



# MEMORIA SOSTENIBILIDAD

# 20 23



# ÍNDICE

1.1 Grupo Generali

1.2 Generali España

2.1 Nuestros clientes

2.2 Compromisos con el desarrollo sostenible

2.3 Gestión responsable

2.4 Productos con componentes ESG

2.5 SME EnterPRIZE

2.6 Política medioambiental

2.7 Digitalización

3.1 La sostenibilidad en el proceso inversor

3.2 Carteras que promueven características medioambientales y sociales o con objetivos inversores sostenibles

3.3 Taxonomía: actividades elegibles y no elegibles

4.1 Nuestra gente

4.2 Nuestros proveedores

5.1 Nuestra acción social

5.2 Nuestro compromiso con el medioambiente

5.3 Nuestro compromiso con el deporte

5.4 Nuestro compromiso con la formación

5.5 Nuestro compromiso con la cultura

5.6 Afiliación y asociaciones

Estrategia de Grupo Generali

Índice de contenidos GRI



## CARTA DEL CEO

## El compromiso medioambiental, social y económico de Generali

En un mundo en el que las empresas juegan un papel crucial en el bienestar del planeta y sus habitantes, Generali ha asumido la responsabilidad de ser uno de los principales líderes en sostenibilidad en el sector asegurador. Desde hace años la sostenibilidad es el origen de nuestra estrategia Lifetime partner 24: Driving Growth. Todo lo que hacemos está pensado para generar un impacto positivo en el planeta, en las personas y en las empresas.

Durante el último año, hemos avanzado significativamente en varios frentes, y me enorgullece compartir algunos de los hitos más importantes en nuestra Memoria de Sostenibilidad de 2023. Este informe es una celebración de nuestros logros, una reflexión sobre nuestros desafíos y, lo más importante, una declaración de nuestra visión para un futuro sostenible en el que hemos actuado como asegurador, inversor, empleador y ciudadano responsables.

Como **asegurador responsable**, seguimos avanzando en la transición de nuestra cartera de seguros a cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050 e identificando aquellas soluciones de seguros existentes que contribuyen a crear valor. Así, en 2023 Generali alcanzó 20.815

millones de euros en primas de soluciones aseguradoras con componentes ESG. Y a la vez, apoyamos la transición sostenible con una nueva edición de nuestros premios SME EnterPRIZE, apostando por las pymes que impulsan acciones sostenibles en el terreno ambiental, social o laboral.

Como **inversor responsable**, Generali se ha comprometido a realizar inversiones verdes y sostenibles por un valor de entre 8.500 y 9.500 millones de euros en el período 2021-2025. Sólo en 2023 se destinaron 3.399 millones de euros y a finales de año la cifra acumulada de inversiones sostenibles ascendía a 9.126 millones de euros. Al mismo tiempo, evitamos financiar actividades económicas con un impacto negativo en el medioambiente y la sociedad.

Como **empleador responsable**, llevamos a cabo acciones específicas para fomentar y promover la diversidad, la equidad y la inclusión en nuestro entorno laboral, mejorando continuamente las habilidades de nuestros profesionales. Fomentamos el talento e implementamos formas de trabajo más flexibles y sostenibles. Además de esto, nos comprometemos a medir, reducir y reportar la huella de carbono resultante de nuestras operaciones directas.

Nos sentimos profundamente orgullosos de que la aplicación de estas políticas nos hayan permitido ser la mejor empresa en la que trabajar en España en 2022, y la mejor empresa del sector seguros en 2023, así como de alcanzar la certificación Top Employer por séptimo año consecutivo.

Y como **ciudadano responsable**, seguimos impulsando las actividades de nuestra fundación The Human Safety Net, para que las personas en situación de vulnerabilidad mejoren sus oportunidades a través de la educación. En el último año, incorporamos una nueva entidad social de Valencia para seguir ayudando a las familias con menores en riesgo de exclusión. Además, seguimos impulsando acciones de voluntariado que tengan un impacto positivo en el medioambiente.

En Generali, todo lo que hacemos se basa en la noción de que la verdadera prosperidad económica sólo puede lograrse si se construye sobre bases socialmente justas y ambientalmente sólidas. En definitiva, se trata de vivir nuestro propósito: permitir que las personas den forma a un futuro más seguro y sostenible cuidando de sus vidas y sueños.

La sostenibilidad es el esfuerzo de todos y solo trabajando juntos podremos hacer de nuestro planeta un lugar mejor para el futuro.

**Carlos Escudero**  
CEO





# 1. GENERALI

## 1.1 Grupo Generali

- 1.1.1 Valores y propósito
- 1.1.2 Nuestra estrategia
- 1.1.3 Nuestro modelo de negocio
- 1.1.4 Nuestros compromisos
- 1.1.5 Matriz de materialidad

## 1.2 Generali España

- 1.2.1 Magnitudes de Generali España
- 1.2.2 Nuestra red de distribución
- 1.2.3 Política ESG
- 1.2.4 Acuerdo para el seguro de Salud
- 1.2.5 Oferta para la adquisición de Liberty Seguros
- 1.2.6 Nuestros productos
- 1.2.7 Global corporate and commercial GC&C
- 1.2.8 Generali Employee Benefits GEB
- 1.2.9 Nuestra marca





# 1.1 GRUPO GENERALI

Generali España de Seguros y Reaseguros forma parte de Grupo Generali, uno de los principales grupos aseguradores internacionales desde 1831. Con presencia en 50 mercados de Europa, Asia y América, cuenta con 82.000 empleados que dan servicio a 68 millones de clientes.

Grupo Generali estructura su negocio en cinco regiones\*:

- Italia
- Alemania, Austria y Suiza
- Francia & Global Business Activities
- Assets & Wealth Management
- Internacional, que se organiza en tres áreas:
  - Mediterráneo y Latinoamérica, donde se encuentra Generali España
  - Europa central y oriental
  - Asia

En los últimos años el Grupo ha realizado una importante reorganización estratégica que le ha permitido centrarse más en su negocio principal, una mayor disciplina en la gestión de sus activos y una gobernanza más sencilla y transparente. Este proceso nos ha conducido a una nueva fase, basada en modelos de negocio más eficientes, estrategias comerciales innovadoras y una marca más fuerte y global.

Nos inspira y motiva en nuestro propósito de **“ayudar a que las personas puedan tener un futuro más seguro y sostenible cuidando sus vidas y sus sueños”**.

La Sostenibilidad es el origen de nuestra estrategia. Nuestra ambición es ser el Socio de por vida de nuestros clientes, ofreciendo soluciones innovadoras y personalizadas gracias a una red de distribución inigualable.



\* A partir del 1 de junio de 2024 Grupo Generali cuenta con una nueva estructura organizativa que se puede consultar aquí: <https://www.generali.com/who-we-are/our-management>

### 1.1.1 VALORES Y PROPÓSITO

El sector de los seguros está en continua evolución, al igual que las necesidades y los sueños de nuestros clientes.

#### NUESTRA CULTURA IMPULSA LA ESTRATEGIA

Nuestro propósito, “ayudar a que las personas puedan tener un futuro más seguro y sostenible cuidando sus vidas y sus sueños”, es la razón por la que existimos, nos inspira y motiva. Siempre hemos impulsado nuestros esfuerzos hacia la mejora de la vida de las personas. En un mundo cada vez más complejo, nuestra capacidad de cuidar a las personas ofreciéndoles soluciones innovadoras y personalizadas les ayudará a tomar decisiones y forjar un futuro más seguro para sí mismas, sus seres queridos, sus negocios y sus comunidades.

#### NUESTROS VALORES

Los valores de Generali describen lo que es importante para nosotros y nos ceñimos a ellos, pase lo que pase.



# NUESTROS COMPORTAMIENTOS

Nuestros comportamientos describen la forma en que hacemos las cosas, son nuestra forma de hacer que nos diferencia del resto. Son nuestro compromiso, como comunidad y como individuos. Son la forma en que queremos medir cómo conseguimos resultados.



**OWNERSHIP:**  
actuar con proactividad y pasión para lograr un rendimiento excelente.



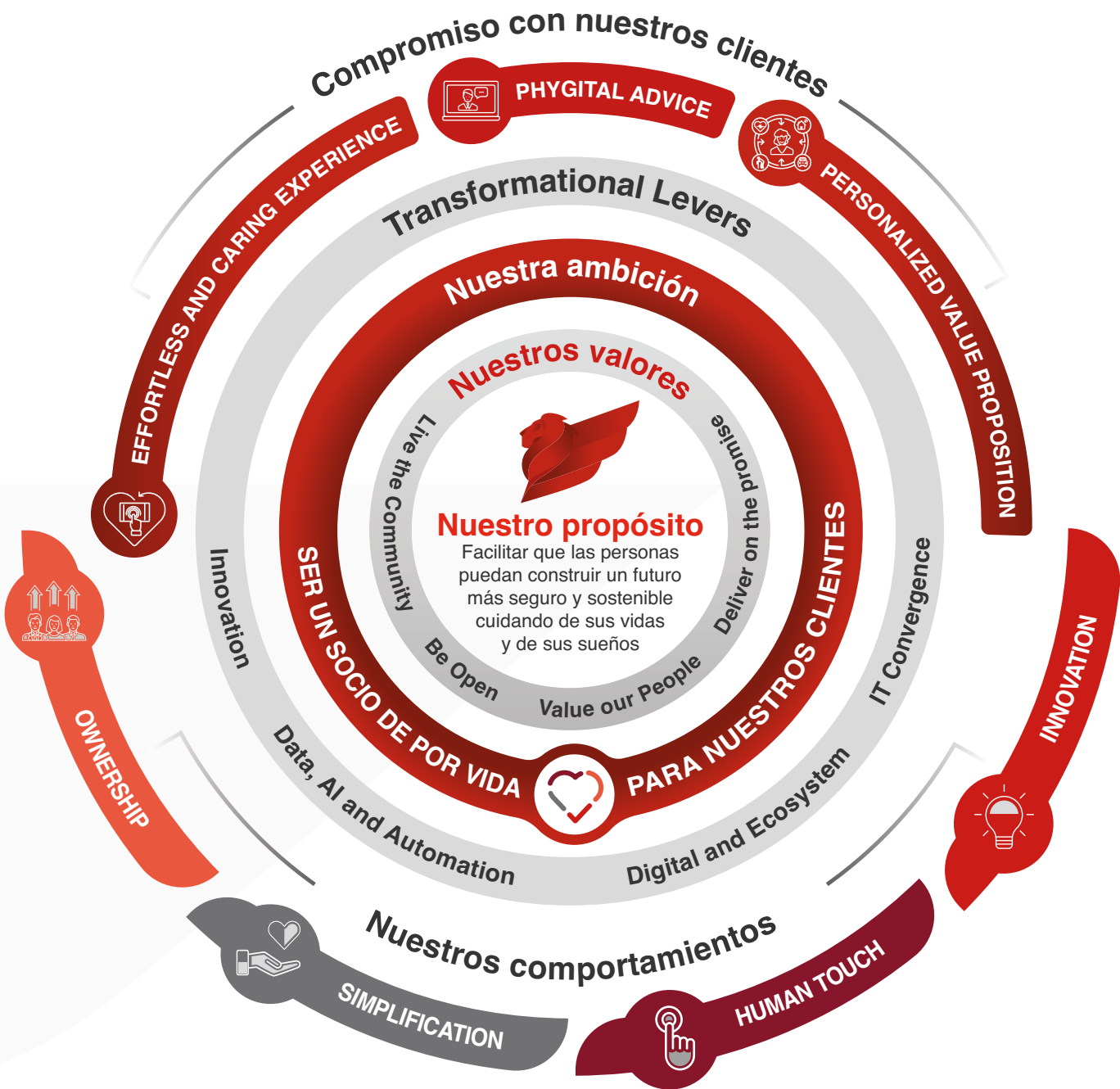
**HUMAN TOUCH:**  
colaborar con los demás, mostrando empatía y espíritu de equipo



**SIMPLIFICATION:**  
hacer las cosas sencillas, adaptarse rápidamente y tomar decisiones inteligentes



**INNOVATION:**  
aprovechar las diferencias para hacer realidad la innovación.





## 1.1.2 NUESTRA ESTRATEGIA

Grupo Generali presentó en 2022 su nuevo plan estratégico **Lifetime Partner 24: Driving Growth**, para el periodo 2022-2024. El plan, que marca un nuevo capítulo en los 190 años de historia del Grupo, se construye en torno a un compromiso aún más fuerte de ser un Socio de por Vida de sus clientes.

El sector de los seguros se enfrenta a retos sin precedentes. En un contexto operativo aún más complejo por la pandemia, el Grupo ha seguido monitorizando las megatendencias que plantean importantes riesgos y oportunidades, con vistas a mantener nuestra capacidad de crear valor a largo plazo. La velocidad a la que se extienden las innovaciones tecnológicas y la creciente digitalización afectan al comportamiento de los consumidores y modifican los procesos operativos y los métodos de trabajo. El marco normativo es cada vez más estricto.

El sector en el que operamos se encuentra en la encrucijada de algunos de los grandes problemas contemporáneos: pandemias y fenómenos extremos; cambio climático; inestabilidad geopolítica y financiera; revolución digital y ciberseguridad; envejecimiento y nuevo bienestar.

Sin embargo, estos retos también pueden ser oportunidades para ofrecer a nuestros clientes modelos de protección nuevos y cada vez más personalizados.

En sus casi dos siglos de historia, inspirada por su propósito, Generali ha demostrado su capacidad de resiliencia y ha ayudado a las personas a construir un futuro más seguro y sostenible cuidando de sus vidas y sus sueños, y seguirá haciéndolo en el futuro, aún más. El éxito de los resultados alcanzados con la estrategia “Generali 2021”,

de hecho, nos permite llevar adelante este compromiso, y gracias al nuevo plan estratégico “Lifetime Partner 24: Driving Growth” seguiremos impulsando el crecimiento sostenible para todas las partes interesadas, fijando objetivos aún más ambiciosos.

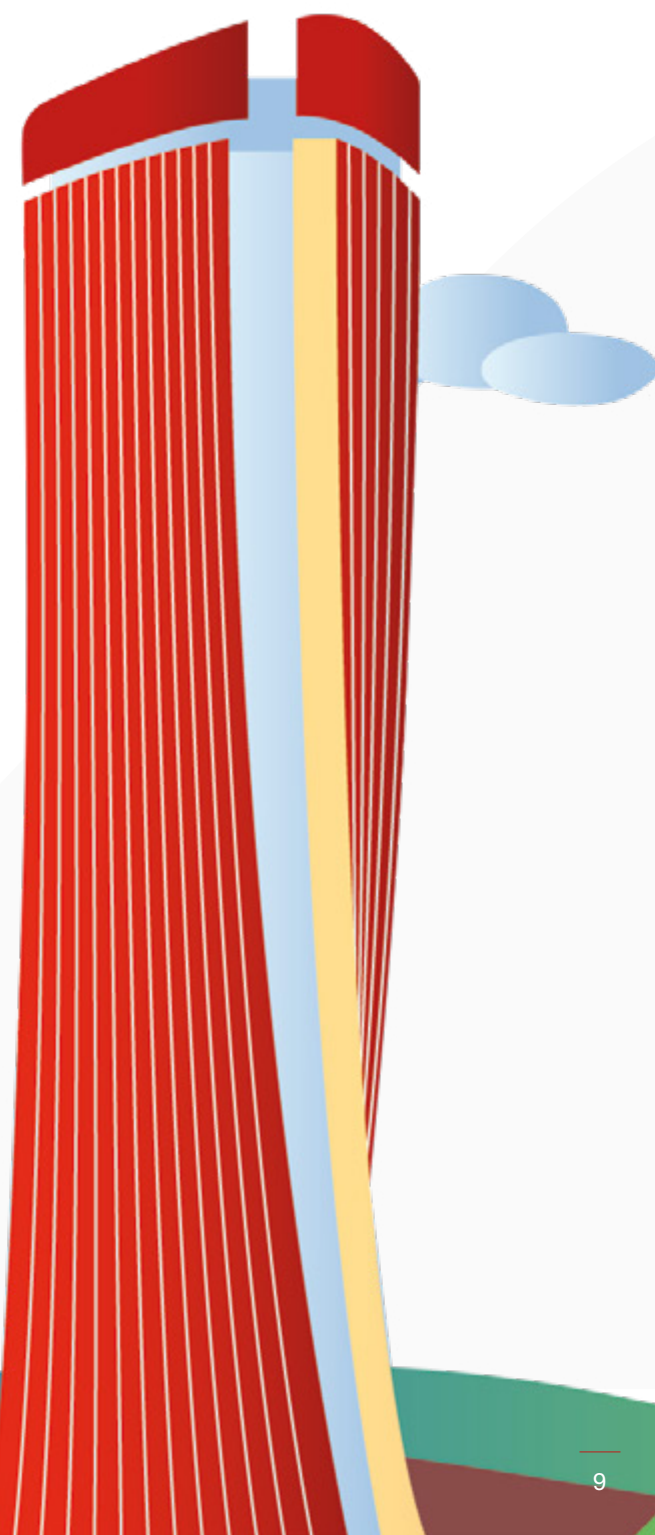
Lifetime Partner 24: Driving Growth, se basa en cinco pilares clave:

1. impulsar el crecimiento sostenible,
2. mejorar el perfil de beneficios,
3. liderar la innovación,
4. conseguir impacto social, medioambiental y en los grupos de interés positivo
5. implicar a las personas como activo fundamental para ejecutar con éxito el nuevo plan.



Estamos avanzando en nuestros compromisos de sostenibilidad durante este ciclo estratégico, centrándonos en lograr **un impacto positivo social, medioambiental y de las partes interesadas**. Además, seguiremos invirtiendo en nuestra gente para garantizar su compromiso con el éxito del nuevo plan, fomentando al mismo tiempo un entorno de trabajo sostenible.

Para crear valor sostenible a largo plazo, Generali identifica **cuatro roles responsables** a desempeñar como **inversor, asegurador, empleador y ciudadano**.



**Inversor responsable:** tiene como objetivo una completa integración de los criterios ESG en las actividades inversoras, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero en su portfolio inversor, e incrementando nuestras nuevas inversiones verdes y sostenibles.



**Asegurador responsable:** proporcionar soluciones aseguradoras con componentes ESG, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra cartera aseguradora y apoyar la transición sostenible de las PYMES mediante SME EnterPRIZE.



**Empleador responsable:** llevando a cabo acciones específicas para promocionar la diversidad, la equidad y la inclusión en el lugar de trabajo, la formación continua de nuestra gente e implementando formas de trabajar más flexibles y sostenibles. Generali además se compromete a medir, reducir y reportar la huella de carbono de sus operaciones directas.



**Ciudadano responsable:** actuando para desbloquear el potencial de las personas en situación de vulnerabilidad mediante la iniciativa global The Human Safety Net.



### 1.1.3. NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

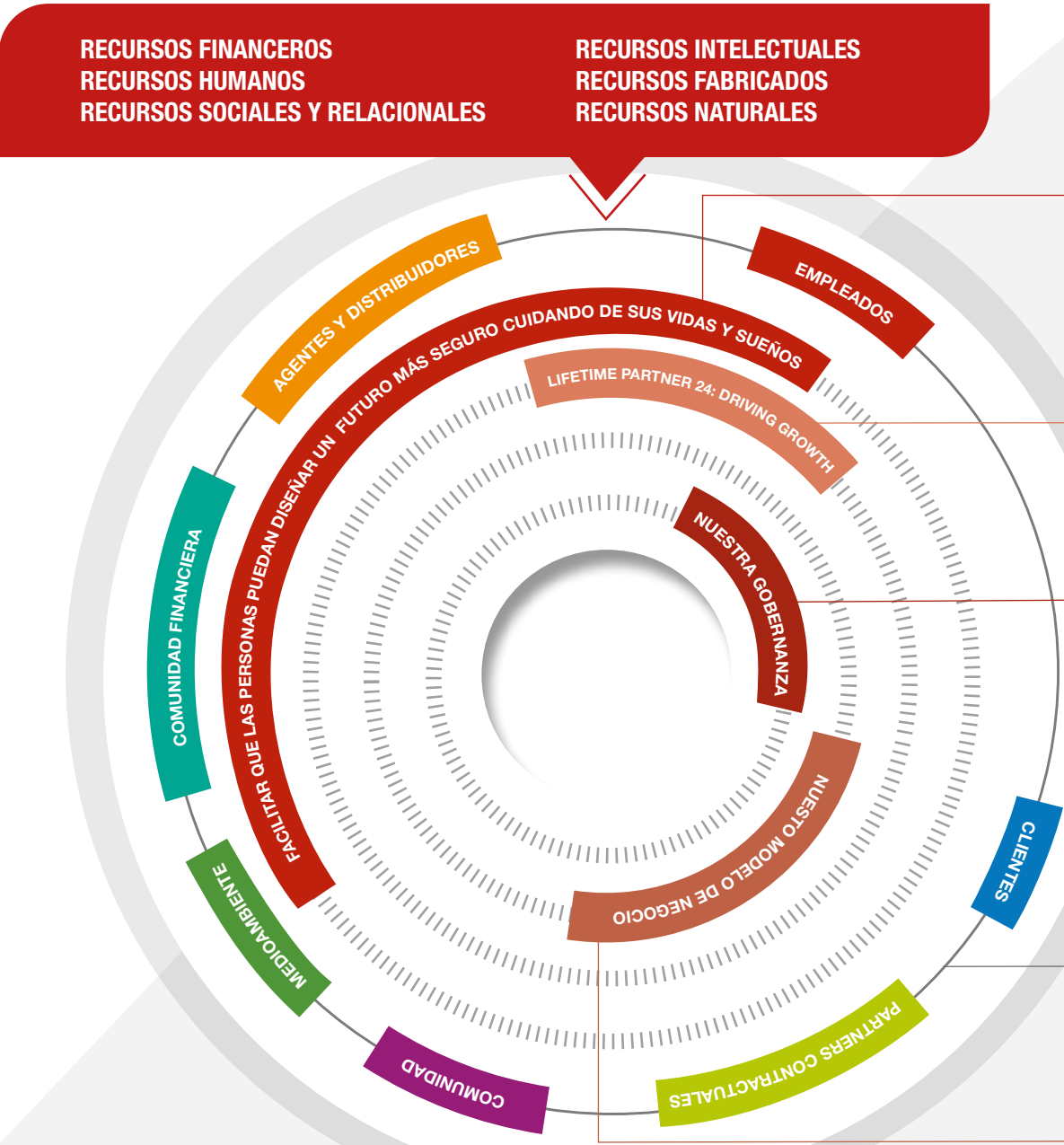
Grupo Generali desarrolla soluciones aseguradoras sencillas, integradas, personalizadas y competitivas en los segmentos de Vida y No Vida para nuestros clientes: la oferta comprende la gama de ahorro y Unit Linked, seguros de protección individual y familiar, así como automóvil, responsabilidad civil, hogar, salud y accidentes, o sofisticadas coberturas para riesgos comerciales e industriales y planes a medida para compañías multinacionales. Ampliamos nuestra oferta a la gestión de activos dirigidos a instituciones (como los fondos de pensiones) y a consumidores particulares.

Nos basamos en la **innovación** como impulsor clave del crecimiento que nos permita facilitar soluciones personalizadas y ágil desarrollo de productos más rápidos. Ofrecemos también **soluciones con componentes ESG**. Se aplican criterios muy rigurosos en el proceso de suscripción conforme a nuestros principios de prudencia y de equilibrio técnicos.





1.1.4 NUESTROS COMPROMISOS



NUESTRO PROPÓSITO

Es nuestra razón de ser y lo que nos inspira. En un mundo cada vez más complejo, nuestra capacidad para cuidar y ayudar a la gente ofreciéndoles soluciones innovadoras y personalizadas les ayudará a tomar decisiones para crear un futuro más seguro para sí mismos, para los suyos y para sus negocios. Nuestros **valores** describen lo importante para nosotros. Nuestros **comportamientos** describen cómo vamos a gestionar el día a día, nos hacen diferentes. Son la manera en que queremos medir nuestros resultados.

NUESTRA ESTRATEGIA:

Se basa en tres pilares: Crecimiento sostenible, Mejorar el perfil de beneficios e Impulsar la innovación. Avanzaremos en nuestros compromisos con la sostenibilidad, con foco en el impacto positivo social, medioambiental y en los stakeholders. Continuaremos invirtiendo en las personas para asegurarnos de que están comprometidas para alcanzar nuestros objetivos fomentando un entorno de trabajo sostenible.

NUESTRO GOBIERNO

Creemos que tenemos una gobernanza adecuada para cumplir eficazmente con nuestra estrategia y con el éxito sostenible de la Compañía.

STAKEHOLDERS

Se involucra a varias categorías de grupos de interés, tanto internos como externos al Grupo, con el fin de comprender y satisfacer sus necesidades

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Grupo Generali desarrolla soluciones aseguradoras sencillas, integradas, personalizadas y competitivas en los segmentos de Vida y No Vida para nuestros clientes: la oferta comprende la gama de ahorro y Unit Linked, seguros de protección individual y familiar, así como automóvil, responsabilidad civil, hogar, salud y accidentes, o sofisticadas coberturas para riesgos comerciales e industriales y planes a medida para compañías multinacionales. Ampliamos nuestra oferta a la gestión de activos dirigidos a instituciones (como los fondos de pensiones) y a consumidores particulares.

Nos basamos en la **innovación** como impulsor clave del crecimiento que nos permita facilitar soluciones personalizadas y ágil desarrollo de productos más rápidos. Ofrecemos también **soluciones con componentes ESG**. Se aplican criterios muy rigurosos en el proceso de suscripción conforme a nuestros principios de prudencia y de equilibrio técnicos.

Los seguros se distribuyen mediante una **estrategia multicanal** gracias a las nuevas tecnologías: mediante una red global de agentes, corredores, bancaseguros y canal directo.

Se reciben primas de los clientes tal como se establece en sus contratos de seguro. Grupo Generali **invierte en activos** de alta calidad prestando, a su vez, especial atención al impacto de estos activos en el medioambiente y la sociedad.

Se abonan siniestros y las prestaciones aseguradas, y beneficios a los tomadores o sus beneficiarios en caso de fallecimiento, accidente o la ocurrencia del evento asegurado.

