2	3	1	1
Hombres - Número de jornadas perdidas	87	130	124	0
Enfermedades Profesionales	2019	2019	2020	2021
Mujeres	0	0	0	0
Hombres	0	0	0	0
Índices de Accidentalidad (%)	2018	2019	2020	2021
Mujeres				
Índice de frecuencia*	4,4	4,5	1,38	0,00
Índice de gravedad**	0,09	0,15	0,01	0,00
Hombres				
Índice de frecuencia*	1,36	2,25	2,43	0,00
Índice de gravedad**	0,04	0,1	0,10	0,00

* 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

RELACIONES SOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

En diciembre de 2021 el Convenio ha sido denunciado por el sindicato firmante del mismo, promoviendo con ello la negociación de un próximo convenio colectivo.

FORMACIÓN

Los objetivos de desarrollo y aprendizaje de AXA Seguros Generales se enfocan en seguir construyendo la organización del futuro y transformar la compañía en una Learning Organization (una organización que auto aprende), y que se adapta a las habilidades y conocimientos que el entorno demanda, a la misma velocidad que ese mismo entorno cambia.

En los últimos años la compañía trabaja el aprendizaje con un enfoque abierto y de democratización del conocimiento, donde cada empleado es el protagonista de su desarrollo; la adaptación a la nueva realidad de los programas formativos ha dado paso a nuevas formas de hacer, donde el uso de metodologías más ágiles y flexibles hacen más accesible el aprendizaje continuo.

Se ha definido y puesto en marcha Planes de “upskilling” y “reskilling” adaptados a las distintas familias profesionales (equipos de negocio, data, tecnología, operaciones y atención al cliente) con el objetivo de desarrollar las competencias y conocimientos críticos necesarios para evolucionar y adaptarse a las nuevas necesidades del entorno.

Todos los empleados tienen a su disposición una amplia oferta de formación a través de la plataforma formativa y gestión del conocimiento “Yes Learning”. Como parte clave de esta oferta online, pueden acceder a LinkedIn Learning, con más de 10.000 cursos a través de videotutoriales, con una gran variedad de temáticas, duración y multidispositivo.

Dentro de la plataforma “Yes learning” se tiene acceso a “Keep learning at AXA” ecosistema de aprendizaje, abierto a todos los empleados, compuesto por 5 entornos de aprendizaje cuyos objetivos son:

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

Durante el 2021 se han creado nuevos entornos de aprendizaje facilitando al colaborador el acceso a los recursos de una manera rápida y visual, como son:

- Newsletter “Aprendizaje al instante”, espacio interactivo de formación y aprendizaje donde los colaboradores mensualmente disponen de toda la información sobre novedades, iniciativas y recursos para facilitar el aprendizaje continuo.

- El site “Smart Corner”, un ecosistema de comunicación y formación dotado con todos los recursos necesarios para la adquisición de las habilidades y competencias requeridas por las nuevas maneras de trabajar en un entorno híbrido Smart y
- “Learning experiences virtuales” experiencias de aprendizaje de una hora de duración, para todos los colaboradores, lideradas por expertos internos con foco en el desarrollo de conocimientos sobre cultura del dato, tecnología y negocio con el objetivo acercar al colaborador el conocimiento de una manera práctica, ágil, amena y cercana.

Horas de formación	2020			2021		
	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	3.432,38	14.552,32	17.984,70	4.206,20	13.091,80	17.298,01
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	483,63	196,87	680,50	323,79	147,95	471,74
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	1859,54	1.851,88	3.711,42	2.103,45	1.524,71	3.628,16
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	1957,7	1.384,70	3.342,40	1.544,56	1.240,22	2.784,78
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	4595,19	3.426,55	8.021,74	5.424,71	3.080,53	8.505,24
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	2168,96	5.910,61	8.079,57	3.157,92	5.674,84	8.832,75
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	5509,45	10.335,12	15.844,57	5.419,79	11.826,73	17.246,52
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	851,78	1.796,83	2.648,61	526,34	1.628,80	2.155,14
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1105,02	915,55	2.020,57	1.156,71	1683,35	2.840,06
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	265,67	641,25	906,92	210,88	261,55333	472,43
Total	22.229,32	41.011,68	63.241,00	24.074,35	40.160,48	64.234,83

ACCESIBILIDAD E IGUALDAD

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

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

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

Desde una perspectiva externa y como empresa comprometida con la igualdad de oportunidades, AXA España renovó en 2019 su acuerdo con el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad para fomentar una participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos pre-directivos, directivos y de comité de dirección.