### 1.1.5 MATRIZ DE MATERIALIDAD

La metodología empleada para el análisis de materialidad, desarrollada en 2019, se basa en la identificación de megatendencias que supusieran cambios significativos en el mundo de los negocios, en la sociedad y en el entorno natural en un horizonte de más de 10 años, que implicaran riesgos y oportunidades para Generali, su cadena de valor y sus stakeholders. Para identificar las megatendencias materiales Grupo Generali realizó las siguientes actividades:

- **Identificación de las megatendencias potenciales** que se conectan con las actividades del Grupo, su estrategia y países, basándose en un análisis de documentos públicos y en una investigación llevada a cabo por instituciones internacionales no gubernamentales, think tanks, asociaciones comerciales y foros de la industria.
- **Análisis de las megatendencias**, incluyendo el punto de vista de stakeholders internos y externos, a los que se solicitó que identificaran las megatendencias por su prioridad, considerando tanto su impacto en Generali como la posibilidad de que Generali las impactara, también mediante nuestra cadena de valor. Participaron más de 120 miembros de la alta dirección de Grupo Generali mediante entrevistas y focus groups.

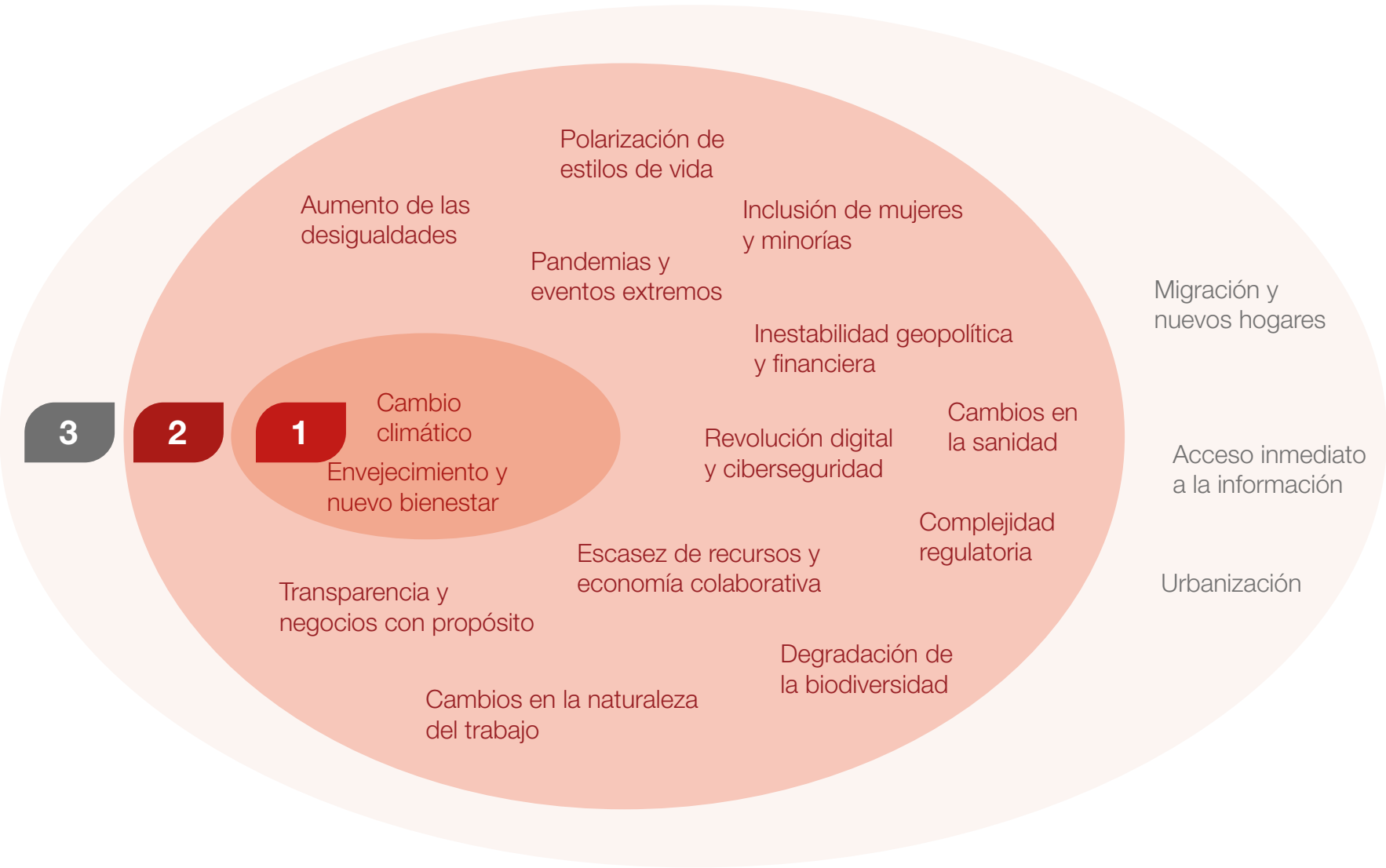
La evaluación de los stakeholders externos se complementó con el análisis de las políticas de inversión de 20 grandes inversores, con los resultados de encuestas de opinión realizadas por el Eurobarómetro con una muestra de más de 114.000 personas y con el análisis de una encuesta a managers de 190 compañías multinacionales. Además, mediante inteligencia artificial se analizaron los informes de 1.700 compañías, 2.600 regulaciones, 4.000 artículos online y más de 108 millones de tweets publicados entre abril y octubre de 2019.

- **Procesamiento de la matriz de materialidad del Grupo**, tras ser validada en el Comité de Sostenibilidad y aprobada por el Consejo de Administración de Grupo Generali.



A lo largo de 2023, la megatendencia “Pandemias y eventos extremos” se ha movido del clúster central al segundo clúster. Este movimiento se produce porque en mayo de 2023 la OMS declaró oficialmente el fin del estado de emergencia por la pandemia de Covid-19. Aunque la crisis por la pandemia haya finalizado oficialmente, creemos que sigue siendo relevante y con impacto potencial en Generali, sus stakeholders, el medioambiente y la sociedad, por lo que se ha decidido mover al clúster 2. En el clúster central se mantienen dos prioridades: Cambio climático y Envejecimiento y nuevo bienestar.

El cambio fue discutido con stakeholders internos y externos al Grupo, validado por el Comité responsable de los asuntos de Sostenibilidad y aprobado por el Consejo de Administración.



1

Clúster central que identifica las megatendencias materiales en las que se centran las iniciativas estratégicas generales del Grupo

2

Clúster intermedio que agrupa las megatendencias de relevancia considerable y que se abordan por unidades de negocio o funciones específicas

3

Clúster externo que agrupa las megatendencias a monitorizar, que son de menor relevancia comparadas con otros factores analizados



# 1.2 GENERALI ESPAÑA

España es un mercado prioritario para Grupo Generali, tanto por la dimensión y perspectivas económicas como por la importancia de su implantación en el mismo. Hoy en día, Generali es un actor de peso en el mercado español.

Grupo Generali España Holding de Entidades de Seguros y Reaseguros S.A., con sede en la Plaza de Manuel Gómez-Moreno, 5 de Madrid, se organiza bajo una estructura de tres sociedades: una Holding, una AIE desde donde se prestan servicios a las demás sociedades del Grupo y una Compañía de Seguros (Generali España de Seguros y Reaseguros).

Ostenta, asimismo, una participación del 50% en Cajamar Vida y en Cajamar Seguros Generales, como consecuencia del acuerdo alcanzado con el Grupo Cooperativo Cajamar.

La **estrategia de Generali España** para el ejercicio 2023, se estructura en torno a siete proyectos estratégicos dirigidos a alcanzar **tres retos** a los que debe hacer frente la compañía en los próximos años:

- Crecimiento sostenible y propuesta de valor diferenciada
- Mejorar el perfil de los resultados
- Liderar la innovación



## GRUPO GENERALI ESPAÑA HOLDING DE ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

### Generali España de Seguros y Reaseguros

Dedicada al negocio asegurador

- Comercial y Distribución
- Insurance Office (Vida – No Vida)
- Marketing y Clientes
- Comunicación

### Cajamar Vida y Cajamar Seguros Generales

Joint ventures constituidas para la distribución de seguros de Vida y No vida a través de la red de sucursales de Cajamar

### Auditoría interna y Control de Riesgos

### Generali A.I.E.

Agrupa servicios comunes para aprovechar sinergias

- Business Digital Technology
- Operaciones
- Inversiones
- Control de Riesgos
- People and Organization
- Estrategia e Innovación
- Asesoría Jurídica y Secretaría General
- Cumplimiento
- Actuarial
- Data Office
- Financial Office

### 1.2.1 MAGNITUDES DE GENERALI ESPAÑA



## HUELLA DE CARBONO DE NUESTRA CARTERA DE INVERSIONES (EVIC)<sup>(1)</sup>

98 tCO<sub>2</sub>e M de € -46,2% vs. 2019

### NUEVAS INVERSIONES VERDES Y SOSTENIBLES (2021-2023)

9.126 MM € +59,35% vs. 2022

**FENICE 190 (2020-2023)**

2.666 MM €

## PRIMAS DE PRODUCTOS CON COMPONENTES MEDIOAMBIENTALES

45,8 MM € +5,69%

## PRIMAS DE PRODUCTOS CON COMPONENTES SOCIALES

687,3 MM € +0,66%

**T-NPS**

43,4 p. (-5.2 p. vs. 2022)

## NUESTROS CLIENTES

3,06 MM

-1,29%

**INVERSOR RESPONSABLE**

(Datos de Grupo Generali)

## ASEGURADOR RESPONSABLE

## EMPLEADOR RESPONSABLE

## CIUDADANO RESPONSABLE

### NÚMERO DE EMPLEADOS

1.692 (45% mujeres - 55% hombres)

## FORMACIÓN

40h/empleado

## ENTIDADES QUE TRABAJAN EN HÍBRIDO

100%

## PRIMAS DE PRODUCTOS CON COMPONENTES ESG

733 MM € +1,38%

### THSN PERSONAS BENEFICIARIAS

1.391 +24,64%

**PARTNERS THSN**

4 +33%

(1) Huella de Carbono de la cartera de inversiones directas de la cuenta general de las compañías aseguradoras del Grupo en acciones cotizadas y bonos corporativos.  
Las cifras incluidas en las cajas de color gris representan la variación respecto a 2022.

GENERALI ESPAÑA SA DE SEGUROS Y REASEGUROS		
PRIMAS DE SEGURO DIRECTO		
2.267,79 MM de €		+7,26 %
NO VIDA		
1.685,56 MM de €		+6,69%
VIDA		
582,23 MM de €		+8,94%
RATIO DE SOLVENCIA		
173,6%		+8,6 p.p.

ACTIVOS GESTIONADOS		
9.173,27 MM de €		+2,72 %
Fondos propios		
734,68 MM de €		-29,22 %
Provisiones matemáticas		
4.909,83 MM de €		-1,92 %

CAJAMAR VIDA		
PRIMAS DE SEGURO DIRECTO		
174,4 MM de €		-4,90%
RATIO DE SOLVENCIA		
207,9 %		+10,2 p.p.
ACTIVOS GESTIONADOS		
702 MM de €		-1,77%
FONDOS PROPIOS		
55 MM de €		+8%
PROVISIONES MATEMÁTICAS		
563 MM de €		-6%

CAJAMAR SEGUROS GENERALES		
PRIMAS DE SEGURO DIRECTO		
113,1 MM de €		+3,2 %
RATIO DE SOLVENCIA		
210,0 %		+24,0 p.p.
ACTIVOS GESTIONADOS		
166 MM de €		+12,80%
FONDOS PROPIOS		
20 MM de €		+3,1 %

\*El dato incluido en las cajas grises representa la variación respecto a 2022.



## 1.2.2 NUESTRA RED DE DISTRIBUCIÓN

Generali Seguros opera mediante una estrategia de distribución multicanal, que se materializa principalmente a través de una **amplia red de Agentes exclusivos y Corredores** y del acuerdo de joint venture con **Cajamar**. Desde 2021 dispone además de un acuerdo de distribución con **Banca March**.

La plantilla de Generali España, a 31 de diciembre de 2023, está compuesta por 1.692 empleados, de los cuales 1.154 están adscritos a las oficinas centrales y el resto, 538 empleados, a las oficinas del territorio nacional.

La distribución mediada a través de agentes y corredores de seguros es el principal canal de distribución alcanzando el 94% de las primas totales emitidas. Corresponde a los agentes el 50% y a los corredores el 44%.

La distribución directa representa el 4% de las primas. En el capítulo otros que representa el 2% se incluyen las primas procedentes del canal bancaseguros.

Generali ofrece, además, a los clientes que buscan el do it yourself, una plataforma de

contratación online en algunas líneas de negocio del segmento de particulares y les ofrece servicios de chat, call me back y Contact Center para su gestión.

### 1.2.2.1 AGENTES EXCLUSIVOS

La organización comercial de Generali está estructurada geográficamente en 8 Direcciones Territoriales dotadas de amplias competencias, con el propósito de aproximar los niveles de decisión al cliente e impulsar la acción comercial de la Compañía.

Generali cuenta, además, con una extensa red de **1.482 oficinas de agentes** enfocadas a la captación de nuevos clientes y la atención a los asegurados. Estas oficinas están dotadas de los sistemas de información necesarios para prestar un servicio integral.

La organización comercial de Generali está constituida por un total de **2.748 agentes** encuadrados en equipos comerciales, que cuentan con su supervisión y apoyo.

Estos mediadores acceden desde sus instalaciones a los sistemas de información

corporativos por medio del portal del agente, que les permite la elaboración de proyectos, la emisión de pólizas, la administración de recibos y la comunicación de siniestros, así como el acceso a los datos de sus clientes en tiempo real.

Los agentes cuentan con webs corporativas en las que pueden publicar sus ofertas para ofrecer un servicio personalizado al cliente. Cuentan además con una app (Genio) que les permite acceder desde cualquier lugar a los proyectos, a los sistemas de gestión y emisión de pólizas así como de información sobre sus clientes, pólizas y siniestros y a su agenda comercial, entre otros.

Aquellos agentes que destacan por su vinculación, profesionalidad, así como el volumen y calidad del negocio portado, pasan a formar parte del Club Generali, hecho diferenciador que supone importantes beneficios exclusivos para sus miembros.

Para potenciar el desarrollo profesional de los agentes, la Compañía dispone de un **plan de carrera para agentes**, denominado APC (Agentes Plan de Carrera), que posibilita el acceso a la profesión de agente exclusivo mediante un riguroso programa de formación y tutela.

### AGENTES ECO-DIGITALES:

Generali promueve la digitalización del proceso de emisión de pólizas con objeto de reducir el papel para alcanzar su objetivo de ser una compañía paperless. Por ello, ha lanzado durante 2023 una iniciativa entre sus agentes que persigue reconocer el esfuerzo realizado por los Agentes Eco-Digitales que buscan la eficiencia ecológica y cuidan del medioambiente, por medio de la emisión de pólizas con firma digital.

### 1.2.2.2 CORREDORES

Generali ha reforzado la estrategia de distribución a través de corredores dentro de su estructura territorial, con 63 expertos especializados en corredores distribuidos por todo el territorio. El objetivo es tener equipos altamente cualificados, dedicados en exclusiva a prestar un servicio personalizado a los **3.479 corredores** que trabajan con la Compañía.

### 1.2.2.3 BANCASEGUROS

Generali inició su acuerdo en bancaseguros con Cajamar en 2004 con la creación de **Cajamar Vida**. En 2009 se amplió la colaboración entre ambas entidades creando **Cajamar Seguros Generales**. En 2015 Generali entró a formar parte del capital social del Banco de Crédito Corporativo (BCC), entidad cabecera de Grupo Cooperativo Cajamar. Esta alianza permitió a Generali una mayor capacidad de distribución de sus seguros de vida, pensiones y no vida gracias a las más de 1.000 oficinas de Grupo Cajamar y a sus más de 3,8 millones de clientes.



Desde 2020 Generali cuenta con una alianza con **Banca March** que engloba la distribución de seguros de Automóviles, Hogar, Decesos, Accidentes, Comercio, Pymes, D&O (Directors & Officers), Embarcaciones de Recreo, Responsabilidad Civil y Vida Riesgo.

Con este acuerdo, los clientes de Banca March podrán beneficiarse de la digitalización de su oferta aseguradora, mediante la combinación del 'know-how' de Generali, con la capacidad comercial de los gestores y las bases tecnológicas del banco. Este acuerdo además impulsará el desarrollo de nuevos productos y servicios de alto valor añadido, que se enriquecerán con propuestas concretas de asesoramiento, diseñadas para el perfil de cliente de banca privada y Patrimonial de Banca March, que cuenta con un alto conocimiento financiero.

### 1.2.2.4 CANAL DIRECTO

Este canal es una plataforma de contacto con los clientes que realiza distintas actividades para impulsar el crecimiento del negocio a través de la gestión directa del cliente y la colaboración con la red de mediadores.

### 1.2.3 POLÍTICA ESG

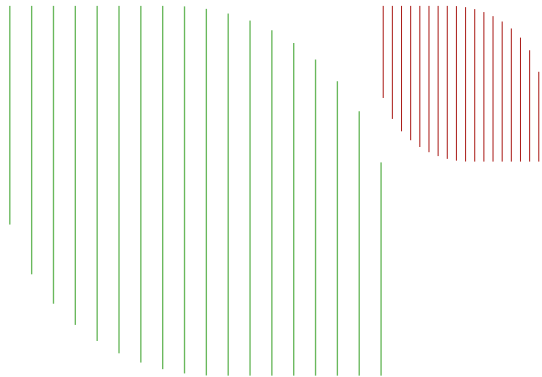
Durante el ejercicio 2023 Generali España ha continuado realizando importantes avances en materia ESG.

Se ha aprobado una nueva **Política de Sostenibilidad** que contempla la sostenibilidad en su conjunto con una perspectiva clara de cómo se integra en nuestro negocio.



Las iniciativas acometidas en el marco de la Política de Sostenibilidad y que se recogen, entre otras, en detalle en los siguientes capítulos de esta Memoria de Sostenibilidad son:

- Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por la actuación de la compañía (ver capítulo 2.6.3)
- Reducción del uso de papel y tóner gracias a las mejoras en materia de digitalización (ver capítulo 2.7)
- Impulsar la política de Diversidad, Equidad e Inclusión (ver capítulo 4.1.2) así como la formación, especialmente en capacidades digitales de los empleados de la compañía (ver capítulo 4.1.5)
- Impulsar una cultura diversa, focalizada en el cliente, sostenible y meritocrática (ver capítulo 4.1)
- Acrecentar la acción social de la compañía por medio de la Fundación Generali The Human Safety Net Generali España (capítulo 5.1)
- Promover la adopción de modelos empresariales sostenibles en las PYMES mediante los premios SME EnterPRIZE (capítulo 2.5)
- Informar a los diferentes grupos de interés (empleados, distribuidores, clientes) las acciones realizadas en el marco ESG y que quedan detalladas en los diferentes capítulos de este documento.





**1.2.3.1 NUEVA SEDE CENTRAL SOSTENIBLE**

Durante 2023 Generali culminó la reforma de su oficina central en Madrid, atendiendo a criterios de sostenibilidad con el objetivo de reducir el consumo de recursos. La nueva sede es un ejemplo de los compromisos que la compañía ha adquirido para desempeñar un papel activo en la lucha contra el cambio climático y tener un papel destacado en la protección del medioambiente y la promoción de la sostenibilidad.

El proyecto, a cargo de Generali Real Estate junto con Estudio Lamela, permite que el edificio **reduzca su consumo de energía en un 18%**, así como un ahorro del **75% en agua(\*)** y limita el efecto “isla de calor” durante los meses de verano.

(\*)Ver anexo

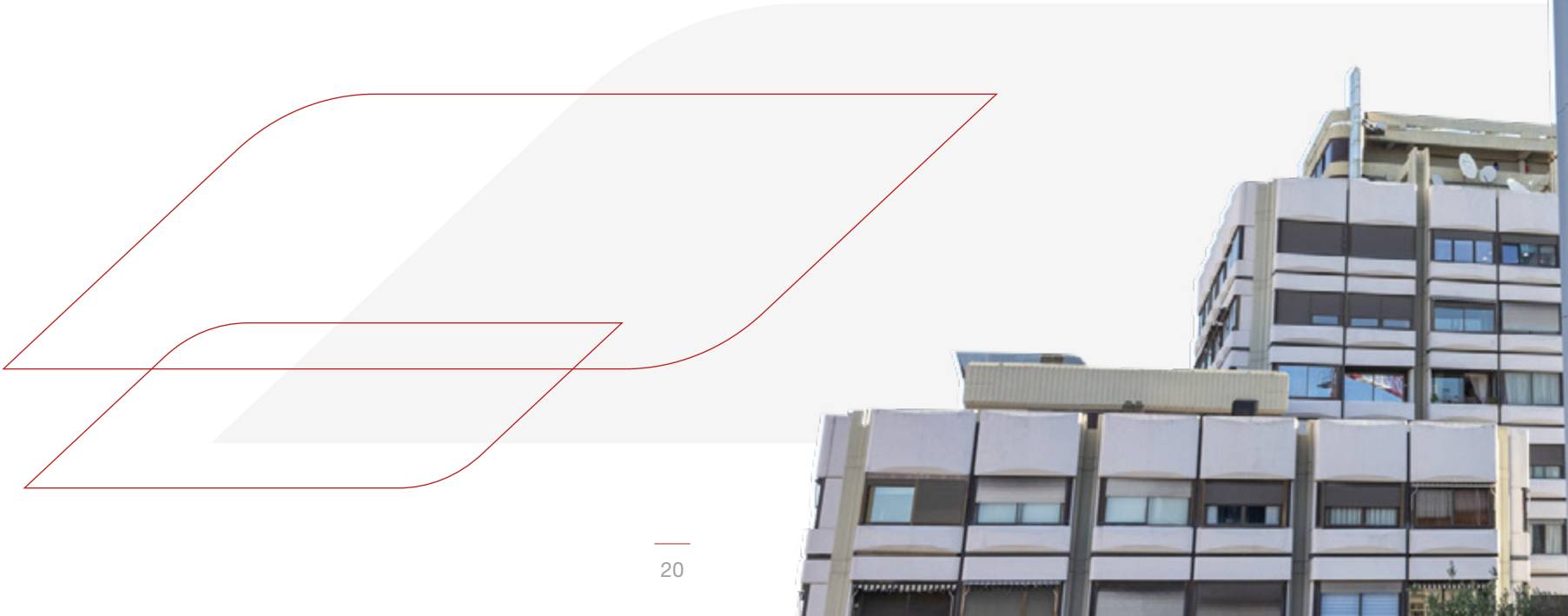
Para ello, se han elegido materiales de alta reflexión solar, y de aislamiento, luminarias LED y filtros de purificación de aire, eliminando combustibles fósiles.

Durante el ciclo de construcción del edificio se emplearon materiales de proximidad para evitar las emisiones que conllevan los grandes desplazamientos y tras la intervención **se ha reciclado un 75 % de los residuos** generados. La estratégica ubicación de la parcela en el centro de Madrid así como su buena conectividad ayuda a que los empleados puedan utilizar en sus desplazamientos medios de transporte sostenibles. Además, se han añadido espacios de aparcamiento específicos y preferentes para vehículos eléctricos y bicicletas.

En cuanto a las medidas de ahorro incorporadas al interior del edificio, los empleados de Generali disfrutan de un ambiente más saludable y confortable ya que el 90 % de los espacios cuentan con luz natural y una extensa red de iluminación LED de alta eficiencia. Además, la calidad térmica ha superado en un 30 % los requerimientos RITE exigidos por el Gobierno. Dicha excelencia energética evita el empleo de refrigerantes nocivos o con clorofluorocarbonos que dañan la capa de ozono.



La sede ha recibido la prestigiosa certificación Leed Platinum de sostenibilidad. Este hito representa un compromiso continuo de la aseguradora con la lucha contra el cambio climático y la promoción de la sostenibilidad medioambiental.



### 1.2.4 ACUERDO PARA EL SEGURO DE SALUD



El 1 de enero de 2023 entró en vigor el acuerdo para el seguro de salud con Sanitas. Su objetivo es reforzar el compromiso con los clientes al permitirles el acceso y la asistencia de una de las mejores redes de atención sanitaria. Representa asimismo una oferta de valor añadido para los mediadores de la compañía, ya que podrán ofertar seguros de salud en todo el territorio nacional gracias a la amplitud de la red de profesionales de la salud y de centros hospitalarios de Sanitas.

Este acuerdo permitirá a los más de 150.000 clientes asegurados en las pólizas de salud de Generali, así como a los nuevos clientes, acceder a una ofer-

ta ampliada en su seguro de salud. Destaca por la cobertura de tratamientos y pruebas más avanzadas, así como por la calidad y servicios sanitarios que se verán reforzados.

En definitiva, supone un paso significativo en la estrategia de Generali para ser Socio de por vida de sus clientes, al fortalecer su presencia en el ramo de salud y mejorar su oferta para incrementar la satisfacción de sus clientes.

### 1.2.5 ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE LIBERTY SEGUROS

En 2023 Grupo Generali alcanzó un acuerdo con Liberty Mutual para adquirir Liberty Seguros, entidad de seguros domiciliada en España que opera en los mercados de España, Portugal, Irlanda e Irlanda del Norte. La transacción está alineada con la estrategia “Lifetime Partner 24: Driving Growth” de Generali, que busca mejorar el perfil de los resultados

del Grupo, impulsar el negocio de No Vida y reforzar su posición de liderazgo en Europa.

Como resultado de esta operación, Generali amplía su negocio en España y Portugal, y entra en el mercado irlandés. Este acuerdo representa una oportunidad excepcional para impulsar su presencia en Europa.

## 1.2.6 NUESTROS PRODUCTOS

La oferta de Generali está dirigida a todos los segmentos de clientes: personas físicas, familias, profesionales y autónomos, PYMES, grandes empresas y corporaciones, así como administraciones públicas locales, regionales y estatales.

Para ello, disponemos de una **amplia gama de productos de vida y no vida** que les protege sus vidas y patrimonio. Generali mantiene una política de permanente actualización de sus seguros, con el fin de ofrecer productos innovadores, adaptados a la evolución del mercado y a las necesidades de los clientes. Generali ofrece soluciones aseguradoras globales para empresas, profesionales y particulares, además de soluciones aseguradoras globales para grandes corporaciones por medio de Generali Employee Benefits (GEB) y Global Corporate and Commercial (GC&C).

### PARTICULARES

	Automóviles, motos, camiones		Embarcaciones de recreo		Subsidio y protección de pagos
	Asistencia en viaje		Multi-riesgos (Hogar, Comercio, Comunidad)		Salud, hospitalización y subsidio
	Asistencia jurídica		Vida, Ahorro e Inversiones, Pensiones		Responsabilidad Civil
	Decesos y Asistencia familiar		Gama Senior: Vida. Accidentes. Protección		

### EMPRESAS

	Daños a los bienes asegurados		Ingeniería		Seguros colectivos de vida, ahorro, accidentes, salud, pensiones
	Pérdida de beneficios		Transportes		Flotas de vehículos
	Responsabilidad Civil		Caución y Financial lines		Buques y Aeronaves



Durante 2023, Generali ha lanzado los siguientes productos y servicios:

- **Generali Vida Senior:** Producto de Vida Riesgo dirigido a personas mayores de 65 años. Dispone de una amplia gama de coberturas y servicios, como la cobertura de dependencia severa o gran dependencia, servicios de prevención y asistencia en caso de enfermedades crónicas o graves y otros servicios como asistencia en viaje, videoconsulta médica y psicológica o testamento vital.

- **Generali Inversión Vencimiento:** Producto de Ahorro Garantizado, dirigido a clientes con un perfil conservador interesados en el ahorro a medio/largo plazo, que proporciona la tranquilidad de contar con una rentabilidad garantizada.

- **Generali Inversión 2026 II:** Producto Unit Linked pensado para clientes con perfil conservador interesados en consolidar rentabilidades a corto plazo y con un objetivo de protección a vencimiento.

- **Generali Inversión 2025:** Producto Unit Linked pensado para clientes con perfil conservador interesados en consolidar rentabilidades a corto plazo y con la tranquilidad de contar con un objetivo de protección a vencimiento.

- **Sycoyield 2026:** Fondo compuesto por una selección de bonos corporativos con fecha de vencimiento principalmente en 2026. Es la propuesta de fondos a vencimientos que lanzó la gestora Sycomore (gestora participada por el grupo Generali) en septiembre de 2022, aprovechando el gran momento de tipos de interés que ofrecía la renta fija corporativa. El fondo se dirige a clientes con un perfil de riesgo conservador o moderado que buscan una solu-

ción de inversión con una expectativa de rentabilidad atractiva.

El cliente cuenta con la tranquilidad de poder disponer de su inversión total o parcialmente de forma anticipada desde el primer día a valor de mercado.

- **Nueva gama de rentas vitalicias y temporales:** En 2023, Generali lanzó dos nuevas gamas de rentas: Generali Renta Pensión de Supervivencia y Generali Renta Pensión con Reembolso PNC (Prima No Consumida) que garantizan el pago de una pensión inmediata a cambio de una prima única. Se trata de una línea de productos que permite dar respuesta a una demanda creciente, especialmente en los clientes senior, que ante todo buscan la seguridad en sus inversiones.

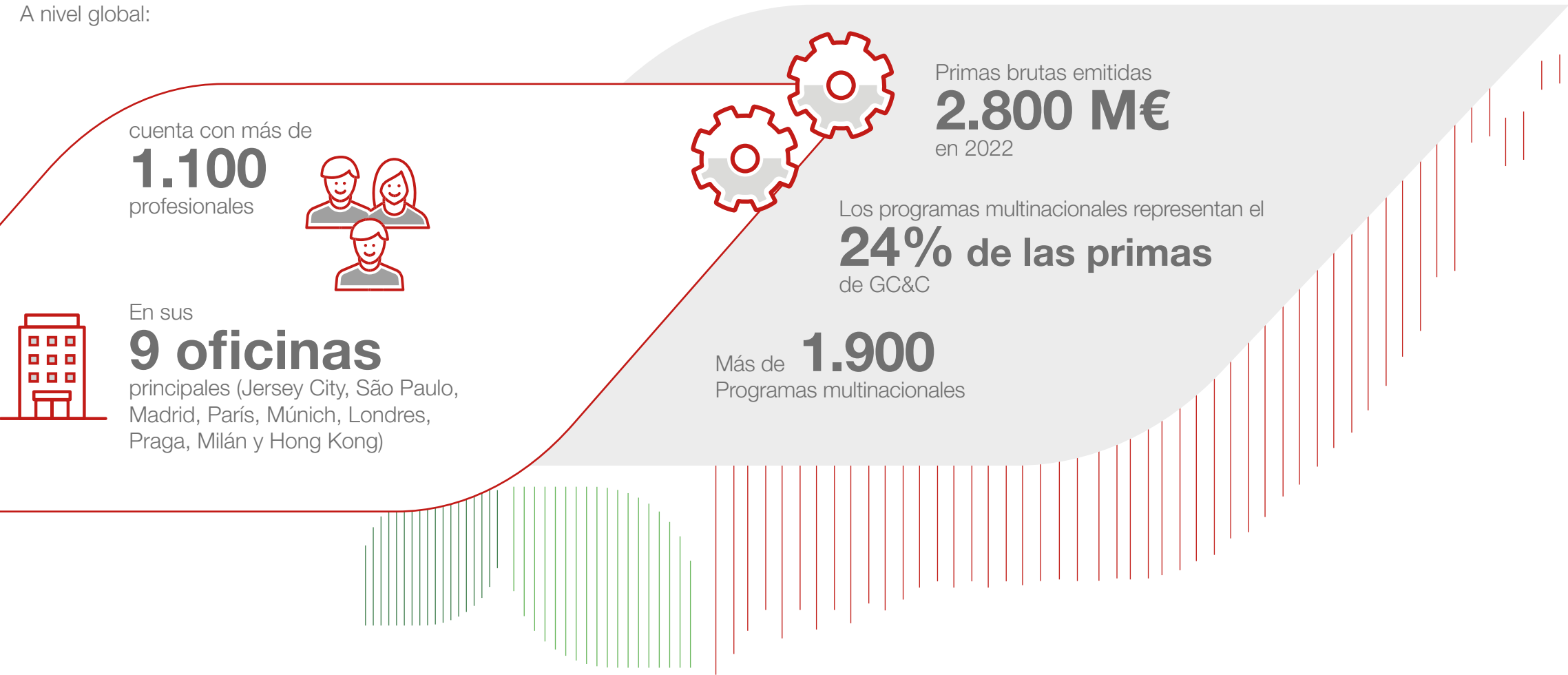


### 1.2.7 GLOBAL CORPORATE AND COMMERCIAL (GC&C)

Generali Global Corporate & Commercial ofrece soluciones aseguradoras a medianas y grandes empresas y corredores en más de 180 países de todo el mundo. Cuenta con una red global, compuesta por más de 1.100 profesionales y más de 100 ingenieros de control de riesgos. Ofrece soluciones integradas y personalizadas en daños materiales, accidentes, ingeniería, riesgos marítimos, aviación, ciberriesgos y riesgos especiales.

La oficina de Madrid de Generali Global Corporate & Commercial ofrece soluciones y servicios de seguros a empresas y brokers en la región de Iberia&LatAm.

A nivel global:



### 1.2.8 GENERALI EMPLOYEE BENEFITS (GEB)

Generali Employee Benefits (GEB) es una unidad de Grupo Generali que ayuda a las corporaciones multinacionales a lograr el éxito, protegiendo y mejorando el bienestar físico, emocional y financiero de su capital humano.

Creada en 1966, GEB es actualmente una de las principales redes de prestaciones para empleados del mundo, que presta servicios a empresas multinacionales en 122 países.



#### NUESTRA GENTE

**158**  
empleados

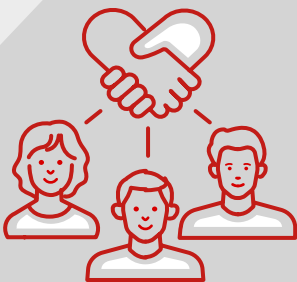
**32**  
nacionalidades

Edad media  
**40,27**  
años



**PRIMAS EMITIDAS**  
**1.636 M de €**

Oficinas: Atlanta, Frankfurt, Hong Kong, Londres, Luxemburgo, Milán, Bombay, París, Parsippany, Praga, San Francisco, São Paulo.



#### NUESTRA RED

**131** Socios de red

(Aseguradoras locales mejor clasificadas en su mercado, reconocidas por su excelente experiencia y sus servicios de alta calidad, especialistas en el sector de beneficios para sus empleados)

**33**  
del Grupo Generali o afiliados

**2** sucursales

**96** partners  
colaboradores

**122** países

### 1.2.9 NUESTRA MARCA

En 2023, hemos seguido nuestra línea estratégica de años anteriores, centrando nuestros esfuerzos y actividades en consolidar nuestra posición de liderazgo como la marca de seguros más recomendada en España entre las compañías líderes en Europa.

Para ello, hemos reforzado nuestra propuesta de valor diferenciada **“Socios de por Vida”**, basada en cuatro pilares fundamentales:

- nuestros más de 2.700 agentes profesionales distribuidos por todo el territorio nacional
- nuestros productos modulares adaptados a cada cliente
- nuestros servicios de calidad avalados por nuestra experiencia
- nuestro modelo de relación con los clientes, orientado a satisfacer sus necesidades y a simplificar el lenguaje técnico, ofreciendo además alternativas digitales para que los clientes puedan acceder y gestionar sus seguros de forma fácil y cómoda.

En el ejercicio 2023 hemos dado un salto cualitativo y cuantitativo en la **mejora de nuestra visibilidad digital** gracias a las nuevas iniciativas tecnológicas y a la generación de contenidos de calidad, relevantes para nuestros clientes y alineados con nuestros objetivos corporativos. También hemos lanzado varias campañas publicitarias enfocadas en productos concretos, con un alto nivel de sofisticación en el modelo de inversión, aprovechando todo el potencial del data digital, que nos han permitido alcanzar máximos históricos en cuanto a la preferencia de nuestra marca por el público.

Queremos resaltar el avance en el modelo de **generación de oportunidades comerciales** procedentes del ámbito digital, lanzado hace tres años, que sigue aumentando su importancia. A medida que la decisión de compra de los clientes incorpore la búsqueda digital, seguiremos aprovechando la sinergia de poder conectar a estos clientes digitales con el asesoramiento y cercanía de nuestros agentes profesionales en el marco de nuestra estrategia comercial Phygital.





# 2. ASEGURADOR RESPONSABLE

## 2.1 Nuestros clientes

- 2.1.1 Índice de satisfacción NPS
- 2.1.2 Quejas y reclamaciones

## 2.2 Compromisos con el desarrollo sostenible

- 2.2.1 Impacto de la actividad en el empleo y en el desarrollo local
- 2.2.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

## 2.3 Gestión responsable

- 2.3.1 Código de Conducta
- 2.3.2 Gestión de riesgos
- 2.3.3 Lucha contra la corrupción y el soborno
- 2.3.4 Derechos humanos

## 2.4 Productos con componentes ESG

## 2.5 SME EnterPRIZE

## 2.6 Política medioambiental

- 2.6.1 Consumo de recursos
- 2.6.2 Gestión de residuos
- 2.6.3 Contaminación

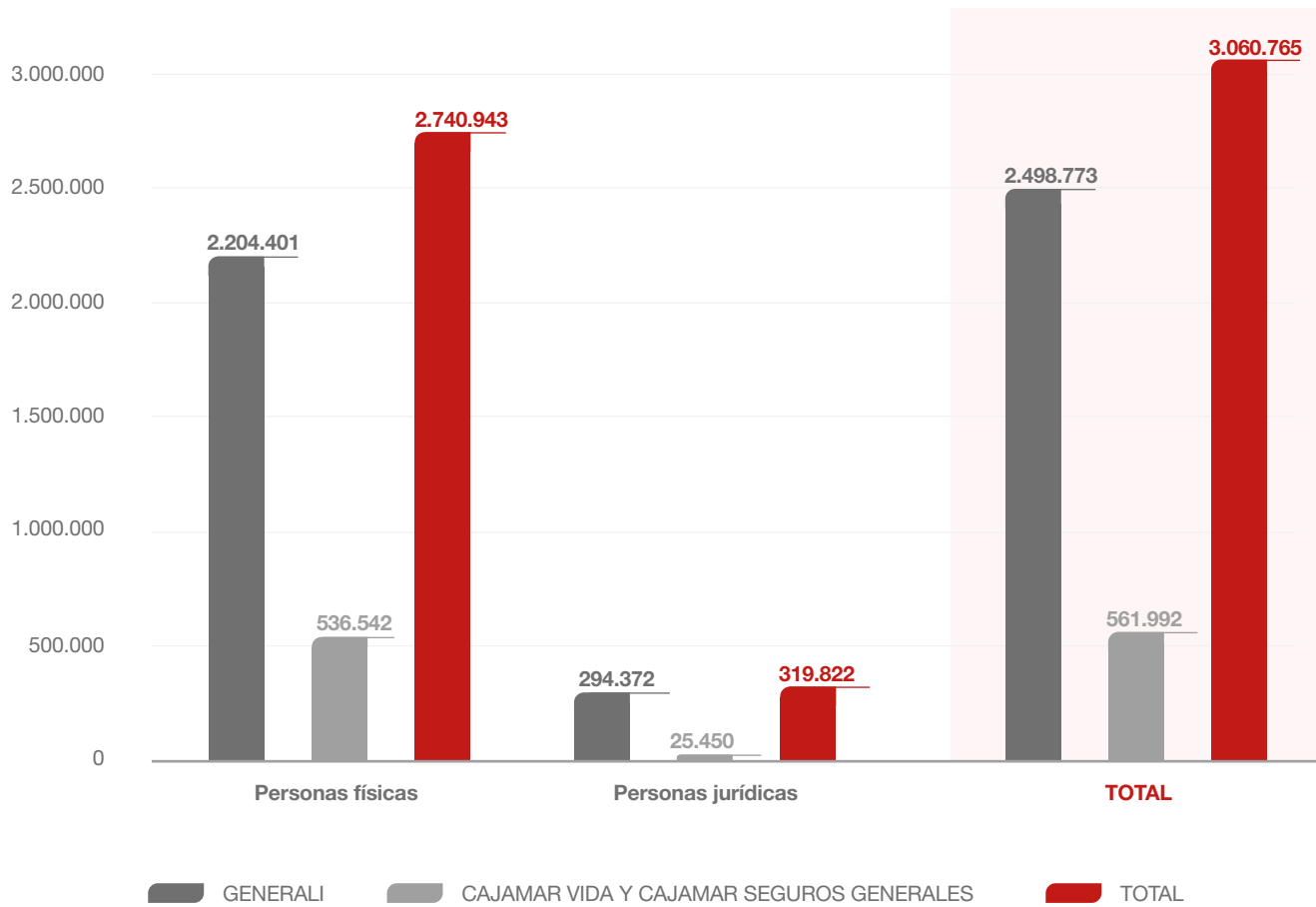
## 2.7 Digitalización



# 2.1 NUESTROS CLIENTES

Generali cuenta en España con más de 3 millones de clientes, de los que 2,5 millones corresponden a Generali Seguros y 0,5 millones a Cajamar Seguros Generales y Cajamar Vida.

Por tipología, Generali atiende a todo tipo de clientes, individuales y familias, autónomos, PY-MES, grandes corporaciones y administraciones públicas.



La política de Generali focalizada en la atención al cliente durante todas las fases del negocio asegurador nos permite alcanzar ratios de fidelización y permanencia en constante aumento:

## PERSONAS FÍSICAS

### GENERALI

85,3%

### CAJAMAR

90,5%

## PERSONAS JURÍDICAS

### GENERALI

88,4%

### CAJAMAR

88,7%

Para atender a sus clientes en España, Generali cuenta con:



1.482

oficinas de agente de Generali

1.000

oficinas de Cajamar



2.748

agentes exclusivos de Generali



CALL CENTERS Especializados

### 2.1.1 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NPS

Para conocer la valoración y satisfacción de nuestros clientes, Generali cuenta con un programa de Experiencia del Cliente basado en metodología NPS transaccional que permite identificar la satisfacción de nuestros clientes en cada punto de contacto y eventuales puntos de dolor, lo que nos permite diseñar acciones orientadas a minimizar las posibles fricciones y mejorar la experiencia del cliente.

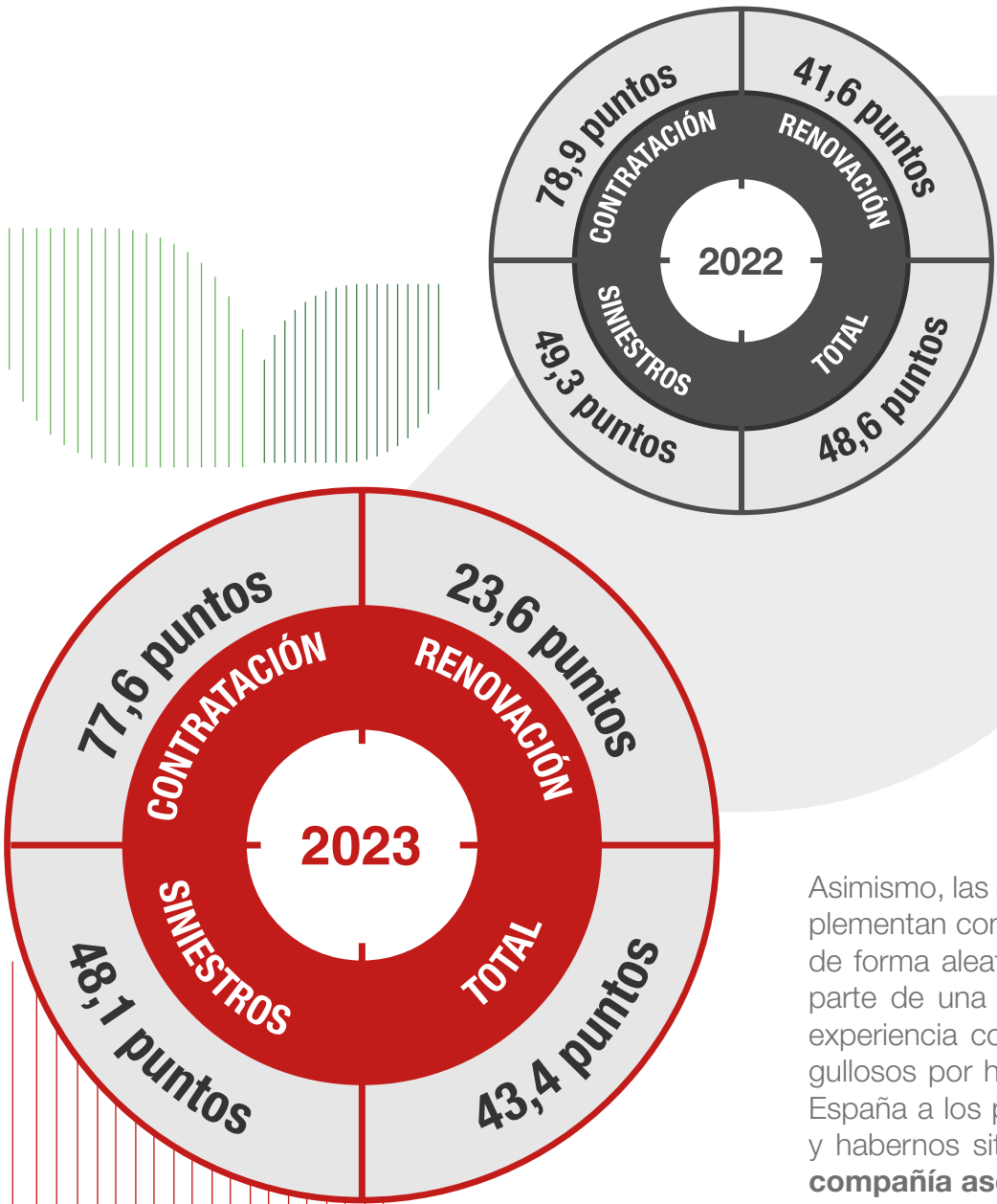
Así, después de cada transacción (contratación, siniestro, renovación), el cliente recibe digitalmente una encuesta que nos permite conocer su nivel de satisfacción en tiempo real. Esto nos posibilita, entre otros, contactar en menos de 48 horas con cualquier cliente detractor y altamente insatisfecho con el servicio percibido. De esta manera, somos capaces de identificar pautas que requieren de una actuación de urgencia.

Nuestros clientes también pueden valorar su experiencia digital a través de los distintos canales que ponemos a su disposición (web, App MI GENERALI),

lo que nos permite continuar mejorando los servicios y funcionalidades digitales que les ofrecemos.

El método NPS transaccional nos posibilita además identificar los procesos que obtienen una valoración inferior y planificar una revisión permanente priorizando aquellos que son más relevantes para nuestros clientes.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio han conseguido asegurar los niveles de satisfacción en el ámbito de la tramitación de los siniestros, que se ha situado en 48,1 puntos (49,3 puntos en 2022), y en la contratación que se sitúa en 77,6 puntos (78,1 puntos en 2022). El aumento de la inflación vivido ha tenido un impacto directo en la experiencia de renovación de nuestros clientes, viéndose deteriorada respecto a años previos (23,6 puntos) en 2023.



Asimismo, las encuestas transaccionales se complementan con encuestas relacionales en las que de forma aleatoria se contacta con clientes, por parte de una entidad externa, para conocer su experiencia con la Compañía. Estamos muy orgullosos por haber alcanzado el reto de batir en España a los principales competidores europeos y habernos situado de nuevo en 2023 como la **compañía aseguradora líder en RNPS**.

## 2.1.2 QUEJAS Y RECLAMACIONES



Generali España cuenta con políticas y procedimientos para proteger a sus clientes en lo que respecta a sus datos personales, así como en todo lo referido a la ciberseguridad.

La **Política de protección de datos personales de Grupo Generali** define los principios de implementación de las leyes de privacidad de la Unión Europea (incluido el RGPD, las leyes nacionales que implementan las disposiciones del RGPD y las directrices emitidas por el Comité Europeo de Protección de Datos) en todo el Grupo y establece los requisitos mínimos que cada Entidad Legal del Grupo debe implementar para el tratamiento de Datos Personales.

En lo que respecta al procedimiento de derechos de los interesados, este establece cómo se debe permitir a cada interesado ejercer sus derechos en materia de protección de datos, poner en su conocimiento las fórmulas para ejercitar esos derechos y proporcionar a los interesados información sobre las medidas tomadas en respuesta al ejercicio de su derecho.

Por último, en cuanto a las políticas y procedimientos relacionados con la **ciberseguridad** de sus clientes, Generali aplica la Política de Seguridad del Grupo Generali, elaborada de acuerdo con:

- Las Disposiciones de la Directiva (UE) 2016/1148 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en toda la Unión (art.14, 2).
- Las normas, marcos y mejores prácticas internacionales (por ejemplo, la serie ISO/IEC 27000 para la familia de normas del sistema de gestión de la seguridad de la información, la publicación especial 800 del NIST para la seguridad informática, etc.).
- Disposiciones de las directrices EIO-PA sobre seguridad y gobernanza de las tecnologías de la información y la comunicación.

### QUEJAS RECIBIDAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS

Generali dispone de una función específica para la gestión de quejas y reclamaciones de los clientes que opera mediante un **Reglamento para la Defensa del Cliente** que regula su actividad, cumpliendo con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, del 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

A los efectos de proporcionar claridad con respecto a los criterios utilizados para clasificar las quejas y reclamaciones se detallan a continuación los conceptos aplicados:

**Quejas:** Aquellos supuestos en los que se ha producido demora, falta de atención o cualquier otro tipo de actuación deficiente por parte de la entidad, y que no conlleven un perjuicio económico cuantificable.

**Reclamaciones:** Aquellos supuestos en los que se ponen de manifiesto hechos referidos a acciones u omisiones que puedan suponer, un perjuicio para los intereses o derechos, siempre que se deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

A través de las direcciones [reclamaciones.es@generali.com](mailto:reclamaciones.es@generali.com), [cajamarvida@cajamarvida.es](mailto:cajamarvida@cajamarvida.es) y [cajamarsegurosgenerales@cajamarsegurosgenerales.es](mailto:cajamarsegurosgenerales@cajamarsegurosgenerales.es) se han recibido 14.900 correos electrónicos, de los que 5.699 han sido dados de alta y los restantes han sido tramitados para su gestión por las correspondientes funciones competentes de la Compañía.