Este compromiso se refleja en la evolución de la presencia de mujeres en los órganos de dirección de AXA durante los últimos años y que persigue llegar al balance de género en todos los niveles organizativos en 2023.

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 en donde existe un mayor desequilibrio de la representación de mujeres, 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, 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.).

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.

Este mismo programa se ha adaptado para las mujeres dedicadas a la función comercial, dando lugar al programa Sales Sponsorship Tandem. En este programa es el equipo de líderes de Distribución y Ventas quien sponsoriza 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.

Adicionalmente, 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.

Por último, 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.

Plan de igualdad

AXA Seguros Generales 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. Desde esta fecha, se han abordado planes de acción específicos acordados con la representación legal de los trabajadores. 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 ha vuelto a actualizar en 2021, incluyendo el acoso por abuso de poder y algunos cambios en el procedimiento de actuación.
- El protocolo de protección en casos de violencia de género, que recoge medidas de protección y apoyo para las empleadas de AXA que pudiesen encontrarse en esta situación. Este protocolo sigue vigente en 2021.

En 2021 se solicitó la primera prórroga del Distintivo de Igualdad en la Empresa otorgado por el ministerio, con resultado favorable, obteniendo la misma con vigencia de tres años.

En noviembre de 2021 se retoman las reuniones de negociación del Plan de Igualdad, iniciadas en 2018 y paralizadas como consecuencia de la pandemia.

Política de Inclusión y Diversidad

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

Aparte de los tres pilares de Diversidad e Inclusión mencionados anteriormente (género, diversidad funcional y conciliación), la Política de Inclusión y Diversidad de AXA, actualizada en 2021, recoge también los siguientes:

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

las personas que forman parte de la compañía, atendiendo a los diferentes momentos vitales.

- **Diversidad Cultural y de Origen:** en 2021, este pilar pasa a formar parte de los pilares estratégicos de la Política de I&D, y se trabaja mediante la sensibilización para romper estereotipos culturales, así como la monitorización de la diversidad de orígenes en los procesos de selección y promoción. AXA recibe el reconocimiento Top Intercultural Diversity Company otorgado por Intrama, en reconocimiento a su plan de diversidad cultural o de origen.
- **Salud Mental:** AXA ha demostrado ser claramente un referente en el mercado en materia de bienestar para sus empleados. La pandemia ha provocado que centremos nuestros esfuerzos en lanzar numerosas **iniciativas relacionadas con la protección de la salud física y emocional de nuestros colaboradores y managers.**

Contamos con un **Plan integral de Salud Emocional**, con talleres emocionales, coaching y asistencia psicológica, con motivo del **Día Mundial de Salud Mental**, que celebramos por segundo año consecutivo, una semana con actividades y charlas enfocadas en el cuidado de la salud mental, mindfulness, sesiones enfocadas en los daily-resets. Todas estas iniciativas cuentan con gran aceptación por parte de los colaboradores durante todo el año.

Además, para los managers hemos lanzado un nuevo programa, **Smart Emotions**, donde trabajamos temas tan relevantes como la inteligencia emocional, la empatía, mirada apreciativa, resiliencia... Todo ello con el objetivo de **evolucionar hacia un liderazgo más humanista y cercano.**

Dentro de un contexto de gestión integral de la diversidad, se han seguido desarrollando diferentes iniciativas de sensibilización para toda la organización. Entre estas iniciativas se encuentra **“Cafés de Diversidad e Inclusión”**, un foro mensual, abierto a toda la plantilla, en el que se comparte conocimiento y se genera un debate abierto con respecto a un tema propuesto: la mujer en la empresa, la diversidad de origen, la visibilidad lésbica, la discapacidad, etc.

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

Para finalizar, una de nuestras prioridades es acompañar a nuestros empleados en cada etapa de su vida, entendiendo que, desde la diversidad, vivimos diferentes momentos vitales y todos igual de importantes. Por ello, creamos el Programa **“Cerca de ti”**, para ofrecer a nuestros empleados soluciones y una oferta de valor en cada momento de su vida personal: programas de acompañamiento en embarazo, para familias, vacaciones, etc.).