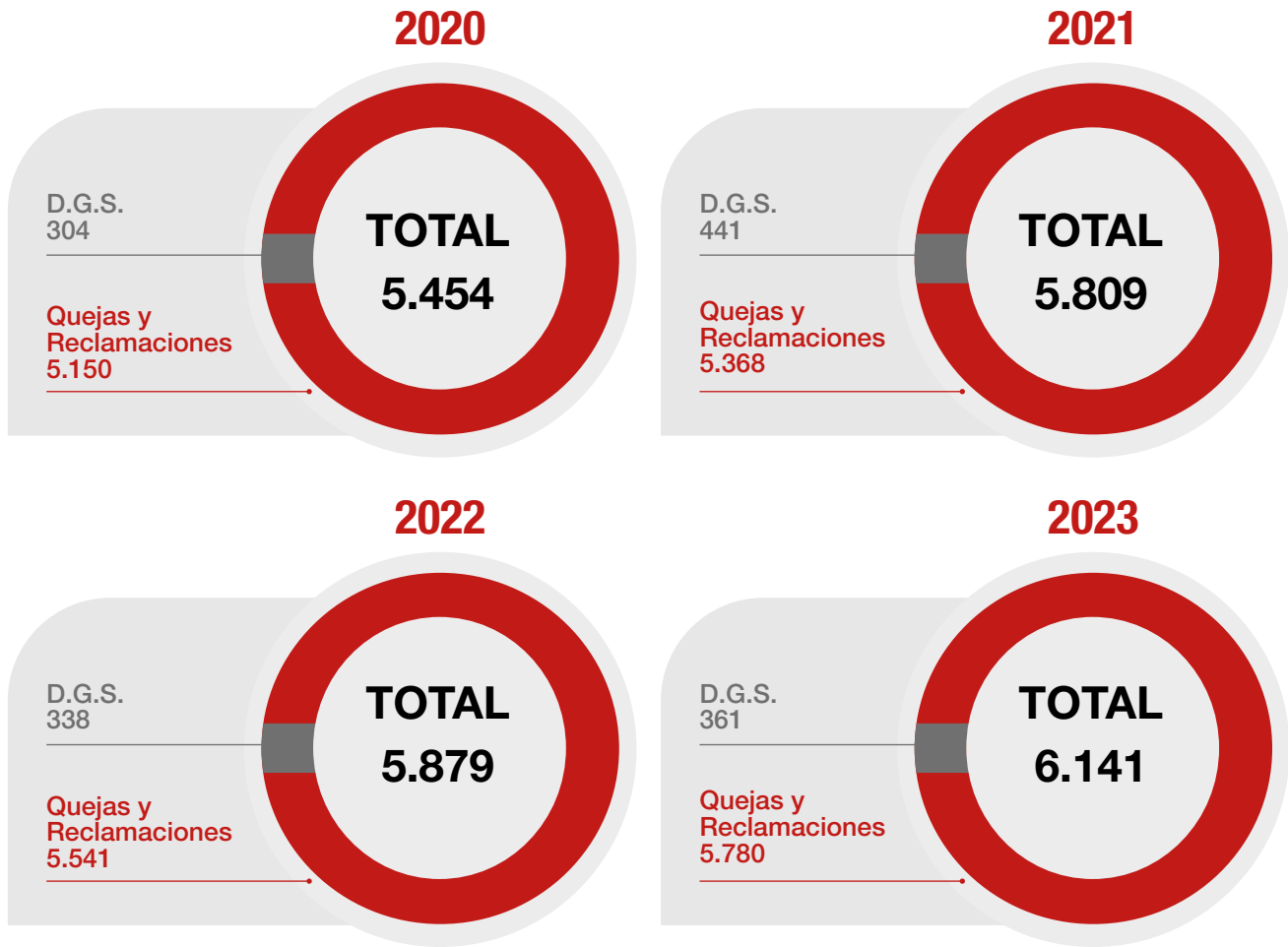
Así nuevamente el año 2023 ha sido un año de gran intensidad en la recepción, gestión y resolución de expedientes, habiéndose recibido un total de 6.141 asuntos, de los que 5.780 han correspondido a Quejas y Reclamaciones y 361 fueron abiertos en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Su desglose a 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

ASUNTOS	CERRADOS		PENDIENTES		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Quejas	1.080	1.102	40	43	1.120	1.145
Reclamaciones	4.149	4.381	272	254	4.421	4.635
Quejas y Reclamaciones recibidas	5.229	5.483	312	297	5.541	5.780
D. G. S. recibidas	316	360	22	1	338	361
Total	5.545	5.843	334	298	5.879	6.141

Nota.- Durante el mes de enero de 2024, fueron resueltas todas las quejas y reclamaciones pendientes a 31 de diciembre de 2023.

Teniendo en cuenta su naturaleza y distribución, la evolución de los asuntos recibidos durante los cuatro últimos ejercicios, es la siguiente:



La totalidad de las entradas recibidas se tramitan en un plazo inferior a un mes. En el siguiente cuadro se presenta el desglose de dichas operaciones en función del tiempo de tramitación transcurrido desde el momento en el que se produce la entrada de la queja o reclamación durante el año 2023 hasta su resolución y salida:

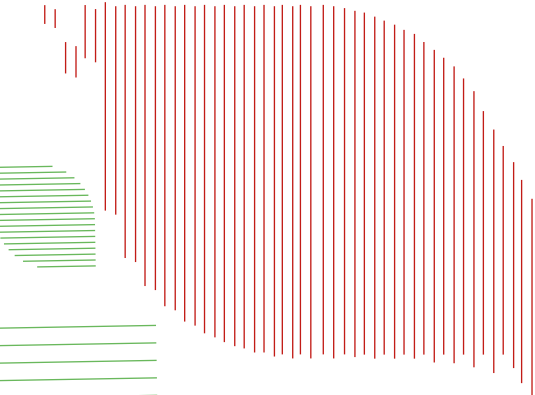
PLAZOS DE RESOLUCIÓN 2023

	Quejas	Reclamaciones	Total
Menos de 15 días	415	881	1.296
De 16 a 31 días	695	3.748	4.443
Total resueltas 31/12/2023	1.110	1.110	5.739

A la fecha de presentación del presente informe anual, no queda ninguna queja o reclamación pendiente de resolver recibida en el ejercicio 2023.

A la vista de estos datos, se puede observar que el 100 % de los casos, se resolvieron dentro del plazo legal establecido en la Orden ECO / 734 / 2004.

En lo que respecta a las resoluciones del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y del propio Departamento de Quejas y Reclamaciones de la Compañía se puede indicar que la tramitación técnica por parte del Centro Operativo de Siniestros, así como la gestión de contratación de pólizas, presentan un considerable nivel de calidad, ajustándose a las condiciones contractuales de las pólizas y a las recomendaciones del órgano regulador.



RECLAMACIONES FUNDADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES DE INTERESADOS (A 31-12- 23)

Durante 2023 se identificaron:

- VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES: 5. Se valora que es improbable que constituyan un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- NOTIFICADAS A LA AUTORIDAD DE CONTROL (AEPD): 0. Se valora que ninguna de las violaciones identificadas constituye un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- NOTIFICADAS AL INTERESADO: 0. Se valora que ninguna de las violaciones identificadas entraña un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.



# 2.2 COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

## 2.2.1 IMPACTO DE LA ACTIVIDAD EN EL EMPLEO Y EN EL DESARROLLO LOCAL

Para el desarrollo de las funciones asociadas a la gestión de su importante cartera de negocio, Generali cuenta con un total de 1.692 empleados, en sus oficinas centrales de Madrid y de Barcelona (1.154 empleados), así como entre sus 8 direcciones territoriales (538 empleados) distribuidas por toda la geografía nacional.

Generali genera además un número muy significativo de empleos indirectos para diversas funciones comerciales, técnicas y de asistencia imprescindibles para la adecuada atención de sus asegurados.

Gracias a esta red de agentes, talleres, peritos, centros médicos y diversos profesionales, Generali contribuye a mejorar la situación social y económica de la España vaciada.



2.580

talleres concertados para la reparación de vehículos y sustitución de lunas y cristales



1.482

oficinas de agencia



2.748

agentes exclusivos

para la distribución de seguros y labores de atención al cliente



46.033

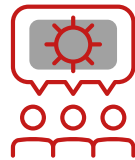
profesionales de la salud



506

profesionales

de diversos gremios para la prestación de todo tipo de servicios en la reparación de los hogares e instalaciones de nuestros clientes (tales como pintores, albañiles, fontaneros, electricistas, cerrajeros, carpinteros...)



500

peritos expertos en daños patrimoniales y en vehículos a motor



532

profesionales del derecho



265

clínicas y hospitales

Todo ello, convierte a Generali en un proveedor de servicios de primer nivel y un destacable generador de empleo y de desarrollo económico con impacto en toda la geografía nacional.



### 2.2.2 RELACIONES MANTENIDAS CON LOS ACTORES DE LAS COMUNIDADES LOCALES Y LAS MODALIDADES DEL DIÁLOGO CON ESTOS

Generali ha identificado como sus grupos de interés a los empleados, agentes exclusivos, corredores, clientes, los profesionales que colaboran con la compañía y la sociedad en su sentido más amplio. Para todos ellos están disponibles los canales de comunicación, la web, notas de prensa... y en particular, según la naturaleza de la relación con cada uno, existen circulares y comunicados, newsletter y portales web privados específicos para cada colectivo, así como aplicaciones.

La transparencia de la Compañía con sus stakeholders es uno de los objetivos de sostenibilidad. Por ello, durante el año 2023 Generali se ha comunicado con sus diferentes stakeholders por diferentes canales:

- **Empleados:** 232 noticias internas.
- **Mediadores:** 182 newsletters ("Generali Informa").
- **Clientes:** 41 comunicaciones sobre prevención y seguridad, además de las comunicaciones derivadas de su relación contractual.
- **Público en general:** 78 Notas de prensa.



## 2.3 GESTIÓN RESPONSABLE

### 2.3.1 CÓDIGO DE CONDUCTA

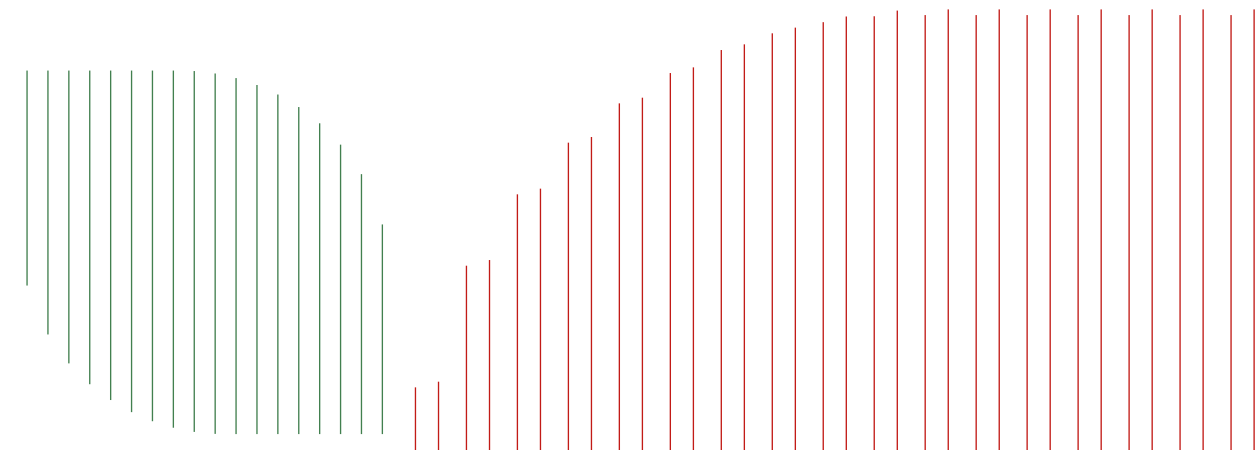
La imagen de Generali depende de nuestro trabajo y de que todos los empleados ayudemos a mantener su reputación y solidez. Es por ello por lo que Grupo Generali cuenta con un Código de Conducta, de aplicación a todos los empleados, incluyendo los miembros de los órganos de control y de gestión. Asimismo, se espera que los terceros (consultores, proveedores, agentes, etc.) que actúan en nombre del Grupo se adhieran a los principios establecidos en el Código. La última versión del citado Código fue aprobada por el Consejo de Administración de Generali España el 28 de abril de 2020.

El Código de Conducta establece las normas mínimas de comportamiento que deben ser observadas y proporciona reglas específicas de conducta en relación con los siguientes aspectos:

- Conducta empresarial, relaciones con los clientes y proveedores
- Promoción de la diversidad y la inclusión
- Sostenibilidad
- Conflictos de interés
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Protección de bienes e información empresarial, financiera, personal y privacidad
- Competencia leal y antimonopolio
- Operaciones con información privilegiada
- Prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y sanciones internacionales

Además, contamos con directrices de Grupo ligadas al Código de Conducta y políticas corporativas que son también de obligado cumplimiento.

El Código de Conducta está disponible haciendo click aquí:



### 2.3.2 GESTIÓN DE RIESGOS

#### SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

El sistema de control interno y gestión de riesgos debe ser eficaz y estar bien integrado en la estructura organizativa y en los procesos de toma de decisiones, recayendo sobre una estructura colegiada compuesta por el órgano de administración y tres líneas de defensa:

- **Las funciones operativas** (“los responsables del Riesgo”), que representan la primera línea de defensa y tienen la responsabilidad última sobre los riesgos asociados a su área de competencia;
- **Las funciones actuarial, cumplimiento y gestión de riesgos**, que representan la segunda línea de defensa;
- **Auditoría interna**, que representa la tercera línea de defensa (y que, con las funciones actuarial, de cumplimiento y de gestión de riesgos constituyen las funciones de control).

El sistema de control interno garantiza el **cumplimiento por parte de la entidad de las leyes, normativas y requisitos administrativos** aplicables, así como la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la entidad según sus objetivos, y asegura la disponibilidad y la fiabilidad de la información financiera y no financiera.

El sistema de gestión de riesgos garantiza una gestión sólida y eficaz de los riesgos, en consonancia con el **apetito de riesgo** mediante la identificación, medición, gestión y control de riesgos presentes y futuros que puedan surgir de las actividades realizadas. Adicionalmente, incluye el proceso de **ORSA** (Own Risk and Solvency Assessment) que en combinación con el resto de las actividades completa el Sistema de Gestión de Riesgos.

La principal herramienta de la que dispone Generali para la identificación de los riesgos a los que se encuentra expuesta es el proceso de Autoevaluación de los Principales Riesgos (o MRSA por sus siglas en inglés), proceso en el que se involucran a las demás funciones de la Compañía. El objetivo de este proceso es el de asegurarse que los principales riesgos a los que está expuesta Generali se encuentran identificados y evaluados en base a su probabilidad de ocurrencia y severidad.

El perfil de riesgos de la compañía en materia de sostenibilidad se completa con un **proceso de identificación de riesgos**, relacionados con las transacciones comerciales y los impactos de los riesgos del cambio climático. La finalidad es la de garantizar una adecuada supervisión de la gestión de los riesgos de sostenibilidad, definidos como los eventos o condiciones medioambientales, sociales o de gobernanza que, de producirse, podrían causar un impacto negativo real o potencial en la entidad.

El sistema de control interno y gestión de riesgos contempla los riesgos y controles desde una lógica de sinergia integral y examina detenidamente sus interacciones, con el principio fundamental de identificar, lo antes posible, las responsabilidades de los distintos participantes y, en especial, la aplicación de mecanismos adecuados y estructurados que garanticen el cumplimiento de las estrategias establecidas por el Consejo.





## RIESGOS OPERACIONALES Y DE CUMPLIMIENTO



### Identificación de los Riesgos

La identificación de riesgos es responsabilidad de los propietarios de los riesgos en el ejercicio continuo de sus actividades, con el apoyo de las Funciones de Gestión de Riesgos, de Cumplimiento y de Prevención del Crimen Financiero, y se realiza mediante las siguientes herramientas:

#### 1. Riesgos operacionales:

Los riesgos operacionales a los que está expuesta Generali se identifican y clasifican de acuerdo con el **mapa de Riesgos del Grupo** definido en la Política de Gestión de Riesgos de la siguiente manera:

- Fraude interno;
- Fraude externo;
- Relaciones laborales;
- Clientes y productos;
- Daños a los activos físicos;
- Interrupción del negocio y fallos en los sistemas;
- Ejecución y gestión de procesos.

La identificación y clasificación de los riesgos operacionales se realiza de acuerdo con los estándares establecidos en el proceso de gestión de riesgo operacional.

#### 2. Riesgos de cumplimiento:

Por su parte, los riesgos de cumplimiento se clasifican de la siguiente manera de acuerdo con lo establecido en la Política de Cumplimiento:

- **Ética e integridad empresarial:** riesgos de cumplimiento que puedan surgir de la violación, por parte de los empleados, de los principios de ética empresarial de Generali.
- **Protección de los Clientes:** riesgos de cumplimiento que puedan surgir de conductas que incumplan las normas encaminadas a proteger a los clientes o a evitar que los clientes (o terceros) hagan un uso indebido de los servicios de Generali (delitos financieros).
- **Integridad del Mercado:** riesgos de cumplimiento que puedan surgir del incumplimiento de las normas encaminadas a proteger los mercados financieros y la libre y justa competencia.
- **Corporativo:** riesgos de cumplimiento que puedan originarse en la estructura organizativa, el sistema de gobierno, el sistema financiero, la estrategia y la toma de decisiones.



### Evaluación de riesgos

El Overall Risk Assessment es un ejercicio anual de evaluación de riesgos, dirigido por las funciones de Gestión de Riesgos, de Cumplimiento y de Prevención del Crimen Financiero, a través del cual los responsables de los riesgos están a cargo de proporcionar una evaluación prospectiva sobre los riesgos operacionales y de cumplimiento.

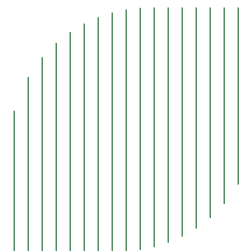
La evaluación se realiza considerando dos dimensiones:

- Riesgo potencial (potential risk exposure)
- Adecuación del sistema de control interno.

El resultado de la evaluación de riesgos anterior queda reflejado en un mapa de calor que representa los riesgos residuales. Los resultados de la evaluación de riesgos son presentados en el Comité de Riesgos de la Compañía.

Adicionalmente, para garantizar que los riesgos operacionales son medidos y evaluados se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Recolección de Datos de Pérdidas Operacionales
- Análisis de escenarios con el objetivo de estimar la distribución de las potenciales pérdidas futuras.



RIESGOS OPERACIONALES Y DE CUMPLIMIENTO



Mitigación de Riesgos

Generali debe adoptar las iniciativas adecuadas para mitigar los riesgos operacionales y de cumplimiento de acuerdo con los resultados de las actividades de evaluación y medición de riesgos.

En el caso de los riesgos de cumplimiento, dichas iniciativas pueden incluir mecanismos de control, formación, asignación de responsabilidades y cualquier otra medida que pueda garantizar la observancia de las obligaciones de cumplimiento.

Las iniciativas de mitigación de riesgos tienen como objetivo:

- Garantizar que el Sistema de Gestión de Riesgos de Cumplimiento pueda alcanzar los resultados deseados
- Evitar, detectar y reducir efectos indeseados
- Conseguir una mejora continua

Los mecanismos de control deben ponerse en marcha para gestionar las obligaciones de cumplimiento identificadas y asociadas al riesgo de cumplimiento, así como para conseguir el comportamiento deseado.

Se necesitan mecanismos de control efectivos para asegurar que las obligaciones de cumplimiento de la organización tienen respuesta y que, o bien se evitan los incumplimientos, o bien se detectan y corrigen. Los controles deben diseñarse teniendo en cuenta la importancia del riesgo y el entorno operativo, con el rigor suficiente para ayudar a cumplir con todas las obligaciones de cumplimiento. Estos controles deben estar, en la medida de lo posible, incorporados a los procedimientos habituales de la organización.



Seguimiento de Riesgos

El seguimiento es el procedimiento de recopilación de información con el fin de evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Riesgos.

El seguimiento de los riesgos de cumplimiento incluye, al menos:



### 2.3.3 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

En Generali entendemos el comportamiento ético empresarial como un requisito para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre la actividad empresarial y los intereses de todos los grupos de interés.

Generali se ha posicionado como una de las empresas líder en el mercado global de seguros gracias a los valores fundamentales que siempre han regido cada uno de nuestros negocios: **calidad, transparencia e imparcialidad**.

Nuestro estilo de trabajo en equipo contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y su sensación de seguridad. Creemos en un enfoque centrado en las personas y en construir relaciones de confianza mutua basadas en la calidad de nuestros servicios.

Generali cuenta con una organización adecuada y sistemas de control interno y gestión de riesgos eficaces para asegurar el cumplimiento de las normas que regulan su actuación.

#### MODELO DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

Generali cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales que le permite identificar las actividades que pueden ser objeto de riesgo, así como controles y procedimientos para prevenir o mitigar el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en la organización, garantizando de este modo la legalidad de los actos que, en el ejercicio de sus actividades profesionales, realicen los empleados y directivos del Grupo.

El modelo –compuesto por dos manuales de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales y una Matriz de Riesgos Penales y Controles– se basa en la implantación y ejecución de controles con la finalidad de **detectar y mitigar cualquier riesgo de comisión de delitos**. Concretamente el modelo incorpora mecanismos de control de tipo general que se constituyen como la base del control del riesgo.

Estos controles son considerados como:

- De especial relevancia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos
- y/o por ser de aplicación general a todos los empleados
- y/o por mitigar varios riesgos penales o riesgos a los que Generali podría ser especialmente sensible.

Dentro de esta categoría, la entidad cuenta con controles consistentes en la existencia de órganos/ funciones/ departamentos que favorecen un adecuado entorno de control; Códigos, Políticas y Procedimientos o Procesos que norman la forma de actuar por parte de los Empleados; actuaciones de sensibilización y formativas; y revisiones o auditorías.

Adicionalmente, la entidad cuenta con controles específicos constituidos por mecanismos de control o medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico o un grupo de riesgos penales concretos.

Los citados controles permiten que el **Modelo de Prevención de Riesgos Penales** de Generali, sea un sistema estructurado y orgánico de prevención y control eficaz, para la reducción del riesgo de comisión de los delitos relacionados con las actividades de la entidad.





## PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Generali es consciente de la trascendencia que tienen las políticas de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Por esta razón, y con el convencimiento de que la prestación de servicios en el ámbito de seguros debe llevarse a cabo necesariamente de acuerdo con los más altos valores éticos, la Sociedad cuenta con normas y procedimientos – entre las que destacan el **Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales**, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 4 de abril de 2022, la **Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Te-**

**rrorismo**, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 15 de diciembre de 2023, la **Política en materia de Sanciones Internacionales**, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 15 de diciembre de 2023 y la **Política de Corrupción y Soborno**, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 16 de junio de 2023– de obligado cumplimiento que presidirán la conducta diaria de todos los colaboradores, cualquiera que sea su posición jerárquica o funcional, a los efectos de cumplir con las obligaciones previstas en la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Estas normas y procedimientos están dirigidos a:

- **Cumplir con la normativa vigente** en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como seguir las recomendaciones de las autoridades nacionales e internacionales
- **Evaluar los riesgos** en materia de blanqueo y financiación del terrorismo relacionados con el sector asegurador
- **Implantar las normas de actuación** y sistemas de control adecuados para mitigar los riesgos, así como evaluar su implementación efectiva
- **Establecer sistemas de identificación y clasificación** de los clientes por riesgo, así como adoptar las medidas de diligencia debida necesarias
- **Promover que los empleados conozcan los programas de cumplimiento** y medidas para la prevención y detección de prácticas ilícitas mediante distintas actividades dirigidas a toda la Organización.

Además de la normativa interna establecida para definir los procedimientos y controles a seguir en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo antes mencionada, cabe destacar otras iniciativas como la utilización de herramientas informáticas que Generali emplea para impedir que su oferta de productos y servicios sea utilizada por personas con propósitos criminales. Generali cuenta con una herramienta general integrada en el propio sistema informático, así como software específico para el filtrado de contrapartes contra listas externas (black lists).

Adicionalmente, Generali cuenta con una herramienta de comunicación de operaciones sospechosas cuyo objetivo es poner a disposición de empleados y agentes un canal de comunicación directo, similar a los canales de denuncias, mediante el cual se pueda informar de una posible operación sospechosa.

Durante el ejercicio 2023 se ha recibido una comunicación de posible operación sospechosa. En 2022 no se recibieron comunicaciones sospechosas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.





### CANAL DE DENUNCIAS

Generali impulsa una cultura ética que valora y promueve de forma activa la contribución de los empleados con el fin de **reforzar y proteger la integridad de nuestro entorno de trabajo**. En este sentido, el Código de Conducta anima a informar de aquellas prácticas o conductas que son consideradas como no apropiadas o no acordes con la ley, el Código de Conducta u otras políticas internas (por ejemplo, conductas discriminatorias, acoso, intimidación, corrupción y soborno, etc.).

El proceso de denuncia, recogido en la Directriz del Grupo de comunicación de denuncias y anti-represalias, proporciona canales seguros y confidenciales para denunciar estas conductas, entre los que se encuentran:

- Contacto personal directo con el Responsable de Cumplimiento Local o del Grupo
- Línea de Ayuda para Denuncias del Grupo disponible en el sitio web del Grupo Generali (<https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/code-of-conduct>) por teléfono o a través de la web
- Correo electrónico o postal al Responsable de Cumplimiento del Grupo:
  - [concerns.co@generali.com](mailto:concerns.co@generali.com)
  - Group Compliance – Group Ethics & Investigations – V. Machiavelli 3, 34132 Trieste, Italy.



El contenido de las denuncias, los datos personales del denunciante y los del resto de las personas implicadas, se tratarán de forma confidencial con la máxima discreción, cuidado y diligencia.

Por último, es de señalar que Generali prohíbe estrictamente las represalias contra cualquier persona que informe de buena fe, sin importar a quién implique la información comunicada.

Durante el ejercicio 2023 se han recibido, a través de los diferentes canales de denuncias, un total de 7 denuncias/quejas, de las cuales 5 no han sido ad-

mitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al Código de Conducta y 2 han sido admitidas y tramitadas. En relación con estos supuestos, se llevaron a cabo las oportunas investigaciones y se adoptaron medidas correctoras.

Durante el ejercicio 2022 se recibieron un total de 8 denuncias/quejas, de las cuales 7 no se admitieron a trámite por versar sobre materias ajenas al Código de Conducta y 1 se tramitó y resolvió. Respecto a esta última denuncia, se llevaron a cabo las oportunas investigaciones y se adoptaron medidas correctoras.

**APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

En Generali sabemos que las donaciones y los patrocinios que son en apariencia legítimos pueden de hecho servir de pretexto para realizar sobornos.

Así, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Está prohibido efectuar pagos en cuentas cifradas, numeradas o en efectivo.
- Si correspondiera, el beneficiario será sometido previamente a un procedimiento documentado de due diligence.
- Todos los pagos tienen que realizarse exclusivamente en la cuenta registrada a nombre del beneficiario.
- Los beneficiarios deben llevar en sus libros registros correctos y transparentes sobre las contribuciones recibidas.

La parte principal de estas donaciones ha sido canalizada por medio de la **Fundación Generali THSN España**, constituida precisamente en 2021 para ayudar a familias con niños de 0 a 6 años en situación de exclusión social por pobreza. Esta fundación colabora con diversas ONGs

para el cumplimiento de su fin fundacional y tiene a Generali Seguros como a su principal donante. Así mismo, recibe donaciones de terceros y somete dichas donaciones al procedimiento de due diligence más arriba descrito para prevenir el blanqueo de capitales.



**DONACIONES 2022**

Fundación Generali THSN España	Fundación SERES	Bancos de Alimentos (FESBAL)	ADECCO (Emergencia por el Empleo)*	Minimaratón Madrid (Fund. Créate)	Otras donaciones >10.000€
169.590,00 €	6.900,00 €	11.900,00 €	48.600,00 €	-	15.162,00 €

**DONACIONES 2023**

Fundación Generali THSN España	Fundación SERES	Bancos de Alimentos (FESBAL)	ADECCO (Emergencia por el Empleo)*	Minimaratón Madrid (Fund. Créate)	Otras donaciones >10.000€
203.563,75 €	6.900,00 €	12.178,63 €	108.000,00 €	35.000,00 €	10.231,69 €

\* Parte de esta donación se destina a la inclusión de personas con discapacidad

Total 2022	Total 2023
252.152,00 €	375.874,07 €

## 2.3.4 DERECHOS HUMANOS

Nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos aparece recogido expresamente en el Código de Conducta antes mencionado. Este Código recoge los valores y principios de Generali, así como las pautas y criterios de actuación que les son exigibles a todos sus miembros en sus relaciones con la propia firma, con el resto de los miembros, y con terceros en general.

Como prueba de este compromiso, Grupo Generali se ha adherido al **“UN Global Compact”** (Pacto Mundial de las Naciones Unidas), iniciativa lanzada y patrocinada por Naciones Unidas para promover y difundir los principios sobre derechos humanos, derechos de los trabajadores, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción. Con respecto a normas internacionales específicas relacionadas con el sector de los seguros, el Grupo firmó los **“Principles for Responsible Investment”** (Principios para la Inversión Responsable) y suscribió los **“Principles for Sustainable Insurance”** (Principios

para la Sostenibilidad de los Seguros); ambas iniciativas fueron creadas y apoyadas por Naciones Unidas.

Asimismo, Grupo Generali siempre busca que todas nuestras políticas y prácticas estén en línea con:

- **La Declaración Universal de Derechos Humanos** de las Naciones Unidas.
- Las principales normas internacionales de la **Organización Internacional del Trabajo**, los principios rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

En este sentido, es importante recalcar que proporcionamos un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación, intimidación o acoso, y promovemos la diversidad y la inclusión, porque creemos que la cooperación entre personas con diferentes habilidades, perspectivas, orígenes y culturas es un elemento clave para permitir el crecimiento empresarial y la innovación. También reconocemos el derecho de nuestros empleados a la

libertad sindical y a la negociación colectiva, y no toleramos ninguna forma de trabajo o explotación ilegal, ni de trabajo obligatorio, forzoso e infantil.

Adicionalmente, las relaciones laborales de la compañía se encuentran reguladas en un **Convenio Colectivo** elaborado conforme a la normativa española, aprobada con arreglo a los tratados internacionales reguladores de estas materias a los que el estado español se encuentra adherido.

Generali no ha recibido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos, acoso laboral, sexual, mobbing o discriminación en 2023 a través de sus canales de denuncia. En 2022 tampoco se recibieron denuncias por esta causa.



## 2.4 PRODUCTOS CON COMPONENTES ESG

Las soluciones aseguradoras, por su propia naturaleza, tienen un alto valor social y medioambiental, al responder a necesidades concretas de los clientes como su pensión o necesidades de protección, así como al crecimiento de la sociedad, contribuyendo a hacerla más resiliente respecto a los cambios y adversidades.

Generali dispone de soluciones aseguradoras diseñadas para clientes que muestran una sensibilidad elevada por la sostenibilidad, tanto en lo que respecta a la esfera social o que promuevan un comportamiento responsable y un estilo de vida saludable como en lo que respecta al medioambiente, por ejemplo, promocionando soluciones de movilidad con menos impacto medioambiental o apoyando los edificios eficientes desde el punto de vista energético.

Además, ofrece coberturas especialmente diseñadas para PYMES y grandes corporaciones para paliar las consecuencias de su impacto accidental en el medioambiente.

Afrontar el cambio climático, respetar los ecosistemas naturales e integrar los sistemas de bienestar son algunos de los asuntos a los que Generali quiere contribuir.

### PRODUCTOS CON COMPONENTE MEDIOAMBIENTAL

#### SEGURO DE AUTO

para vehículos eléctricos e híbridos, híbridos enchufables y solución telemática para conductores responsables

12,2 MM €

+34%

#### SEGURO PARA EMPRESAS

relacionadas con las energías renovables: Responsabilidad Civil, seguro específico para empresas instaladoras de energía solar y de pérdida de beneficios por falta de viento o sol

1,20 MM €

+34,83%

#### RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

para la cobertura de daños por contaminación

1,0 M €

#### COBERTURA DE BIENES

y otros equipos de generación de energía renovable (eólica, solar)

2,1 MM €

+10,53%

#### AGROSEGURO: SEGURO PARA COSECHAS

26,1 MM €

+5,24%

#### PATINETE & GO: SEGURO PARA E-PATINES Y E-BIKERS

0,3 MM €

#### PRODUCTOS ECONOMÍA CIRCULAR

2,9 MM €

+11,54%



\*Las cifras incluidas en las cajas de color gris representan la variación respecto a 2022.



Generali dispone de una amplia gama de productos con componente social, que cubren los daños personales y a la salud e impulsan la cultura de ahorro finalista, para descargar la tensión sobre el sistema público de la Seguridad Social y contribuir a la sostenibilidad.



PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL

**MICROSEGURO DE HOSPITALIZACIÓN**  
para ámbitos de subsistencia en poblaciones pobres/rurales

1,0 MM € -16,67%

**ATENCIÓN AL BIENESTAR ECONÓMICO**  
(Planes de pensiones)

112,9 MM € -5,05%

**REFORZAR LA INCLUSIÓN SOCIAL**  
del colectivo senior, abordando acontecimientos críticos en la vida de las personas (Accidentes y protección)

0,30 MM € +50%

**REFORZAR LA INCLUSIÓN SOCIAL**  
atendiendo a las personas vulnerables/desfavorecidas:  
Seguro de asistencia en viaje

0,9 MM € +80%

**PROMOCIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS ESTABLE Y FUERTE**  
Seguro de Vida ("Protección")

282,4 MM € -0,42%

**SEGURO DE SALUD**  
complementario o sustitutivo a la sanidad pública

123,2 MM € +5,21%

**FORTALECIMIENTO DE LA INCLUSIÓN SOCIAL**  
orientado al desempleo

13,6 MM € -18,56%

REFORZAR LA INCLUSIÓN SOCIAL ABORDANDO LOS ACONTECIMIENTOS CRÍTICOS EN LA VIDA DE LAS PERSONAS:

**DECESOS**  
96,4 MM € +6,52%

**ACCIDENTES CON Y SIN DISCAPACIDAD**  
42,7 MM € +1,91%

**SUBSIDIO POR ILT**  
11,8 MM € +15,69%

**SEGURO DE DECESOS**  
Repatriación específico para extranjeros residentes en España  
2,1 MM € +5%

\*Las cifras incluidas en las cajas de color gris representan la variación respecto a 2022.

## 2.5 SME ENTERPRIZE

Generali lanzó en 2021 SME EnterPRIZE, la iniciativa estratégica específica para las PYMEs europeas. Mediante estos premios, Generali quiere:

- **Dar visibilidad a las buenas prácticas** en materia de sostenibilidad a través de la [web](#) y el evento internacional que se celebra anualmente en Bruselas en presencia de las instituciones de la UE, altos responsables políticos y medios de comunicación.
- **Promover la adopción de modelos empresariales sostenibles**, que han demostrado proporcionar una mayor satisfacción a los clientes, una mejor reputación, una mayor eficiencia e incluso un aumento de la cuota de mercado.
- **Estimular el debate público** para apoyar a las PYMEs. El desarrollo sostenible es uno de los objetivos fundamentales de la Unión Europea desde hace casi 20 años y ahora es también la prioridad de Next Generation EU.

La iniciativa está en marcha en diez países europeos: Austria, Croacia, República Checa, Francia, Alemania, Hungría, Italia, Portugal, Eslovenia y España.

Apoyar a las PYMEs en su transformación sostenible significa ayudar a Europa a desarrollar una economía más inclusiva y ecológica. Las PYMEs tienen el poder de influir positivamente en la economía real y en el futuro de las próximas generaciones, garantizando un desarrollo sostenible a largo plazo. Las PYMES representan más del 95% del tejido empresarial español y más del 65% del empleo.

Este reconocimiento en España se articula en tres categorías, cada una de las cuales está dotada con un premio de 30.000€ a la PYME ganadora para que desarrolle su proyecto sostenible en 12 meses.



### Sostenibilidad Medioambiental

Acciones que contribuyan positivamente en el ecosistema y tengan como objetivo reducir el impacto medioambiental en su modelo de producción, como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la recuperación de materias primas, el reciclaje o la economía circular.



### Impacto Social

Actividades sociales cuyo desarrollo tenga un efecto positivo en la comunidad o entorno en el que operan, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos.



### Bienestar Laboral

Iniciativas que fomenten e impulsen el bienestar, la conciliación y el desarrollo profesional de sus empleados y familias, así como la inclusión, la equidad y la diversidad.

Un total de 251 pymes españolas presentaron su candidatura a los premios SME EnterPrize en España en la edición de 2023.

Todas las candidaturas fueron revisadas y presentadas a un jurado local que fue quien determinó los ganadores.

En la edición de 2023, en España resultaron ganadoras las siguientes PYMES:



Sostenibilidad Medioambiental:  
**GenaaQ.**



Impacto Social:  
**Bukitapp**



Bienestar laboral:  
**Down Experience**



Premio extraordinario en Sostenibilidad medioambiental:  
**Onyx Solar Energy**



Entre las más de 7.600 pymes que han participado en el Grupo, Generali reconoció a los **“Héroes de la Sostenibilidad”** en una gala final celebrada en Bruselas a la que asistieron, entre otros Valdis Dombrovskis, Vicepresidente ejecutivo de la Comisión Europea para una economía al servicio de las personas y Comisario europeo de Comercio; Paolo Gentiloni, Comisario europeo de Economía; Martina Dlabajová Diputada del Parlamento y copresidente del Intergrupo de PYME del Parlamento; y Pina Picerno, Vicepresidenta del Parlamento Europeo. Participaron líderes académicos, así como altos directivos de Generali como Philippe Donnet, Group CEO, Santiago Villa, International - Mediterranean & Latin America Regional Officer y Carlos Escudero, CEO de Generali España.

La edición de 2023 también acogió un mensaje de Marcos Neto, Secretario General Adjunto y Director de la Oficina de Políticas y Apoyo a los Programas del PNUD.

En esta gala, diez empresas fueron reconocidas como “Héroes de la sostenibilidad” en las categorías de bienestar, medioambiente y comunidad, procedentes de España, Austria, Croacia, República Checa, Alemania, Hungría, Francia, Italia y Portugal.

**República Checa – Biopekárna Zemank:**  
Pionera en la producción circular de alimentos que compra materias primas a agricultores ecológicos locales y utiliza envases reciclables y electricidad procedente de fuentes renovables.

**Alemania- Pervormance International:**  
Una empresa dirigida por mujeres que ofrece prendas sostenibles en lugar de los sistemas de refrigeración tradicionales, beneficiando a trabajadores, atletas y personas con condiciones de salud específicas.

**Francia – La Conciergerie Solidaire:**  
La compañía promueve el empleo de personas en riesgo de exclusión con programas de formación personalizados, permitiéndoles adquirir nuevas habilidades e independizarse.

**Portugal – Miranda & Irmão:**  
Líder mundial en componentes de ciclismo y movilidad sostenibles que proporciona equipos personalizados para los fabricantes de bicicletas, minimizando los residuos y optimizando el uso de los recursos.

**España-Maximiliana:**  
La compañía ofrece teléfonos inteligentes con un sistema operativo adaptado a las necesidades y capacidades de las personas mayores, lo que permite a los familiares mantenerse en contacto y reducir su soledad y sensación de aislamiento.

**Eslovenia: Lumar IG:** Un productor líder de edificios prefabricados energéticamente eficientes.

**Hungría – Sudár Birtó:**  
Una granja orgánica familiar que se especializa en el cultivo y procesamiento de especias y hierbas orgánicas, apoya a grupos en riesgo de exclusión y nutre el ecosistema local.

**Austria – Dorfplatz STAW:**  
Una empresa social centrada en la gestión cooperativa que fomenta la educación sostenible, el intercambio de conocimientos y la integración de refugiados entre sus empleados.

**Croacia – Humana Nova:**  
Una cooperativa social que empodera a las personas con discapacidad involucrándolas en el proceso de reciclaje de materiales textiles.

**Italia – Planetek Italia:**  
Una compañía benéfica que proporciona soluciones para aumentar el valor de los datos geoespaciales, permitiendo a las personas y organizaciones actuar de manera consciente y oportuna para el bienestar de las personas y el planeta.

La sostenibilidad representa una oportunidad de crecimiento para las PYMES. Generali presentó en este evento la segunda edición del White Paper **“Fomentar la sostenibilidad en las pequeñas y medianas empresas”**, promovido por Generali y desarrollado por SDA Bocconi - School of Management Sustainability Lab. Es uno de los estudios de investigación más completos jamás realizados en Europa sobre sostenibilidad y PYMEs.

Explora los progresos realizados por las PYMEs europeas en la creación de empresas sostenibles, los retos a los que se enfrentan y lo que las comunidades políticas y financieras pueden hacer para ayudarlas.

Además, muestra cómo la sostenibilidad podría convertirse en un factor estratégico para las PYMEs, garantizando el acceso a recursos y oportunidades clave, como cadenas de suministro certificadas y mercados globales, financiación para la transición sostenible, mejores condiciones financieras, competencias, talentos y asociaciones.



## 2.6 POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La política medioambiental de Generali España está en línea con la de Grupo Generali que promueve la protección medioambiental, la prevención de la contaminación y la conservación de la biodiversidad, para dar respuesta a los desafíos que presenta el cambio climático.

Queremos apoyar la **transición hacia una economía y una sociedad más sostenibles**, por lo que hemos adoptado unos principios claros que guíen nuestras decisiones para mitigar el calentamiento global y desarrollar estrategias de adaptación al cambio climático, reducir el consumo de recursos naturales y promover la economía circular, proteger y restaurar la biodiversidad y prevenir la contaminación:

1. Integrar los aspectos medioambientales y climáticos en las estrategias de seguros e inversión.
2. Reforzar la concienciación pública sobre los riesgos medioambientales y climáticos mediante el fomento del diálogo entre las partes interesadas.
3. Reducir el impacto ambiental generado por las oficinas del Grupo, los centros de datos y la movilidad del personal.
4. Demostrar transparencia en relación con nuestras políticas e informar sobre los resultados obtenidos.

Al formar parte de un grupo asegurador global, nuestras inversiones son un pilar fundamental del modo en que desarrollamos nuestra actividad. Las inversiones tienen un impacto directo en la economía real, permitiéndonos integrar de forma activa aspectos como la protección del medioambiente o los derechos humanos.

Como propietarios de activos, creemos firmemente que la integración proactiva en el proceso de inversión de criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (“ASG”), en nuestras carteras aseguradoras y en toda clase de activos, nos permitirá generar beneficios y valor añadido para la sociedad. Por ello, mediante nuestra implicación y nuestros derechos de voto, pretendemos influir positivamente en los comportamientos de los emisores en términos de sostenibilidad.

Acuerdos y tratados internacionales suscritos por Grupo Generali:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas (“the United Nations Global Compact”)
- Principios de Inversión Responsable (PRI)
- Acuerdo de París
- Alianza de propietarios de activos para emisiones netas de carbono cero (“Net Zero Asset Owner Alliance”)

Generali España aplica el **principio de precaución**, tomando medidas preventivas que reduzcan la posibilidad de sufrir un daño ambiental. Dispone asimismo de un sistema para analizar el impacto ambiental de su actividad a nivel de Grupo, **Environmental Management System (EMS)**.

Los principales impactos en la emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera corresponden a una serie de parámetros que cuantificamos y analizamos, entre los que destacan el consumo de energía eléctrica y los viajes de empleados en distintos medios de transporte (avión, tren, coche...).



2.6.1 CONSUMO DE RECURSOS

La Compañía dispone de una política que tiene por objetivo la reducción en el consumo energético y de materias primas. Para ello:

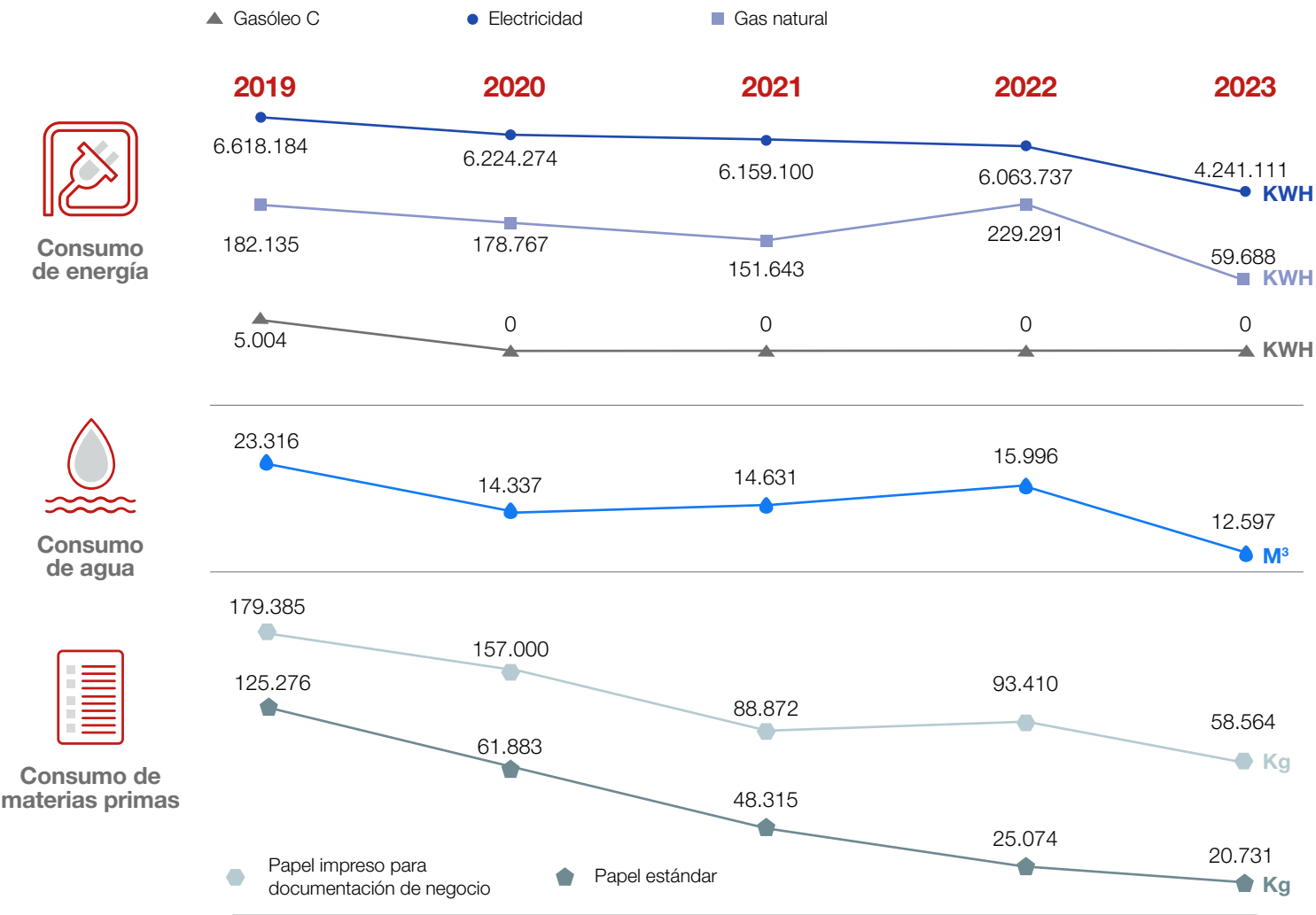
- **Energía:** Hemos sustituido el consumo de combustibles fósiles con la compra de energía **eléctrica 100% verde**, procedente de energías renovables, tal como certifica nuestro proveedor de suministro eléctrico en el que se garantiza el origen de la electricidad procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia. Desde 2020 Generali España ha dejado de consumir Gasóleo C.
- **Iluminación:** Disponemos de luminarias de bajo consumo en oficinas centrales con iluminación LED de alta eficiencia, y de rótulos LED en toda la Red Comercial.
- **Climatización:** Impulsamos la renovación de instalaciones de climatización y SAI (Sistemas de Alimentación

Ininterrumpida): para reducir los gases que afectan a la capa de ozono, se ha procedido a la retirada progresiva de equipos de climatización que usan gas R-22.

- **Papel:** Promocionamos acciones para la reducción del consumo de papel en nuestros centros de trabajo con iniciativas en favor de la digitalización y hemos retirado todas las papeleras individuales en las oficinas centrales para fomentar así la clasificación de residuos.

En 2023 hemos renovado nuestras oficinas centrales de Hospitalet de Llobregat, optimizando espacios y consiguiendo aumentar la eficiencia energética del edificio al mejorar las instalaciones.

Además, en Madrid hemos trasladado nuestra sede social a unas oficinas totalmente renovadas teniendo en cuenta la sostenibilidad con el objetivo de reducir el consumo de recursos.



VARIACIÓN	Electricidad	Gas natural	Gasóleo C	Agua	Papel
2023 vs. 2022	-30%	-74%	-	-21%	-33%
2023 vs. 2019	-36%	-67%	-100%	-12%	-74%

2.6.2 GESTIÓN DE RESIDUOS

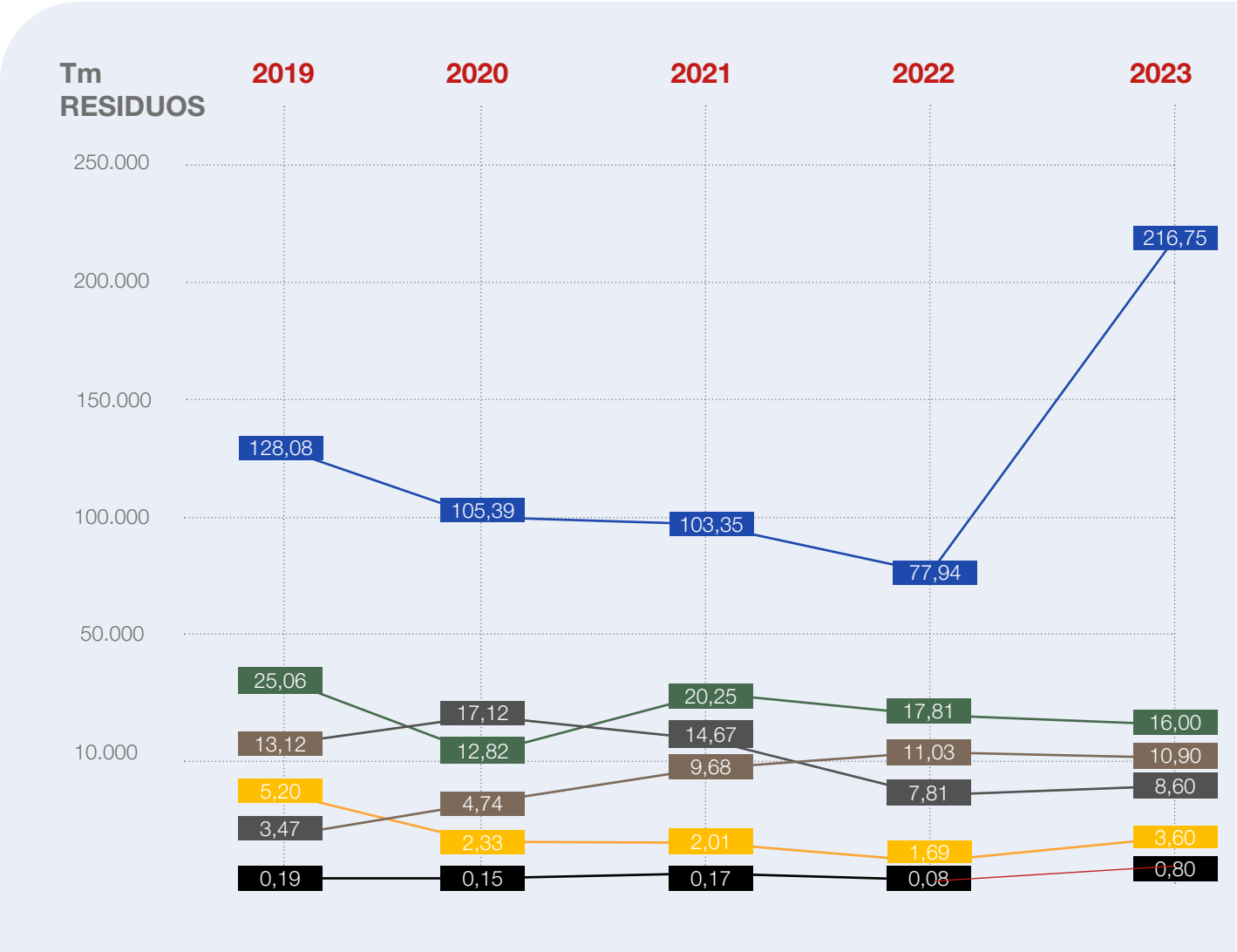
La compañía realiza acciones específicas para la clasificación, gestión y tratamiento de residuos:

- Disponemos de **contenedores específicos** para que los empleados puedan separar cada tipo de residuo en las oficinas centrales tales como residuo orgánico, plástico, pilas y papel. En 2023 se han retirado las papeleras individuales de los empleados en oficinas centrales para fomentar así la separación de residuos en los contenedores específicos.
- Con relación al **papel y cartón** utilizado por los empleados, disponemos de un servicio de recogida recurrente por un gestor autorizado para su tratamiento, además de tener contenedores especiales para documentación confidencial que son tratados in situ por un gestor autorizado para su posterior tratamiento, destrucción y reciclaje de acuerdo con la legislación vigente. En lo que respecta al uso del papel, estos residuos han venido

disminuyendo progresivamente desde el año 2018.