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, AXA Seguros Generales no ha recibido ninguna denuncia por motivo de acoso o vulneración de derechos humanos en 2021.

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

Para evitar el riesgo de soborno y corrupción, el Grupo AXA ha adaptado su política de lucha contra el soborno y la corrupción a estándares internacionales, entre los que cabe destacar la legislación francesa SAPIN II. Esta política, que ha sido adaptada también por parte de AXA Seguros Generales, garantiza un enfoque y una implementación coherentes de los programas de antisoborno y corrupción de las entidades en todo el Grupo. En el caso de AXA Seguros Generales, dicha política es objeto de revisión periódica para tener en cuenta las nuevas regulaciones, entre ellas la evolución del código penal español.

Para la efectiva implementación de las medidas adecuadas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, la entidad cuenta con un Anti-Bribery Officer (directora de Compliance), siendo responsable de diseñar y reforzar el programa de prevención y su

implementación. Como medida destacable en el 2021, se ha avanzado en la implementación de una serie de recomendaciones asociadas a la diligencia debida con terceros, especialmente para el colectivo de proveedores. Asimismo, en estrecha colaboración con el Grupo AXA, se está trabajando en el fortalecimiento de las pautas de control con otros “terceros”. Se publican en nuestra web pública los Principios corporativos de prevención penal y anti-corrupción, que forman parte de nuestra cultura de transparencia.

De cara a generar la cultura adecuada, la entidad cuenta con un programa de sensibilización en materia de prevención de delitos. Se destacan la importancia de la lucha contra la corrupción y el soborno, así como la adopción de un comportamiento adecuado ante determinadas situaciones que se pueden presentar en el día a día. Para ello, AXA pone a disposición distintos canales de escalado como el FAX, buzón anónimo de denuncias – whistleblower-, etc. Además, en el 2021, se ha implementado una herramienta de comunicación de conflictos de intereses en formato digital, lo cual contribuye a la mejora de los procesos existentes.

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 2021, AXA Seguros Generales aportó 3.776.524 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, principalmente a la Fundación AXA (3.270.750€), AXA de Todo Corazón (205.774€) y al Plan ADOP (300.000€).

Además de estas donaciones, AXA Seguros Generales forma parte de ICEA y UNESPA, entidades sectoriales de seguros, así como de la Cámara Franco-Española de Comercio, de la Chambre de Commerce de Barcelona, de la Asociación Diálogo, de EWI (Empower Women in Insurance) y del Club Financiero Génova. El importe total de las cuotas destinadas a estas entidades en 2021 ascendió a 248.430,78.

5. IMPACTO EN LA SOCIEDAD

IMPACTO EN ACTIVIDAD EN LA SOCIEDAD

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

En este sentido, de los 73 proveedores corporativos, que representan el 80,02% del gasto externo, 71 son nacionales y su facturación supone el 74,95% de ese 80,02%. En cuanto a los proveedores de servicios (como talleres) y de Salud, el 100% tienen su domicilio social en España.



IMPACTO EN ACTIVIDAD EN LA POBLACION LOCAL Y TERRITORIO

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

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

En 2021, 1295 empleados de 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 nidos, 2.904 bolsas de residuos recogidas, 6.045 árboles plantados por nuestros voluntarios. Estas acciones fueron realizadas juntos con ONGs (ECODES, Fundación FDI, Always on, Fundación Prodis y LEt's do it world)
- **Ayuda humanitaria:** acciones realizadas enfocadas al mapeo de zonas de Burundi que no estaban mapeadas haciendo así posible la llegada de ayuda humanitaria, financiación de un centro de salud y un colegio en Senegal, aportaciones a las personas afectadas por el volcán de la Palma. Estas acciones fueron realizadas junto con ONGs (Cruz Roja, Campamentos solidarios)
- **Protección inclusiva:** impartición de talleres de primeros auxilios a empleados, familiares, agentes y clientes, clases de español a personas migrantes, acompañamiento telefónico a personas mayores en soledad, masterchef con personas mayores vinculados a una donación por participación a bancos de alimentos, donación de equipo informático a ONGs dando una segunda vida a nuestros ordenadores, mentorías a jóvenes en riesgo de abandono de los estudios, ayuda a mujeres en largo período de desempleo con formación en entrevistas de trabajo..