- En cuanto a equipos RAEES, **material informático** que se da de baja en la compañía y tóner usado, también son entregados puntualmente a un gestor autorizado para su tratamiento según normativa aplicable. En 2019 se sustituyeron las máquinas de impresión por máquinas multifuncionales, lo que produjo la eliminación de los residuos de tóner. En 2020 se completa la eliminación total del residuo tóner que quedaba almacenado en la compañía y su entrega a gestor autorizado.

En 2023, debido al proyecto de consolidación de la red comercial y consolidación en edificios centrales, se ha procedido al cierre de varias sucursales, por lo que se ha destruido un gran volumen de documentación confidencial, equipos informáticos y tóner mediante gestor autorizado.



**Papel y cartón**  
Entrega a gestor autorizado.



**Material informático**  
Entrega al gestor autorizado.



**Resto**  
Servicio realizado por proveedor recurrente de limpieza y depósito en contenedores municipales.



**Orgánico**  
Servicio realizado por proveedor recurrente de limpieza y depósito en contenedores municipales.



**Plástico**  
Servicio realizado por proveedor recurrente de limpieza y depósito en contenedores municipales.



**Tóner**  
Se ha dejado de consumir tóner. La eliminación la realiza el proveedor de máquinas multifunción de forma controlada.



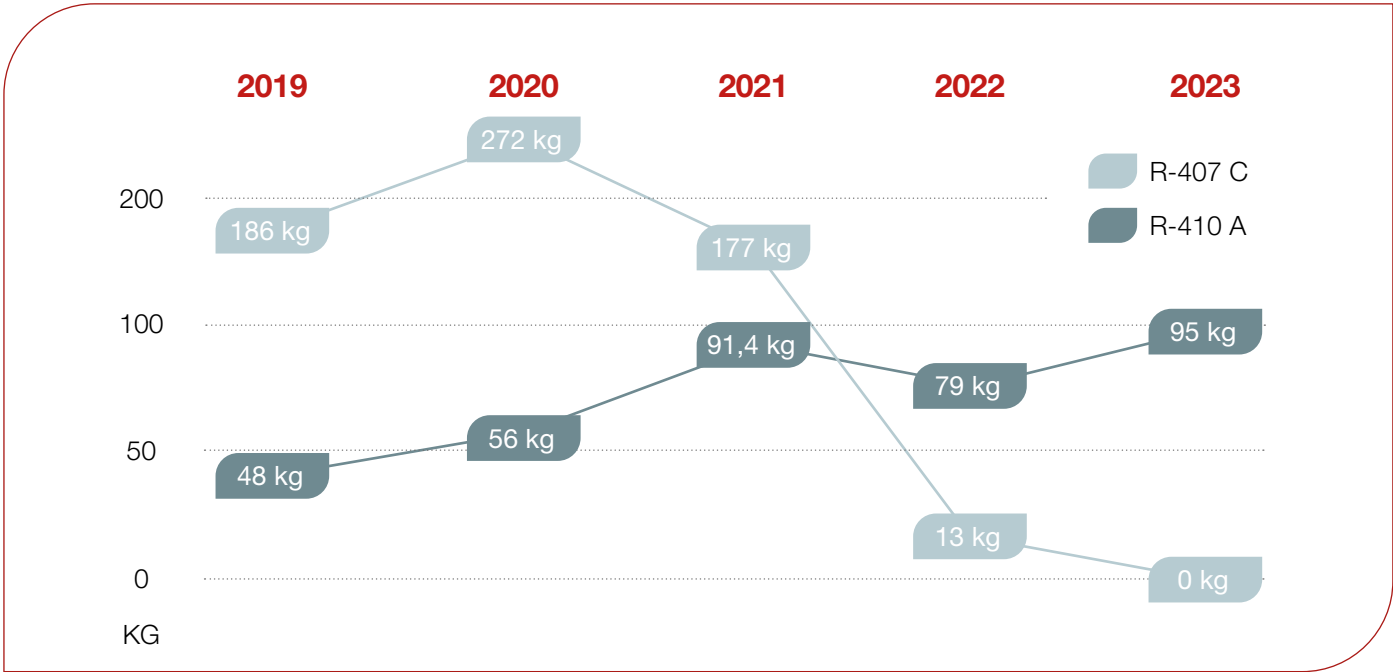
2.6.3 CONTAMINACIÓN

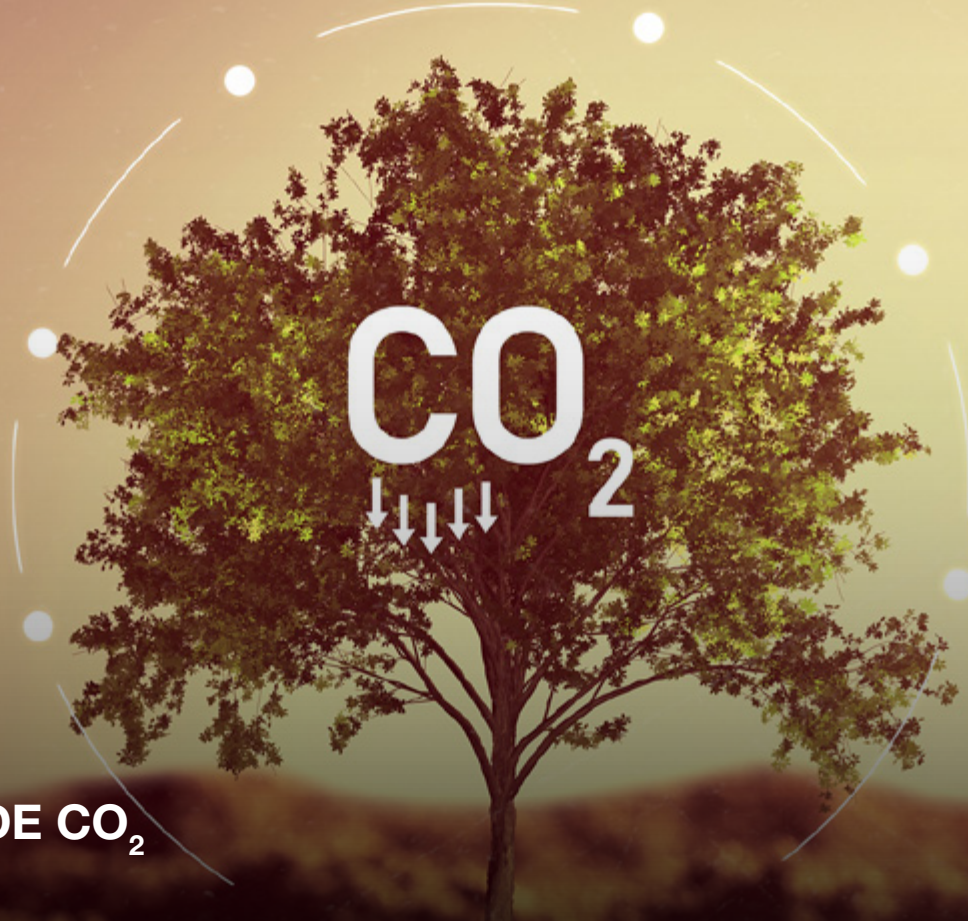
La actual **Política de Grupo sobre Medioambiente y Clima** establece los principios que deben regir las estrategias y objetivos para la gestión medioambiental en las compañías del Grupo para garantizar la protección del medioambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de la biodiversidad para dar respuesta a los desafíos que presenta el cambio climático.

Generali, desde 2019 está sustituyendo sus equipos de climatización por nuevas instalaciones que utilizan el gas refrigerante R-410A, sin impacto sobre la capa de ozono.

En los equipos antiguos se reemplazó el contaminante gas R-22 por el R-407C, sin impacto asimismo en la capa de ozono.

En lo que respecta a la emisión de gases refrigerantes la evolución desde 2020 ha sido la siguiente:





### EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

Generali sigue el standard marcado por “GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard” desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), la metodología standard más utilizada para el cálculo de las emisiones corporativas de CO<sub>2</sub>.



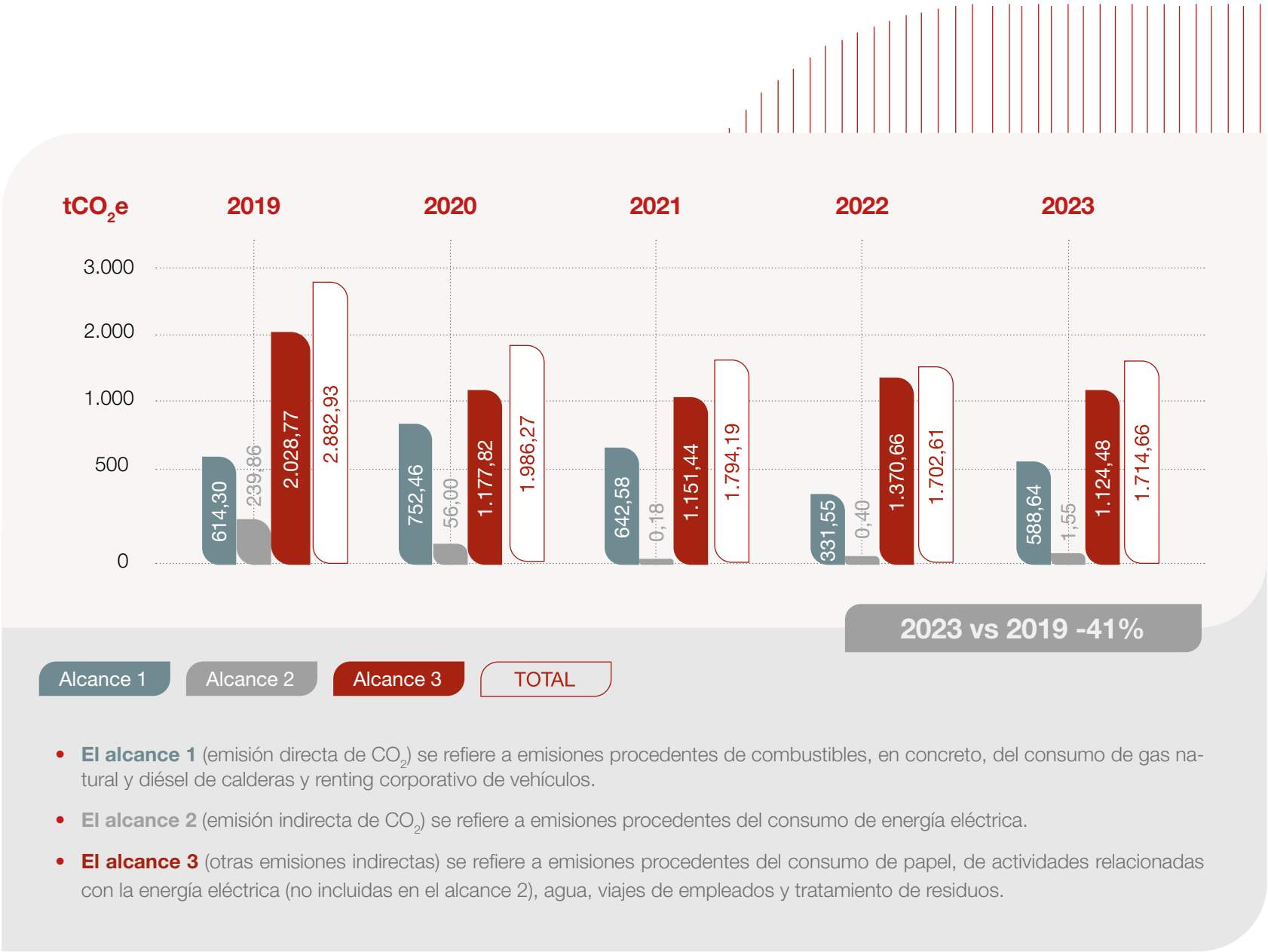
La Estrategia del Grupo Generali sobre el Cambio Climático, aprobada por el Consejo de Administración el 21 de febrero de 2018 y actualizada en julio de 2023, es un punto de referencia clave para el Grupo: proporciona una visión general de las decisiones adoptadas para promover una transición justa y socialmente equitativa hacia una economía de emisiones netas cero en 2050.

A finales de 2025, las emisiones de gases de efecto invernadero de las oficinas, los centros de datos y la movilidad del Grupo Generali se reducirán un 35% respecto al año base 2019. Este objetivo incluye el alcance 1, el alcance 2 y el alcance 3 de las actividades operativas utilizando el método market-based del GHG Protocol.

Esta reducción se apoyará en la innovación del lugar de trabajo y la optimización del espacio, mejorando aún más la eficiencia energética y aprovechando la compra de energía renovable. También se aumentará la propor-

ción de vehículos híbridos y eléctricos en la flota de vehículos de la empresa. El Grupo tomará medidas para neutralizar las emisiones restantes y se ha fijado el ambicioso objetivo de ser **climáticamente negativo en 2050**, reduciendo a cero sus emisiones netas de carbono mediante la financiación de proyectos cuantificables, reales, permanentes y socialmente beneficiosos de eliminación de carbono.

El resultado de las medidas adoptadas para reducir el consumo de recursos que hemos citado anteriormente conlleva la correspondiente reducción de elementos contaminantes y emisiones CO<sub>2</sub>.



# 2.7 DIGITALIZACIÓN

En 2021 se comenzaron a dar los primeros pasos en el proyecto de transformación digital, para impulsar la digitalización e innovación en nuestros procesos de negocio.

El proyecto, que prevé la adopción de las más avanzadas soluciones tecnológicas del mercado, supondrá la introducción de las mejores prácticas en procesos, eficiencia, innovación y agilidad, además de una significativa reducción del time to market, con los objetivos de:

- Facilitar la mejor experiencia a clientes, mediadores y empleados.
- Proporcionar productos y servicios simples, sostenibles, innovadores, personalizados y digitales.
- Aportar valor a través de una organización agile apoyada en las capacidades digitales.

En 2023 Generali ha realizado grandes avances en su proyecto de transformación digital transversal desarrollando proyectos en los siguientes ámbitos:



**CRM Salesforce**  
cuyo objetivo es transformar el modelo de interacción de los mediadores para hacerlo más ágil y efectivo. Se ha implementado la gestión de casos para Corredores, así como la implantación de la nueva telefonía automatizada de Salesforce en la plataforma SAM y Cajamar Seguros Generales para todos los ramos individual y colectivos.



**Core seguros**  
para transformar el sistema transaccional y de negocio de la compañía en los procesos de emisión, siniestros, contable y en la generación de productos y servicios, dotándolos de una mayor autonomía y flexibilidad.



**Core financiero**  
centrado en transformar los procesos contables de la compañía para su automatización, agilización y adaptación a los cambios normativos. A lo largo de 2023 se ha configurado en SAP la gestión de cuentas bancarias, gestión de liquidez y posición a c/p (Cash management), la gestión de pagos y cobros electrónicos (Advance payment management) y la gestión de posición y previsión de liquidez a l/p (Presupuesto de Tesorería).



**Arquitectura e integración**  
cuyo objetivo es establecer la interconexión de herramientas y sistemas para dar respuesta a las necesidades de negocio. En 2023 se ha implementado una nueva solución para monitorizar en tiempo real el rendimiento de las herramientas tecnológicas que utilizan todos los usuarios.



**Frontend**  
focalizado en la mejor experiencia de empleados, mediadores y clientes en su interacción con los distintos portales y herramientas. En 2023 se ha implementado el nuevo Asesor Global para productos de Ahorro-Inversión, Protection y No Vida (hogar y autos). Así mismo se ha implementado el nuevo funnel digital de autos para clientes y mediadores.



**New ways of working**  
centrado en la evolución de las dinámicas de trabajo de los empleados para su adaptación al nuevo contexto digital. En 2023 se ha decomisionado citrix a un alto volumen de empleados con el objetivo de mejorar el rendimiento de las herramientas que dan servicio a los usuarios.



**Datos y análisis**  
para dotar a Generali de un modelo de negocio data driven, asegurando la coherencia y robustez de los datos. En 2023 se ha implementado la metodología de gobierno y calidad del dato para facilitar la toma de decisiones estratégicas para mejorar la calidad del servicio a clientes y mediadores.

En 2023 se ha consolidado la apuesta por la excelencia en la resiliencia operativa, Ciberseguridad y Protección de Datos, realizando numerosas acciones que, nos permitirán garantizar el cumplimiento normativo (DORA) y Directiva NIS2.

A ello se suma la elevada capacidad de autogestión de los clientes gracias a MI GENERALI, la aplicación para móviles y área privada para clientes, que cuenta con más de 385.000 registros. Para fomentar su uso, Generali ha lanzado varias campañas de comunicación a clientes y ha implementado un sistema de valoración de la satisfacción con servicios digitales que se integra en la plataforma de gestión de experiencia de cliente.

Toda petición de servicio relacionada con la contratación de seguros o con el trámite de siniestros, se puede realizar desde la aplicación, desde el portal y por supuesto por teléfono.

La compañía impulsó además los servicios a través del nuevo portal MI GENERALI con una mejor navegación, mejores imágenes y más seguridad en su uso.





# 3. INVERSOR RESPONSABLE

## 3.1 La sostenibilidad en el proceso inversor

- 3.1.1 Inversiones directas
- 3.1.2 Inversiones indirectas
- 3.1.3 Cambio climático

## 3.2 Activos que promueven características medioambientales y sociales o con objetivos inversores sostenibles

## 3.3 Taxonomía: actividades eligibles y no eligibles





Como Inversor responsable, Grupo Generali se compromete en su estrategia Lifetime Partner 24: Driving Growth a integrar los criterios ESG en todas sus actividades inversoras estableciendo objetivos específicos a alcanzar en 2024, entre otros:

1. Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de su porfolio inversor a net-zero en 2050, cubriendo todas las clases de activos en las que el Grupo invierte. En lo que respecta a inversiones directas en acciones cotizadas y bonos corporativos, Generali ha establecido un objetivo intermedio del 25% de reducción de la huella de carbono en nuestras inversiones en 2024. Como prueba de ello, Generali forma parte de la Net-Zero Asset Owner Alliance,

cuyos miembros se comprometen a transicionar sus portfolios inversores a cero emisiones de gases de efecto invernadero en 2050.
2. Alcanzar al menos 8.500-9.500 millones de euros en nuevas inversiones en bonos verdes, sociales y sostenibles en 2025.
3. Invertir 3.500 millones de euros para apoyar la recuperación de la UE en 2025.

REDUCCIÓN DE LA  
HUELLA DE CARBONO EN  
EL PORTFOLIO INVERSOR <sup>(1)</sup>  
2020 - 2024

OBJETIVO	31/12/2022	31/12/2023
-25%	-45,1%	-46,2%

NUEVAS INVERSIONES  
VERDES Y SOSTENIBLES (2)  
2021 - 2025

OBJETIVO	31/12/2022	31/12/2023
8.500-9.500 MM€	5.727 MM€	9.126 MM€

FENICE 190: INVERSIONES PARA  
APOYAR LA RECUPERACIÓN  
SOSTENIBLE DE LA UE (3)  
2020 - 2025

OBJETIVO	31/12/2022	31/12/2023
3.500 MM€	2.080 MM€	2.666 MM€

(1) Huella de carbono de la cartera de inversiones directas de la cuenta general de las compañías aseguradoras de Grupo Generali en acciones cotizadas y bonos corporativos, en términos de intensidad del carbono.

(2) A partir de finales de 2022 se incluye la cartera de Generali China Insurance Portfolio. Los datos de años anteriores no se han actualizado debido a la baja materialidad de la huella de carbono antes de 2022, principalmente debido a la limitación de datos disponibles de los proveedores de datos externos.

(3) Cantidades agregadas.

# 3.1 LA SOSTENIBILIDAD EN EL PROCESO INVERSOR

La inclusión de la sostenibilidad en el proceso inversor es clave para que un grupo asegurador pueda crear valor sostenible a largo plazo para sus stakeholders.

Como inversor institucional, con 655.800 millones de euros en activos gestionados, Grupo Generali desempeña un papel fundamental mediante sus inversiones en la contribución a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible a la vez que evita financiar actividades económicas que tienen impacto negativo en el medioambiente y en la sociedad.

En este contexto, la integración de los factores de sostenibilidad en el proceso inversor tiene un doble papel:

- Contribuir al **desarrollo de una economía más sostenible**, que impacte positivamente en el medioambiente y en la sociedad.
- **Gestionar mejor los riesgos de sostenibilidad** de las inversiones a las que está expuesto. Invertir con riesgo limitado, incluidos los riesgos de sostenibilidad, es un requisito fundamental en el compromiso con nuestros stakeholders.

Para confirmar este compromiso con la sostenibilidad, a lo largo de los años, Grupo Generali se ha unido a diversas iniciativas, como el Pacto Global de Naciones Unidas en 2007

y los Principios de Inversión responsable en 2011. Por otra parte, en línea con sus compromisos medioambientales, en 2020 el Grupo se unió a la Net-Zero Assets Owner Alliance (NZAOA), una iniciativa de Naciones Unidas que reúne el compromiso de los inversores institucionales para transicionar sus carteras de inversión a emisiones de CO<sub>2</sub> net-zero en 2050, con el objetivo de limitar el incremento del calentamiento global a 1,5°C.

Grupo Generali ha definido un marco para la integración de los factores de sostenibilidad relacionados con el medioambiente, la sociedad y el buen gobierno en las inversiones mediante aproximaciones a distintas carteras y activos gestionados en inversiones directas e indirectas. Este marco representa la estrategia inversora sostenible del Grupo, que establece la integración de la Sostenibilidad en las inversiones, en la Guía de Propiedad Activa y en la Estrategia de Grupo sobre Cambio Climático.

1

INVERSIONES DIRECTAS



- Screening negativo
- Screening positivo
- Inversiones con características sostenibles
- Propiedad activa

2


INVERSIONES INDIRECTAS



- Selección de activos gestionados y fondos
- Covid-19: compromiso para una recuperación económica sostenible

3

CAMBIO CLIMÁTICO



- Exclusión de actividades perjudiciales para el medioambiente
- Compromiso para la descarbonización de las inversiones
- Invertir en activos que impulsen el cambio
- Integración de la lucha contra el cambio climático en las políticas y prácticas de propiedad activa
- Inclusión de requisitos específicos de descarbonización en los criterios de gestión de activos y selección de fondos

### 3.1.1 INVERSIONES DIRECTAS

#### 3.1.1.1 SCREENING NEGATIVO

El screening negativo tiene el propósito de excluir del universo inversor del Grupo a aquellos emisores, sectores o actividades con malas prácticas ESG o que no estén alineados con la estrategia climática del Grupo, que podrían impactar en su desempeño financiero a largo plazo y/o exponer al Grupo a graves riesgos reputacionales y de sostenibilidad.

**1. Screening por actividad:** Algunas actividades económicas tienen un impacto negativo en el medioambiente o en la sociedad, e indirectamente también representan un riesgo financiero. Para limitar las inversiones en compañías de estos sectores, este screening tiene el propósito de excluir a compañías que operan en el sector de las armas no convencionales, del carbón térmico y del sector del petróleo y gas no convencional.

#### 2. Screening de controversias:

Determinados emisores podrían ser responsables de violaciones que pueden dañar gravemente al medioambiente, las comunidades o sus empleados, por lo que pueden destruir su capital humano, su legitimidad para operar y su capacidad para crear valor a largo plazo. Teniendo en cuenta estos riesgos, este screening tiene el objetivo de excluir del universo inversor a aquellos emisores (corporativos y soberanos) involucrados en graves controversias vinculadas, entre otras:

- o Para emisores corporativos, las violaciones del Pacto Global de Naciones Unidas y de las Guías para compañías multinacionales de la OCDE

- o Para emisores soberanos, los criterios excluyen:

- a. El respeto a los derechos políticos y libertades civiles
- b. El nivel de corrupción del país
- c. El nivel de cooperación en la lucha global contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- d. El nivel de contribución a la deforestación

**3. ESG rezagados:** La responsabilidad corporativa de un emisor y su capacidad para crear valor a largo plazo requieren una evaluación global sobre cómo la compañía contempla en sus operaciones los temas medioambientales, sociales y de gobernanza. Por ello, las puntuaciones ESG, tienen el propósito de evaluar la estrategia de la com-

pañía y su desempeño en estos tres pilares (medioambiente, social y gobernanza), desempeñando un papel fundamental en el proceso inversor. Este screening pretende excluir a aquellos emisores corporativos y soberanos que, en base al resultado del análisis ESG llevado a cabo combinando la información recibida de proveedores de datos externos y de expertos internos, han sido identificados con un bajo perfil ESG (ESG rezagados) en comparación con el sector al que pertenecen (corporativos) o con el universo global de su clase de activos (soberanos).

Inversiones directas de las compañías aseguradoras del Grupo sujetas a screening negativo:

**233.348 millones de euros**

-0,9%

#### 3.1.1.2 SCREENING POSITIVO

El screening positivo es una aproximación adicional al screening negativo que proporciona otro método para influir en las decisiones de inversión sobre la base de los factores ESG.

Su objetivo es considerar el desempeño ESG de los emisores durante la selección de inversiones con el propósito de identificar y ponderar en la cartera de esas compañías las mejor situadas para dimensionar las oportunidades de un creciente mercado ESG así como su mitigación de los riesgos de sostenibilidad. Esta aproximación permite integrar los elementos que podrían no ser considerados en el análisis financiero tradicional.

Las compañías aseguradoras del Grupo usan este screening inversor con emisores o proyectos seleccionados por su desempeño ESG en comparación con sus peers, como mejor práctica, mejor en su universo y/o mayores esfuerzos derivados de su análisis ESG.

3.1.1.3 INVERSIONES CON CARACTERÍSTICAS SOSTENIBLES

El Grupo promueve, para diferentes tipos de activos, diferentes estrategias inversoras encaminadas a apoyar las actividades económicas con características sostenibles capaces de crear valor a largo plazo para inversores, y para la sociedad en su conjunto.

- **Inversiones en bonos verdes, sociales y sostenibles:** Las inversiones en bonos verdes, sociales y sostenibles financian proyectos y actividades que tienen un impacto positivo en el medioambiente o en la sociedad.

Reforzado por la consecución y superación del objetivo fijado entre 2018 y 2021, el compromiso del Grupo se renovó en 2021 con un nuevo objetivo de 8.500-9.500 millones de euros en nuevas inversiones verdes, sociales y sostenibles en 2025. El objetivo se ha definido respecto a las inversiones netas en bonos vinculados con aspectos verdes, sociales y sostenibles, emitidos por compañías o gobiernos que cumplen los estándares de referencia del mercado, denominados ICMA (International Capital Market Association), seleccionados conforme a una metodología interna (screening) definida por el Grupo con el apoyo de Generali Insurance Asset Management (GIAM), y se aplica a los activos de las compañías

de seguros gestionados por GIAM, cuyo propósito es evaluar la robustez del marco sostenible de estos emisores de bonos y su nivel de transparencia con el mercado, así como monitorizar las actividades que se financian con estas inversiones.

Esta aproximación permite un mayor grado de concienciación respecto a este tipo de inversiones y pretende excluir a emisores que pueden representar potenciales situaciones críticas respecto al perfil ESG en el marco así como del emisor. Teniendo en cuenta las compañías aseguradoras gestionadas por GIAM, la exposición total del Grupo a inversiones en bonos verdes, sociales y sostenibles asciende a 16.100 millones de euros (valor nominal) en 2023.



Las inversiones verdes, sociales y sostenibles contribuyen a financiar proyectos e iniciativas para el desarrollo de energías renovables y eficiencia energética, así como proyectos vinculados con soluciones de transporte con bajo impacto medioambiental y edificios verdes. A

cierre de 2023, el dato agregado de nuevas inversiones verdes y sostenibles era de 9.126 millones de euros.

- **Inversiones inmobiliarias con certificaciones sostenibles de alto nivel:** Generali es un gran inversor en activos inmobiliarios a través del gestor de activos específico del Grupo, Generali Real Estate (GRE). GRE integra los factores ESG en sus decisiones inversoras mediante una evaluación ESG específica para la cartera de activos y una metodología propia para la due diligence durante el proceso de compra, y en el mantenimiento y gestión de su cartera de activos y actividades.

A cierre de 2023, GRE dispone de 21.200 millones de euros en activos inmobiliarios (más del 65% del total de activos gestionados) con certificaciones en sostenibilidad externas (como BREEAM o LEED) o evaluaciones internas en sostenibilidad, de las cuales, el 53% de las propiedades (11.300 millones de euros) poseen certificaciones externas de alto nivel.

Se han puesto en marcha varios proyectos para satisfacer la gran demanda del mercado de fondos certificados y de referencia (Global

Real Estate Sustainability Benchmark -GRESB – y etiqueta SRI), y para cumplir con la legislación europea (por ejemplo, con SDFR) en lo que respecta a la integración y divulgación de los factores ESG.

Para gestionar los activos inmobiliarios de su cartera, GRE está incrementando el uso de los llamados **“contratos verdes”**, acuerdos de arrendamiento que incluyen cláusulas que prevén la gestión y mejora del rendimiento medioambiental de un edificio tanto por parte del propietario como del inquilino. Mediante este tipo de contratos, GRE asegura la integración de las principales métricas ESG en los acuerdos comerciales con el fin de establecer con los inquilinos una alianza sostenible que beneficie a todas las partes y satisfacer la demanda de análisis de datos y divulgación. Del mismo modo, la encuesta a los inquilinos ayuda a GRE a entender sus necesidades y situación actual y a mejorar las relaciones y la comunicación con los inquilinos. Desde 2021, GRE ha llevado a cabo un análisis de su cartera, de más de 2.000 contratos de arrendamiento, incluyendo en el análisis asuntos relacionados con la sostenibilidad y la innovación.

Las bases de la gestión responsable de las inversiones inmobiliarias de Grupo Generali se encuentran en el documento “Responsible Property Investment Guidelines” de GRE.



- **Inversiones en infraestructura sostenible:**

Generali es un importante inversor en infraestructuras, verdes y sostenibles.

En el ámbito de la financiación de estructuras, Generali opera mediante dos gestores de activos especializados: Infranity y Sosteneo. Los proyectos de infraestructuras en los que el Grupo invierte mediante Infranity pertenecen a sectores con potencial para contribuir claramente a objetivos sociales y medioambientales, como el desarrollo de energías renovables, transporte ferroviario, digitalización y servicios medioambientales. Se pone foco específicamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas que pueden abordarse mediante este tipo de activos:



Como consecuencia de la ley SFDR, Infranity ha definido lo que puede considerarse inversiones sostenibles en su cartera. Para que sea sostenible, una infraestructura **debe contribuir a un objetivo social o medioambiental**, mediante su contribución a los ODS, además de demostrar buenas prácticas de gobernanza y no dañar significativamente a cualquier otro objetivo social o medioambiental, tal como demuestra el análisis realizado en la fase de due diligence, según metodología propia de scoring ESG de Infranity.

**A cierre de 2023 Generali tiene 2.800 millones de euros en inversiones en infraestructuras sostenibles gestionadas por Infranity.**

El esfuerzo del Grupo por ser un actor de primer orden en las inversiones en infraestructuras vinculadas a la transición energética también se encuentra en las ambiciones de su nuevo gestor de activos Sosteneo Infrastructure Partners, lanzado en septiembre de 2023.

Sosteneo es una gestora de activos especializada en la inversión de capital en proyectos de infraestructuras en zonas verdes relacionados con la transición energética. De esta manera, contribuye directamente a la transición de la energía basada en combustibles fósiles a la energía limpia. Además, Sosteneo vela por que los factores de sostenibilidad se tengan en cuenta en la selección de inversiones y en todas las fases del proceso de inversión, desde el principio, durante la diligencia debida y la adquisición, hasta la fase posterior a la adquisición, con un seguimiento continuo, la gestión y la participación de los stakeholders.

Los elementos vinculantes a los que deben ajustarse las inversiones son los siguientes:

- Las inversiones se consideran **promotoras de la mitigación del cambio climático** en la adquisición.

- Las inversiones se someten a la **Diligencia Debida Sostenible** previa a la adquisición, que considera, por ejemplo, la presencia de cláusulas contractuales para facilitar la medición efectiva de los indicadores específicos de sostenibilidad, así como la presencia de normas mínimas de gobernanza, como estructuras de gestión sólidas, relaciones laborales, remuneración del personal y cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- Ninguna inversión en infraestructuras está implicada en **violaciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y de las Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales, ni expuesta a empresas activas en los sectores de los combustibles fósiles o de las armas controvertidas.

A cierre de 2023, las empresas del Grupo tienen **458 millones de inversión en proyectos de infraestructuras sostenibles, según Sosteneo.**

3.1.1.4 PROPIEDAD ACTIVA:

Mediante el voto en las juntas de accionistas y el diálogo con las compañías invertidas, el Grupo tiene el objetivo de ejercer su influencia en la conducta corporativa y responsabilidad de las compañías respecto al medioambiente, la gobernanza y la sociedad, para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de sostenibilidad, pero también para monitorizar y gestionar los riesgos de sostenibilidad relacionados con las inversiones.

Los principales valores de Grupo Generali, incluyendo los objetivos ligados a la sostenibilidad y los compromisos públicos, están integrados en las políticas de voto del Grupo y en los planes de diálogo y programas con las compañías invertidas.

Durante 2023, la compañía ha mantenido 64 reuniones con empresas participadas, las cuales representan un 10% del valor de sus activos corporativos gestionados.

En 2023 más del 92% de las reuniones tuvieron ejercicio de voto, sin discriminaciones por el objeto del voto o el tamaño del accionariado de los emisores.



RIESGO CLIMÁTICO Y DESCARBONIZACIÓN DE LA CARTERA INVERSORA

En línea con nuestro compromiso de abordar el cambio climático mediante la descarbonización de nuestro portfolio inversor incluido en nuestro plan estratégico a tres años Lifetime Partner 24: Driving Growth, las actividades de propiedad activa en 2023 se han centrado en animar a las compañías en las que invertimos a alinearse con los objetivos de descarbonización del Grupo.

RIESGO MEDIOAMBIENTAL E IMPACTO EN LA BIODIVERSIDAD:

El Grupo anima a las compañías invertidas a reducir su impacto medioambiental negativo y a implementar medidas para monitorizar y gestionar los riesgos de biodiversidad. En 2023, Grupo Generali se centró en identificar compañías involucradas en disputas relacionadas con la biodiversidad. Contactó con 11 de las compañías más importantes de su portfolio e inició diálogos con siete de ellas, abordando sus estrategias de sostenibilidad y alineando los objetivos del CEO con los objetivos medioambientales.

Grupo además ha participado en iniciativas como Nature Action 100 y PRI Spring, facilitando el intercambio de esfuerzos, conocimientos y mejores prácticas con otros inversores y stakeholders.

Además, en 2023 el Grupo ha apoyado 6 resoluciones de accionistas relacionadas con la divulgación del uso de embalajes plásticos, sobre la demanda de plástico virgen y sobre prácticas sostenibles en proveedores.

IGUALDAD DE GÉNERO:

Generali tiene el compromiso de alcanzar el 40% de mujeres en posiciones clave en 2024 y de abordar la brecha salarial.

En 2022 Grupo Generali revisó su portfolio inversor para identificar las compañías con deficiencias en la igualdad de género. Se centró especialmente en el ratio de género del comité de dirección, así como en las remuneraciones.

Se contactó con 15 compañías con las que se inició diálogo para impulsar el cambio positivo.

Grupo Generali está monitorizando la transparencia, políticas, compromisos y objetivos de diversidad de estas compañías. Grupo Generali se reserva además el derecho de expresar su desacuerdo en caso necesario. En 2023 ha emitido 80 votos contra directores (nuevos o renovaciones) basándose en sus principios de voto en aquellas compañías con deficientes ratios de género en su comité de dirección.

### 3.1.2 INVERSIONES INDIRECTAS

#### 3.1.2.1 SELECCIÓN DE ACTIVOS GESTIONADOS Y FONDOS

No solo invertimos de manera directa, sino también a través de fondos gestionados por gestores de activos internos o externos al Grupo. En este caso, las palancas disponibles para integrar los criterios ESG en las inversiones son distintas y se vinculan con las políticas y metodologías definidas en el fondo y seleccionadas por el gestor de activos. La principal palanca disponible para el Grupo es la introducción de una evaluación ESG en el proceso de screening y due diligence llevado a cabo en la selección del activo o fondo, y complementarlo con una evaluación adicional sobre los temas claves identificados.

El Grupo define una serie de criterios de screening para evaluar la estrategia ESG del gestor de activos y el alineamiento con algunos de los compromisos del Grupo, como las restricciones al carbón térmico, armas no convencionales, transparencia y compromiso de lucha contra el cambio climático.

El diálogo permanente con el gestor de activos de los fondos en los que invertimos es un elemento clave para permitirnos reflejar y promover la integración de las necesidades sostenibles del Grupo, especialmente cuando la evaluación de las políticas del gestor de los activos identifica asuntos que, no implicando que se desinvierta en él, puede implicar ser un área de mejora.

#### 3.1.2.2 COVID-19: COMPROMISO PARA LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA

El compromiso de un gran Grupo como Generali y la ayuda que puede proporcionar son más importantes aún en tiempos de crisis. La crisis económica y social provocada por la pandemia de Covid-19, que seguimos padeciendo, ha evidenciado la necesidad de fortalecer y consolidar el modelo europeo desde el punto de vista de la sanidad, la economía y la sociedad. Para contribuir a la recuperación económica y social de los daños causados por la pandemia, la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y los líderes de la UE acordaron un plan de recuperación que debe ayudar a la UE a superar la crisis y establecer las bases de una economía más moderna y sostenible.

Generali contribuye activamente a esta recuperación mediante su unión a la **European Green Recovery Alliance**, creada por iniciativa del Presidente del Comité de Medioambiente del Parlamento Europeo, que se basa en la convicción de que la recuperación será una oportunidad para pensar en la sociedad y para desarrollar un nuevo modelo económico para una Europa más resiliente, centrada en la protección de las personas, soberana e inclusiva, en la que los objetivos financieros y las necesidades del planeta estén alineados. Una recuperación sostenible es fundamental para recuperar el sistema económico dañado por la crisis con unas bases menos frágiles y más responsables socialmente, capaz de afrontar mejor los impactos futuros.

El Grupo lanzó **Fenice 190**, un plan de inversiones de 3.500 millones de euros para apoyar la recuperación de las economías europeas impactadas con el Covid-19, empezando por Italia, Francia y Alemania y a continuación por todos los países europeos en los que el Grupo opera.

Fenice 190 tiene el propósito de financiar infraestructuras, proyectos de innovación y digitalización, apoyar a la PYMEs, edificios verdes, instalaciones sanitarias y educativas.

El programa de inversiones, por tanto, persigue objetivos medioambientales.



El plan de inversiones se implementa mediante distintos instrumentos:

1. Iniciativas extraordinarias, lanzadas en 2020 para gestionar de manera urgente los efectos de la crisis provocada por la pandemia, invirtiendo en fondos específicos gestionados por el Grupo y compañías externas, por una cantidad total comprometida por el Grupo de 1.616 millones de euros en 2023.
2. Mediante fondos multisector o fondos incorporados en la ley de Luxemburgo, Fenice 190, establecido en 2021 y abierto a las compañías del Grupo y a terceros, gestionado por Generali Investments Partners (GIP) SGR, por una cantidad total comprometida por el Grupo de 1.050 millones de euros en 2023.

**FENICE 190 (2020-2023):**

**2.666 MM DE €**





### 3.1.3 CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es uno de los retos más importantes a los que se enfrenta la sociedad. Tras un incremento de la temperatura media por encima de 1°C en comparación con la temperatura media de la era preindustrial, el actual mix de consumo y producción implica una tendencia de incremento de temperatura de 3°C comparado con la temperatura media de la era preindustrial.

Un incremento de la temperatura por encima de los 3°C podría tener un impacto catastrófico en el medioambiente y en la población, empezando por quienes viven en las zonas más propensas a eventos extremos. Este efecto dominó podría tener también un alto impacto financiero en la economía y en las compañías, que tendrían que gestionar la transición a un mundo bajo en carbono, así como a eventos meteorológicos extremos resultantes del alza de las temperaturas. Desde el punto de vista de la sostenibilidad, la lucha contra el cambio climático es parte de nuestros compromisos para un futuro más sostenible y para nuestra gestión de riesgos hacia nuestros stakeholders.

En diciembre de 2023 tuvo lugar la Cumbre del clima (UN COP 28), en ella se reiteró la necesidad de una transición ecológica sin combustibles fósiles para alcanzar el objetivo de ser neutros en carbono en 2050. La lucha contra el cambio climático debe ser persistente, especialmente en este momento, en el que el objetivo de descarbonización se enfrenta al reto inesperado de una crisis energética provocada por la invasión rusa de Ucrania.

En esta creciente incertidumbre, es crucial que los inversores institucionales como Grupo Generali apoyen las opciones inversoras que puedan contribuir de manera clara y tangible al objetivo a largo plazo de limitar el incremento de la temperatura global a 1,5°C.

En línea con este compromiso, también en 2023 el Grupo actualizó su Estrategia sobre el cambio climático, con unos criterios más rigurosos en la exclusión de actividades dañinas para el clima (principalmente el carbón térmico) y con una mayor ambición en la financiación de actividades que ofrezcan soluciones para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Las actuales restricciones de las arenas bituminosas se integran con las restricciones a hidrocarburos extraídos mediante fracking y extraídos en el Ártico, una zona especialmente sensible en términos de biodiversidad.

Los compromisos del Grupo para luchar contra el cambio climático quedan recogidos en varias estrategias inversoras relacionadas con:

- a. La exclusión de actividades inversoras perjudiciales para el medioambiente**
- b. Nuestro compromiso de descarbonización de las inversiones**
- c. Invertir en actividades que impulsen el cambio**
- d. Integración de la lucha contra el cambio climático en las políticas y prácticas de propiedad activa**
- e. Inclusión de requisitos específicos de descarbonización en los criterios de selección de gestores de activos y fondos**



#### a. La exclusión de actividades inversoras perjudiciales para el medioambiente

La lucha contra el cambio climático requiere una aproximación holística, no solo con el propósito de financiar actividades que proporcionen soluciones y apoyando compañías comprometidas con la descarbonización de su modelo operativo, también enviando mensajes al mercado y a las compañías sobre las actividades financieras que dañan el clima y son contrarias a la lucha contra el cambio climático.

En especial, dentro las actividades con screening negativo, algunos sectores que se han identificado son su impacto negativo en el cambio climático: el carbón y los hidrocarburos no convencionales.

- **Exclusión del sector del carbón:**

El carbón térmico es la fuente de electricidad disponible más contaminante, emite el doble de gases de efecto invernadero que el gas natural. El carbón es uno de los principales culpables de la contaminación global y el mayor enemigo para luchar contra el cambio climático.

Desde 2018, el Grupo ha adoptado una política de **exclusión de compañías activas en la extracción y producción de electricidad proveniente del carbón** que se ha ido haciendo más restrictiva a lo largo del tiempo, para demostrar que la lucha contra el uso del carbón requiere una mayor ambición. Para compañías con una exposición marginal a los umbrales establecidos, se lleva a cabo un análisis cualitativo para evaluar no solo su actual exposición, sino también sus estrategias de abandono del carbón. Las compañías con una clara estrategia de abandono del sector del carbón alineada con los objetivos del Grupo continúan siendo invertibles.

La política de exclusiones del Grupo pretende una gradual y total desinversión en cualquier actividad y/o inversión en emisores incluidos en el sector en 2030 en los países de la OCDE y en 2040 en el resto del mundo, contribuyendo de esta forma a la limitación del calentamiento global a 1,5°C.

- **Exclusión del petróleo y del gas no convencional:**

El uso del gas y el petróleo es una de las actividades que más contribuye al cambio climático. En concreto, el petróleo y gas no convencionales están entre los combustibles fósiles con mayores emisiones en carbono, debido al metano y/o al alto consumo de energía de su proceso de extracción. Su impacto negativo en el medioambiente es mucho mayor, especialmente por el consumo de agua y por el impacto negativo en la biodiversidad.

El Grupo se ha comprometido con la reducción de su exposición al petróleo y gas no convencionales, así como a las actividades de explotación y producción de los mismos.

Desde 2019, el Grupo **no ha realizado nuevas inversiones en proyectos y emisores relacionados con la explotación y producción del petróleo desde arenas bituminosas**. Desde el 1 de enero de 2023, el Grupo ha ampliado su política de exclusión a los emisores involucrados en la exploración y producción de gas y petróleo extraídos mediante fracking y a los emisores que realizan exploraciones en tierra y en el mar y producción en el área del Círculo Polar Ártico.





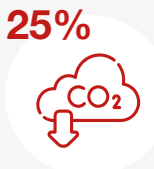
**b. Nuestro compromiso de descarbonización de la cartera de inversiones**

La adopción de una estrategia climática no se limita a la exclusión de actividades; requiere un compromiso total que sea capaz de favorecer la transición y el cambio.

En 2020, como miembros de la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), el Grupo se comprometió a **reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero de sus carteras a cero en 2050**, para limitar el calentamiento global a 1,5°C. Este objetivo se alcanzará trabajando con las compañías en cartera y con los organismos reguladores y de gobierno para favorecer la adopción de prácticas y normativas alineadas con los compromisos del Acuerdo de París, integrando también la estrategia con los objetivos de inversión.


De acuerdo con los principios de la NZAOA, el Grupo ha establecido objetivos intermedios para la descarboni-

zación de su cartera en 2024 que reflejan nuestro compromiso para alcanzar este objetivo a largo plazo:



**25%**

Reducción del 25% comparado con 2019 en la **huella de carbono de las inversiones directas** de las compañías cotizadas y de los bonos corporativos, también mediante el diálogo con las 20 compañías que emiten más carbono de nuestra cartera.

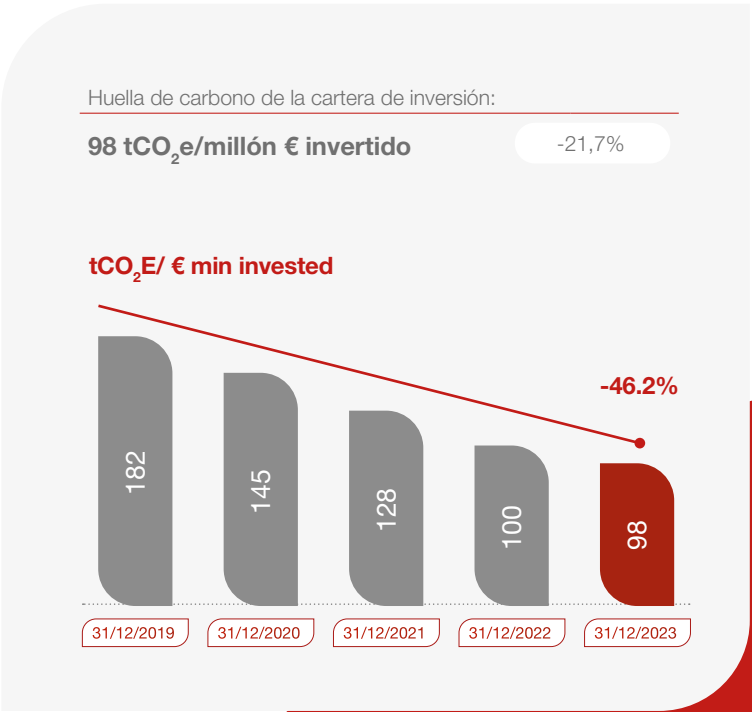


**30%**

Alineamiento de al menos el **30% de la cartera inmobiliaria** con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5°C.

El objetivo final de nuestro compromiso con la NZAOA es descarbonizar las inversiones en todos los activos en los que el Grupo tiene presencia. En cualquier caso, se trata de un objetivo a largo plazo que debe afrontar el hecho de que, en algunos tipos de activos las metodologías todavía no están definidas, por lo que nuestra estrategia debe evolucionar también.

**1. Inversiones directas en acciones cotizadas y bonos corporativos:** como resultado de sus compromisos en este asunto, el Grupo está integrando gradualmente la huella de carbono en sus inversiones y decisiones de accionariado activo, principalmente mediante el diálogo con los mayores emisores de carbono de la cartera, pero también con opciones inversoras en emisores más comprometidos con la transición energética.



En línea con este compromiso a largo plazo y con los compromisos de la NZAOA, el **Grupo ha establecido un objetivo basado en la medición de la intensidad del carbono como toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente** relacionado con la Enterprise Value Including Cash (EVIC) de cada emisor. El compromiso es reducir esta medida en nuestra cartera un 25% entre 2019 y 2024.

La intensidad del carbono se ha reducido un 46,2% entre 2019 y 2023, pasando de 182 tCO<sub>2</sub>e/MM de € invertidos a 98 tCO<sub>2</sub>e/MM de € invertidos. La reducción de la huella de carbono de los últimos años se debe principalmente a inversiones en compañías con buenas prácticas en la transición energética y reducción a la exposición a compañías de sectores con una alta exposición al carbono.

Sin embargo, en 2023 hay una ralentización en la descarbonización del portfo-lio debida a factores como la guerra en Ucrania y la consecuente crisis energética.

En cuanto a los bonos gubernamentales, el Grupo ha empezado a monitorizar su huella de carbono, con el objetivo de incluir estas métricas en sus decisiones inversoras. Invertir en bonos gubernamentales implica financiar políticas de desarrollo, incluida su estrategia para luchar contra el cambio climático.

**2. Cartera inmobiliaria:** el Grupo está comprometido con el **alineamiento gradual de su cartera inmobiliaria al escenario de 1,5°C**, conforme a la metodología Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM). En lo que respecta a estos activos, gestionados por Generali Real Estate (GRE), el Grupo se compromete, en línea con la NZAOA, a desarrollar una estrategia para la descarbonización de sus activos en 2050, lo que implica el alineamiento gradual de la cartera inmobiliaria con los objetivos de emisiones definidos por el modelo CRREM. Este compromiso a largo plazo se sustenta en un objetivo

intermedio de alineamiento de al menos el 30% de la cartera inmobiliaria con el objetivo de limitar el calentamiento global de 1,5°C en 2024, lo que es una consecuencia lógica de los esfuerzos realizados por el Grupo durante los últimos años para una gestión más sostenible de su cartera inmobiliaria.

**En 2023, más del 71,7% de su cartera está alineada con el modelo de descarbonización de CRREM**, lo que nos posiciona en el buen camino para alcanzar el objetivo final. Dado el dinamismo del portfolio inmobiliario, el Grupo monitoriza su cartera y activa todas las palancas posibles para garantizar que se alcance el objetivo de 2024. El objetivo del Grupo es incrementar progresivamente este porcentaje para alinear prácticamente todos sus activos con la trayectoria del 1,5°C.

**3. Descarbonización de las inversiones en infraestructuras:** El Grupo es un importante inversor en proyectos de infraestructuras. Estas inversiones son especialmente relevantes si tenemos en cuenta su contribución para luchar contra el cambio climático. De hecho, **mediante la construcción de infraestructuras**

**perdurables se reducirán las emisiones de gases de efecto invernadero** en los próximos años, mientras que las inversiones en tecnologías contaminantes generarán impactos negativos en el clima y el medioambiente, poniendo en riesgo el objetivo de limitar el incremento de la temperatura global a 1,5°C.

El Grupo invierte en proyectos de infraestructuras principalmente mediante Infranity, el gestor de activos especializado del Grupo. En línea con el compromiso de limitar el calentamiento global a 1,5°C, Infranity se ha unido a la Net Zero Asset Management Initiative, para reducir sus emisiones a cero en 2050.





**c. Invertir en actividades que impulsen el cambio**

El Grupo invierte en productos financieros que de manera directa y efectiva apoyan la lucha contra el cambio climático y la creación de un impacto positivo en la sociedad y en el medioambiente en general.

Por ello, en 2021 se definió el nuevo objetivo de inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles.