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

DIÁLOGO CON LOS PÚBLICOS DE INTERÉS

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

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

COMPRAS RESPONSABLES

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



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

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

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

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

Además, durante el año 2021, Procurement local ha enviado al top25 de los proveedores externos con mayor facturación un cuestionario para identificar cuales tienen certificaciones en cuanto a Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad (huella de carbono).

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

En este sentido, AXA Seguros Generales no ha llevado a cabo durante 2021 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.

EL CLIENTE, LO PRIMERO

En un negocio de personas para personas, el cliente tiene que ser lo primero. Por eso, el primer valor es ser una compañía Customer First, poniendo así al cliente en el centro de toda su actividad. La accesibilidad, la innovación, la gestión responsable, eficaz y ética de los siniestros son también principios que forman parte de su orientación al cliente.

AXA trabaja cada día por ofrecer un servicio excelente, mejorar los productos y, en definitiva, proporcionar al cliente una experiencia diferencial, lo que le permite estar en el Top 5 de las compañías más conocidas del sector asegurador (Top of mind).

En este sentido, AXA Seguros Generales cuenta con diversos estudios que recogen la Voz del Cliente para conocer su grado de satisfacción y recomendación, su opinión y necesidades, así como su conocimiento/imagen de marca.

Se puede destacar que:

- índice de recomendación: AXA Seguros Generales se sitúa por encima de la media del mercado, posicionándose entre las primeras aseguradoras en todos los ramos.
- experiencia del cliente: la encuesta de satisfacción destacó que 9 de cada 10 clientes valoran positivamente su experiencia con AXA, recomendándonos cada año en mayor medida.
- experiencia con la red mediada: más del 90% de los clientes afirman estar muy satisfechos con su agente de seguros mejorando +3pp vs 2020 y alcanzando una valoración de 80, o sea +13pp vs 2020, en cuanto a recomendación.

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

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

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

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

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

Sistema de reclamación

La compañía continua con una gestión activa y continua del grado de satisfacción de los clientes, activando mecanismos en cada caso que le permitiesen explicar y/o modificar desde experiencias concretas a aspectos más estructurales, apalancándose en tres pilares:

- la escucha directa de las necesidades de los clientes (con estudios exploratorios previos y tests periódicos sobre los diferentes cambios)
- los grandes avances desarrollados en analítica de datos
- la gestión continua del cambio cultural con una visión Customer First.

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

- Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de AXA - Calle Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid
- Por correo electrónico a centro.reclamaciones@axa.es

- A través de los formularios disponibles en <https://www.axa.es/es/seguros> 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.

Quejas y reclamaciones

En el año 2021 se han registrado 10.038 quejas y reclamaciones y se han gestionado y cerrado 9.995. Con respecto a 2020, las quejas y reclamaciones registradas de AXA Seguros Generales (incluido AGD) han aumentado un 22%.

En cuanto a la forma de resolución de las quejas y reclamaciones:

- 40 % favorable al cliente
- 43 % favorable a AXA
- 13 % otros
- 3% pendientes de resolución por parte de la DGS

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

En el año 2021 los 10 motivos de reclamación más habituales en AXA Seguros Generales (incluido AGD) han sido:

- Disconformidad con decisión de rehúse
- Demora/falta de resolución
- Subida de primas
- Anulación de póliza no realizada
- Disc Actuación proveedores
- Disconformidad con importe indemnizado
- Falta de atención
- Devol Prima Venta/Desap Riesgo
- Retraso prestación proveedores
- Difícil accesibilidad

Aunque el plazo legal establecido para la resolución de las quejas y reclamaciones es de un mes, AXA Seguros Generales (incluido AGD) tiene el plazo medio a 15 días.

INFORMACIÓN FISCAL

La información fiscal relativa a los beneficios, impuestos y subvenciones de AXA Seguros Generales en 2021 es la siguiente:

Beneficios:

El beneficio de AXA Seguros Generales en 2021 obtenido únicamente en España, ascendió a 130 517 304,90 euros después de impuestos.

Impuestos:

La cuota de impuesto de Sociedades de AXA Seguros Generales en 2021 ascendió a 21.104.121,48 euros y el pago fraccionado atribuible a la entidad se desglosa de la siguiente manera:

Primer Pago Fraccionado IS 2021	5.626.352,03
Segundo Pago Fraccionado IS 2021	19.381.430,92
Tercer Pago Fraccionado IS 2021	1.850.867,81
Impuesto sobre Sociedades 2020	-5.754.529,28
	21.104.121,48

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 2021 del Grupo AXA en las páginas 199 a 202

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.

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 2021 del Grupo AXA que figura en el siguiente enlace:

[Universal Registration Document 2021 - Annual financial Report](#)

Requisito Ley 11/18	Estándar GRI de referencia	Número de página
INFORMACIÓN GENERAL		
Modelo de negocio		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	102-1 Nombre de la organización 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-5 Propiedad y forma jurídica 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3-5
Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	3
Objetivos y estrategias de la organización	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	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]	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	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]	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7
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	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	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	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	186, 221, 223, 224 (URD 2021 AXA Group)
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	205, 206, 223 (URD 2021 AXA Group)
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	176, 223, 224 (URD 2021 AXA Group)
Sobre la aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	223, 224 (URD 2021 AXA Group)
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Debido a su actividad de servicio, AXA Seguros Generales no genera derrames, vertidos, contaminación acústica o lumínica relevante. Por todo 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	174, 175, 221 (URD 2021 AXA Group)
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados 306-4 Residuos no destinados a eliminación 306-5 Residuos destinados a eliminación	203, 205-209 (URD 2021 AXA Group)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	177 – no material de acuerdo a lo especificado en el texto
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente	203, 205-207 (URD 2021 AXA Group)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	203, 205-208 (URD 2021 AXA Group)

Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	203, 205-209 (URD 2021 AXA Group)
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	203, 205-208 (URD 2021 AXA Group)
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	203, 205-207 (URD 2021 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)	202-206 (URD 2021 AXA Group)
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	186-196, 210 (URD 2021 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.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	203-205 (URD 2021 AXA Group)
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	196-199 (URD 2021 AXA Group)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	196-199 (URD 2021 AXA Group)
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8-9
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;	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	9-10
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10-12
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	12-13
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	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	13
Implantación de políticas de desconexión laboral	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14-16
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	13
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14
Número de horas de absentismo	403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	14
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	15-16

Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16-18
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral	18
Enfermedades profesionales por sexo	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	18
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18-19
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	19
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	19
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	19-20
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	20
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	13-14, 20
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20-21
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	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22-23
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	24

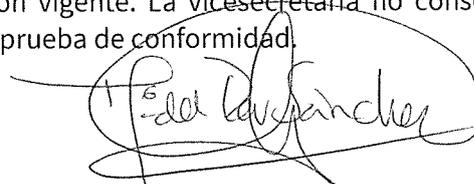
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
Eliminación 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	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 24-25
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25
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	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	26
Acciones de asociación o patrocinio	102-13 Afiliación a asociaciones	25
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26-27
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	27-28
Sistemas de reclamación	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28-29
Quejas recibidas y resolución de las mismas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país	30
Impuestos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país	30
Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	30



Taxonomía		
Taxonomía	El análisis de elegibilidad para Inversiones y suscripción se ha realizado a nivel de Grupo AXA	199-202 (URD 2021 AXA Group)

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

El informe con el estado de información no financiera que precede, transcrito en 37 hojas incluidas las hojas de firmas, numeradas del 1 al 37, 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 31 de marzo de 2022, 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.

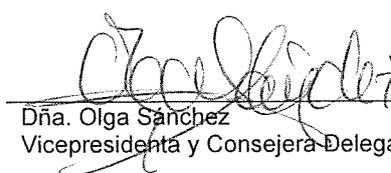


Madrid, a 31 de marzo de 2022

No firmó por imposibilidad



D. Antimo Perretta
Presidente



Dña. Olga Sánchez
Vicepresidenta y Consejera Delegada



D. Alexis Babeau
Consejero



Dña. Sara Bieger
Consejera



Dña. Mónica Deza
Consejera



Dña. Mirjam Bamberger
Consejera