**d. Integración de la lucha contra el cambio climático en las políticas y prácticas de propiedad activa**

En línea con nuestra dedicación para descarbonizar nuestra cartera de inversiones, en 2023, nuestras actividades de propiedad activa se centraron en animar a las empresas participadas a alinearse con los objetivos de descarbonización del Grupo y a seguir de cerca sus progresos.

En cuanto a nuestras iniciativas de diálogo permanente con las empresas participadas, seguimos adelante con la aplicación del compromiso adquirido en 2021 con la **Net-Zero Asset Owner Alliance**. Este compromiso implica entablar conversaciones constructivas con 20 empresas participadas cuyas emisiones netas de gases de efecto invernadero influyen significativamente en nuestras carteras. En este momento, la compañía está dialogando con 22 empresas de este tipo.

En cuanto al ejercicio de nuestros derechos de voto, en línea con los años anteriores, hemos respaldado sistemáticamente las propuestas que cumplen nuestros criterios, al tiempo que hemos expresado nuestra preocupación por los planes climáticos que carecen de la ambición necesaria, con especial atención a las empresas que operan en sectores altamente contaminantes (como el petróleo y el gas). A lo largo de 2023, votamos 87 propuestas so-

bre el clima. Votamos 12 planes climáticos propuestos por la dirección (Say on Climate), oponiéndonos a 4 que no cumplieran nuestras expectativas. Apoyamos 71 de las 75 propuestas de los accionistas sobre información climática, grupos de presión climáticos, adopción de objetivos de emisiones de efecto invernadero, préstamos y suscripción de combustibles fósiles y transición justa.

Con respecto a las iniciativas de divulgación en 2023, nuestros esfuerzos incluyeron cartas abiertas conjuntas dirigidas a las empresas participadas para que incluyan sistemáticamente resoluciones sobre el cambio climático en las órdenes del día de sus juntas de accionistas y la contribución a la redacción de un documento de posición de la Alianza de Propietarios de Activos Neto Cero en el que se detallan nuestras expectativas con respecto a las empresas petroleras y de gas y a los sectores intensivos en carbono.



**e. Inclusión de requisitos específicos de descarbonización en los criterios de selección de gestores de activos y fondos**

El grupo incluyó, entre los criterios de selección de los gestores de activos y fondos, requisitos específicos relacionados con la descarbonización, entre los que destaca la información relacionada con una o más métricas de emisiones de GEI de los fondos objetivo y cómo se integran las consideraciones relativas al cambio climático (incluida la descarbonización de la cartera) en la estrategia de inversión.

Este compromiso de Generali con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa fue reconocido en la ceremonia de los **“ESG Investment Leader Awards”** celebrada el 2 de noviembre de 2023, en Londres.

Gracias a todas estas acciones, el Grupo ha sido galardonado con el premio “Best Asset Owner Net-Zero Strategy of the Year” and “Best Asset Owner Social Responsibility, Diversity, and Inclusion Strategy of the Year”.

# 3.2 ACTIVOS QUE PROMUEVEN CARACTERÍSTICAS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES O CON OBJETIVOS INVERSORES SOSTENIBLES

En línea con la ambición del Grupo, la gestión de activos y patrimonio promueve la integración de los factores de sostenibilidad en las decisiones inversoras.

Con la entrada en vigor de la regulación sobre Divulgación de Sostenibilidad en Servicios Financieros (SFDR-Sustainable Finance Disclosure Regulation), los productos financieros se evalúan en función de su perfil ESG y de su capacidad para promover características sociales y medioambientales, proporcionando unas buenas prácticas de gobernanza (art. 8 SFDR) o persiguiendo inversiones sostenibles (art. 9 SFDR).

En 2023 se divulgaron, conforme a los artículos 8 o 9 de SFDR, 147.800 millones de euros (el 34,1% del total de activos gestionados). En 2022 esta cifra fue de 85.200 millones de euros, el 20,4% del total de activos gestionados.

Este incremento del 73,4% refleja el lanzamiento de nuevos productos financieros y la gestión de cartera con características ESG, así como la transformación de parte de los productos existentes de la oferta.

Inversiones gestionadas según los artículos 8 o 9 de SFDR:

147,8 MM de €

+73,4%



## 3.3 TAXONOMÍA: ACTIVIDADES ELIGIBLES Y NO ELIGIBLES

La Unión Europea desarrolló una ambiciosa estrategia para el desarrollo sostenible y la transición a una economía baja en carbono, en línea con los objetivos sobre el clima del Acuerdo de París de 2015, comprometiéndose a ser el primer continente net-zero en 2050. Para alcanzar estos objetivos, la Unión Europea está promoviendo inversiones en actividades eco-sostenibles. Desde este punto de vista, la Comisión Europea adoptó un primer **Plan de acción de finanzas sostenibles** en 2018, donde definió una estrategia para redireccionar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles, para conseguir un crecimiento sostenible e inclusivo.

En este contexto, la Unión Europea estableció una importante evolución al estandarizar el sistema de clasificación de las actividades sostenibles (la conocida como Taxonomía de la UE), que define los criterios para determinar si una actividad económica puede ser considerada sostenible medioambientalmente e identificar su grado de eco-sostenibilidad.

De acuerdo con la Taxonomía de la UE, las compañías aseguradoras pueden contribuir a alcanzar los objetivos climáticos desarrollando y ofreciendo **coberturas para protegerse de los peligros relacionados con el cambio climático** y mediante su papel como inversores a largo plazo **reorientando los flujos de capital hacia negocios y actividades eco-sostenibles**.

Este instrumento para clasificar actividades económicas se complementa con una divulgación obligatoria para compromisos financieros y no financieros, con indicadores específicos de su contribución a los objetivos de Taxonomía de la UE.



En 2023 los activos totales de Grupo Generali incluidos en los indicadores de la Taxonomía de la UE se calculan como la diferencia entre los activos totales (511.719 millones de €) y los expuestos a gobiernos, bancos centrales y emisores supranacionales (137.090 millones de €, 26,8% del total de activos del Grupo) así como la suma de activos intangibles y tangibles, reaseguro y otros activos (32.693 millones de €, 6,4% del total de activos del Grupo). Los activos de Grupo Generali incluidos en los indicadores de Taxonomía de la UE asciende a 341.937 millones de € (el 66,8% del total de activos).

La adopción de la regulación sobre Taxonomía de la UE representa un importante paso para asegurar la transparencia en las inversiones consideradas medioambientalmente sostenibles. Para incrementar la integración de la información sobre Taxonomía de la UE en su marco para la incorporación de los criterios ESG en las inversiones, el Grupo está evaluando cuidadosamente la disponibilidad y calidad de los datos disponibles en el mercado.

Una vez los emisores proporcionen información sobre sus actividades sostenibles en línea con los seis objetivos medioambientales establecidos por la Taxonomía de la UE, tendremos una visión completa de su estrategia de Sostenibilidad, y por lo tanto, el Grupo podrá impulsar sus estrategias de producto y de inversión.



# 4. EMPLEADOR RESPONSABLE

## 4.1 Nuestra gente

- 4.1.1 Información de la plantilla
- 4.1.2 Diversidad e Inclusión
- 4.1.3 Organización del trabajo
- 4.1.4 Prevención de riesgos laborales
- 4.1.5 Formación
- 4.1.6 Global Engagement Survey

## 4.2 Nuestros proveedores

- 4.2.1 Cadena de suministro
- 4.2.2 Gestión de proveedores



## 4.1 NUESTRA GENTE

El número total de empleados de Generali en España a cierre de 2023 asciende a **1.692 empleados** (1.714 empleados en 2022).

Grupo Generali cuenta con un Convenio Colectivo con ámbito funcional para todas las empresas del Grupo, con aplicación supletoria para las materias no previstas del Convenio Colectivo estatal del sector asegurador.

Tras la firma en 2022 del VII Convenio Colectivo de Grupo Generali, en el que están **integrados el 100% de los empleados**, durante 2023 se han mantenido reuniones periódicas con la Comisión Mixta Paritaria, recogida en el Convenio Colectivo de empresa, en la que se han tratado las novedades y modificaciones contenidas en dicho Convenio para su implementación.

La Comisión Mixta Paritaria está compuesta por la representación empresarial y las Secciones Sindicales de Grupo firmantes del Convenio.

Asimismo, existe una **Comisión Paritaria de Igualdad y Conciliación y una Comisión de Formación** en las que también interviene la representación legal de los trabajadores.

En el Convenio Colectivo de Generali firmado en 2022, además de la notable mejora en compensación, se produjo un importante avance en materia de flexibilidad, conciliación y beneficios sociales, reforzando el compromiso de Generali con la diversidad, la equidad y la inclusión, la igualdad entre hombres y mujeres, la sostenibilidad, la seguridad y salud y el bienestar de nuestras empleadas y empleados, así como la adaptación del marco regulatorio a las nuevas tendencias y a la transformación digital.

Como otros hitos en materia de negociación colectiva, destacamos el acuerdo suscrito con la representación legal de los trabajadores para la extensión del **modelo de trabajo híbrido flexible** a las funciones de la Organización Territorial susceptibles de adherirse, culminando así la implantación del modelo híbrido de Generali recogido en el Acuerdo de Trabajo a Distancia (ATD) firmado en octubre de 2021, pudiéndose beneficiar del acceso al trabajo en remoto hasta el 85% de la plantilla, con beneficios superiores a los mínimos establecidos a nivel sectorial.

En lo relativo a materia de igualdad durante 2023, además de la implantación del Plan de Igualdad, como gran hito destacamos la creación y lanzamiento de la **Red de Mujeres y Aliados (MYA)** como un espacio de encuentro destinado a compartir aprendizajes y experiencias, impulsando la diversidad de género en el ámbito de la empresa.

Generali España adopta como propia la Política de Remuneraciones del Grupo Generali y tiene aprobada asimismo una **política local de Remuneraciones** que garantiza la coherencia, el cumplimiento de la normativa local y comunitaria, la transparencia, la gestión consistente de los riesgos y la rentabilidad a largo plazo.

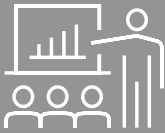
Generali concibe la sostenibilidad como un pilar estratégico para el negocio y como parte esencial de su compromiso para promover que las personas forjen un futuro más seguro y sostenible cui-

dando de sus vidas y sueños, así como con el objetivo de convertirse en socios de por vida de sus clientes. Todo ello con la ambición de participar y fomentar los principios de sostenibilidad entre sus clientes, empleados, colaboradores, agentes, proveedores y en general, en la sociedad y en el entorno.



La política retributiva también asegura que las prácticas retributivas de Grupo Generali sean equitativas a nivel interno y competitivas en el mercado local, de tal forma que sirvan para atraer, retener y motivar a profesionales de talento y lograr así los objetivos estratégicos del Grupo.

Nuestra estrategia retributiva se basa en los siguientes principios:



**EVALUACIÓN**  
de los méritos y del rendimiento en función de los resultados, la conducta y los valores



**SOSTENIBILIDAD**  
entendida como la integración de estos riesgos en los sistemas de retribución variable, en los procesos de toma de decisiones y en los principios generales que parten de nuestra ambición como actor para lograr una sociedad mejor y más justa fomentando la Diversidad.



**GOBIERNO CORPORATIVO**  
transparente y cumplimiento normativo



**COHERENCIA**  
con la estrategia y los objetivos establecidos



**COMPETITIVIDAD**  
respecto a las tendencias y prácticas del mercado



**EQUIDAD Y CONSISTENCIA**  
de las remuneraciones en relación con las responsabilidades asumidas y las capacidades demostradas

En cumplimiento de esta Política se establecen procedimientos específicos para la contratación, promoción, adecuación salarial y bajas, todos ellos alineados con la estrategia, la misión y los valores. En este punto y en línea con la ambición del Grupo, se han llevado a cabo iniciativas directamente vinculadas a la **reducción del gap salarial por género** dedicando un presupuesto específico para lograrlo y trabajando activamente en los ámbitos de la compensación, la contratación y la promoción desde esta perspectiva.



El Convenio Colectivo introdujo novedades importantes como la concesión de un **seguro de salud para empleados y familiares directos**, sin duda una de las medidas más valoradas por su carácter social y universal. Además, se incorporaron medidas de flexibilidad horaria y mejoras en las ayudas por discapacidad de hijos y en las medidas de conciliación, que suponen una mejora en los niveles de compensación total y salario emocional.

Además, se han mantenido las campañas de comunicación sobre la compensación total con el objetivo de poner en valor los beneficios que ofrece Generali. Todo ello de una manera accesible a través del portal del empleado.

Desde 2018 existe un **Plan de Retribución Flexible** que permite personalizar el salario y adecuarlo a las necesidades individuales proporcionando ventajas fiscales en la financiación de cursos de formación, tarjeta de transporte o tickets guardería.

Sobre la base de la alta participación de los empleados en la primera edición del **Plan de acciones WeSHARE** y para promover aún más nuestra cultura de ownership, en abril de 2023 la Junta General Anual de accionistas de Grupo Generali aprobó un nuevo Plan WeSHARE 2.0.

En continuidad con la edición anterior, el nuevo Plan ofrece a los empleados la oportunidad de comprar acciones de Generali en condiciones favorables, otorgándoles acciones gratuitas adicionales en caso de apreciación del precio de la acción, dentro de un marco protegido.

En esta nueva edición, para integrar los objetivos de la estrategia climática del Grupo y hacer que el nuevo Plan sea más efectivo con respecto al contexto macroeconómico actual del mercado, se han introducido algunas mejoras importantes centradas, fundamentalmente, en mejorar la accesibilidad y la rentabilidad del plan.

Con el fin de hacer de Generali “el mejor lugar donde trabajar” y conocer cómo es la experiencia que tienen los empleados en Generali y cuál es su grado de compromiso se han establecido mecanismos en términos de participación y consulta a los empleados. Desde el 2014 el proyecto **Global Engagement Survey**, a nivel de Grupo, ha medido el compromiso de los empleados bianualmente, mediante una encuesta de más de 80 preguntas clasificadas en 20 categorías. En 2021 el Grupo decidió modificar el esquema de consulta. De esta forma, se lanzó la Global Engagement Survey en 2021, la **Global Pulse Survey** en 2022 y en 2023 se ha lanzado una segunda Global Pulse Survey.

Tras la Global Engagement Survey (GES) 2021 Generali ha trabajado en desarrollar Planes de Acción para dar respuesta al feedback recibido de los empleados. Partiendo de estos resultados se han lanzado 53 Planes Funcionales y se ha creado una comunidad de cara a llevar a cabo esos Planes. Con los resultados de la Global Pulse Survey de 2022 se han revisado los planes de acción.

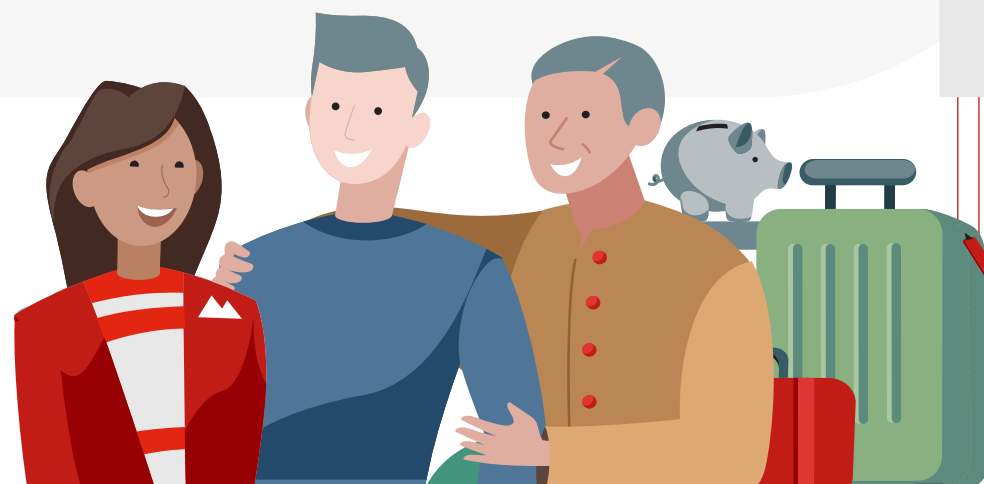


A nivel local, los resultados de la GES2021 dieron lugar a las siguientes líneas de acción:

1. **Cultura del Self-development**
2. **Plan de Bienestar Integral /Mentalverso**
3. **Diversidad y managers**
4. **Cultura del Reconocimiento y fomento de la energía en los equipos**

En línea con la escucha activa del empleado, se han lanzado diferentes Micro Journeys enfocados a mejorar la experiencia de varios arquetipos, entre ellos:

1. **Journey del Candidato**
2. **Parenting Journey**
3. **Retirement Journey**



Además, contamos con embajadores de la nueva cultura y facilitadores del cambio en sus diferentes ámbitos de actuación que han repercutido positivamente en la transformación de Generali.

El Plan de Comunicación del Proyecto Global Engagement Survey es el siguiente:

Con carácter previo al lanzamiento de una nueva encuesta, se lanza un comunicado a nivel local, informando sobre las acciones realizadas a propósito de cada una de las prioridades locales.

Tras la recogida y análisis de los resultados de la encuesta, el GCEO lanza un comunicado de agradecimiento y de información sobre cuáles van a ser las prioridades del Grupo a raíz de los resultados.

A nivel local, nuestro CEO agradece la participación e informa sobre los resultados y prioridades de España.

Cada manager, responsable de sus resultados realiza un cascading de los mismos al equipo.

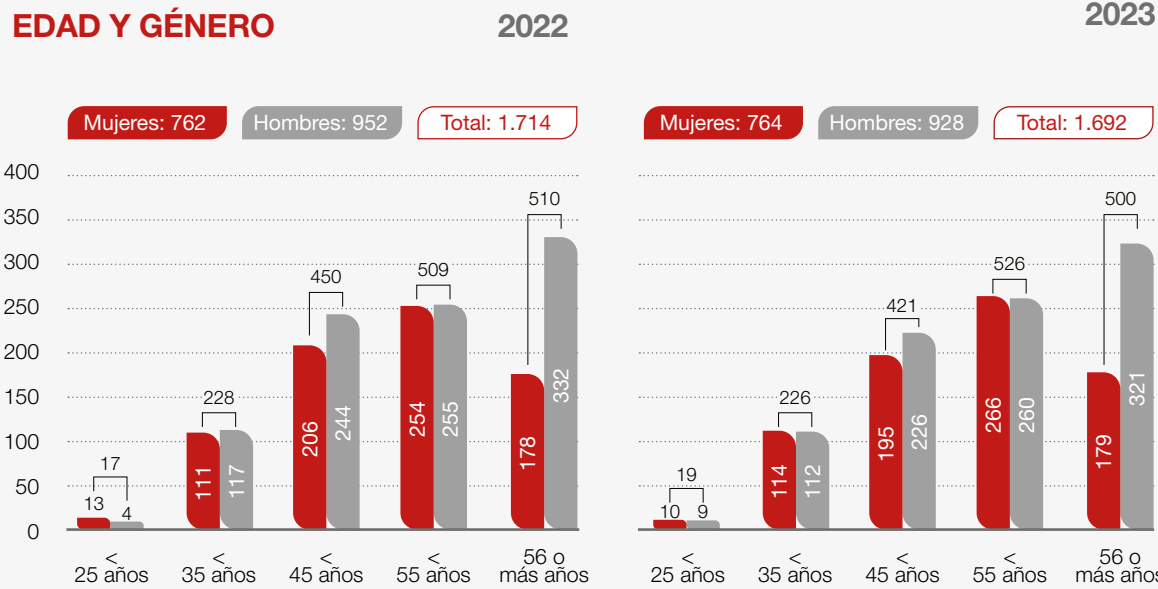
Mediante la publicación mensual de newsletters corporativas cada Función ha informado el avance de sus planes funcionales.

Dentro de nuestra estrategia de **Employer Branding**, la obtención de sellos que posicionen la marca en el mercado, conlleva el envío de encuestas a los empleados..

Adicionalmente, se realizan **encuestas anuales a la plantilla en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión, en materia de Bienestar y sobre Seguridad Vial**. Durante la anualidad 2023 se lanzó la 4ª edición de la encuesta de diversidad en el marco de la Semana de la Diversidad, en el marco de la Semana Saludable se realizó la 3ª edición de la encuesta de Bienestar y en el marco de la Semana de la Seguridad Vial se lanzó la encuesta específica para empleados.

4.1.1 INFORMACIÓN DE LA PLANTILLA

EDAD Y GÉNERO



En 2023, la plantilla se ha reducido como consecuencia de la implementación de proyectos de digitalización y la evolución del modelo organizativo de la red comercial. La presencia de mujeres en el ámbito comercial es minoritaria. Las políticas aplicadas han dado lugar a una mejora en la proporción de mujeres que ha pasado del 44,46% al 54,84% de la plantilla. Se manifiesta así la apuesta por la mejora de la presencia de mujeres en ámbitos en los que ha estado históricamente subrepresentada y el impacto de los planes de acción ligados al compromiso de la compañía hacia el fomento de la Diversidad.

CATEGORÍA PROFESIONAL



La evolución de la distribución de la plantilla por categorías profesionales refleja el compromiso de Generali por conseguir una mayor representación de mujeres, especialmente en puestos en los que está menos representada.



POR TIPO DE CONTRATO 2023



**1.692 EMPLEADOS**  
con contrato indefinido

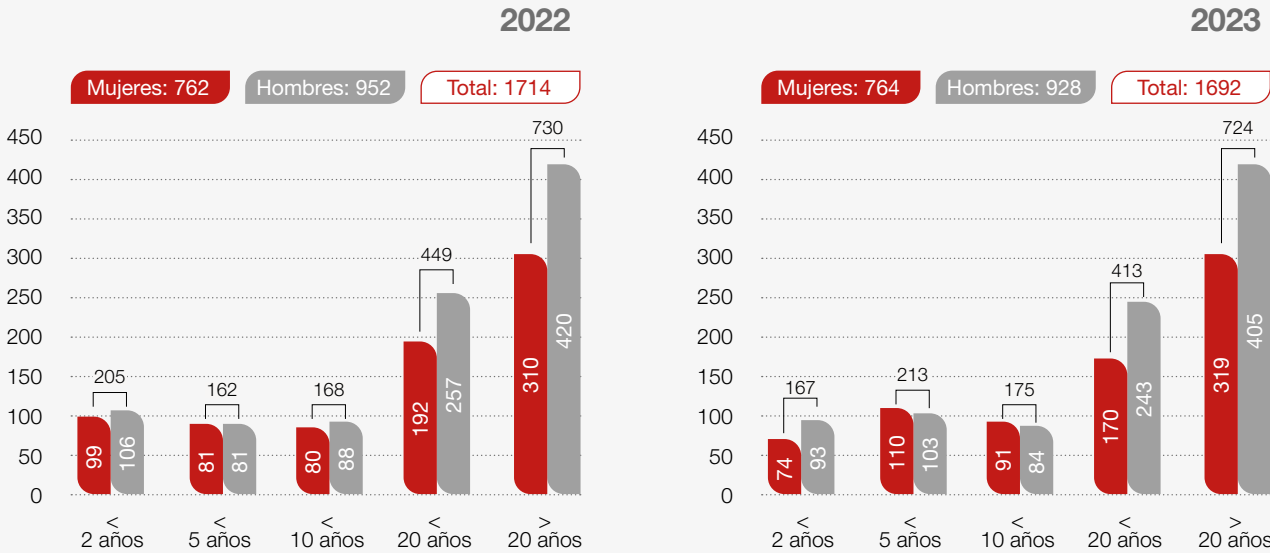
**1.680 EMPLEADOS**  
a tiempo completo

**12**  
Tiempo parcial

Entre los empleados con contrato a tiempo completo hay empleados con jornada reducida por distintas razones (cuidado de hijos, familiares).

ANTIGÜEDAD EN LA COMPAÑÍA

La contención en la contratación implica la reducción del colectivo de empleados con antigüedad inferior a 2 años. Al mismo tiempo, los proyectos de digitalización y el desarrollo del nuevo modelo de organización comercial han supuesto una reducción del número de empleados en los dos últimos tramos de más antigüedad.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**26 EMPLEADOS**  
con algún grado de discapacidad  
certificada en 2023

**27 EMPLEADOS EN 2022**



BRECHA SALARIAL

Grupo Generali ha manifestado públicamente su compromiso para reducir la brecha de género ajustada (Equal Pay Gap) hasta un nivel cercano al 0% en 2024, adelantando así su ambición inicialmente anunciada para 2026. La metodología para calcular la brecha analiza, a través de una regresión lineal múltiple, el efecto del género en las diferencias salariales entre empleados en situaciones de valor igual o equivalente. Su reducción, junto con la implantación de políticas que fomenten la presencia de mujeres en todas las funciones y niveles de la Compañía tiene un efecto directo en la reducción de la brecha general o bruta que mide la diferencia entre el salario medio de mujeres y el de hombres (Gender Pay Gap).

Generali ha destinado un presupuesto adicional a reforzar la igualdad retributiva, especialmente por razón de género y en línea con el resto de los criterios generales de nuestra política retributiva (desempeño y competitivi-

dad), que ha generado una reducción de un 3,5% de la brecha ajustada en el año 2023 resultando en una brecha ajustada del 1% a cierre de año 2023. La brecha no ajustada también se ha reducido significativamente, pasando de un 21,46% a cierre de 2022 a un 17,5% a cierre de 2023.

Adicionalmente, se han tomado medidas dirigidas a promover la igualdad, entre las que destacamos:

- Análisis de la brecha y adopción de medidas correctoras en cada uno de los procesos de selección y/o promoción.
- Compromiso de igualdad de género en las candidaturas en los procesos de selección, promoción y sucesión: para la toma de decisión deberán proponerse siempre el mismo número de candidatos (hombres y mujeres).
- Automatización del cálculo de los indicadores y refuerzo del seguimiento.

- Revisión y mejoras en la metodología de medición para introducir todos los factores relevantes en línea con el mercado y en coherencia con el Grupo.
- Realización de una campaña de comunicación específica dirigida a los managers que han participado en el proceso de revisión salarial.
- Acciones de promoción y desarrollo del talento femenino: programas de mentoring femenino y de liderazgo
- Formación en sesgos Be Inclusive Training.

Nuestra ambición es continuar en esta línea hacia la completa eliminación de las diferencias retributivas por género, a través de la asignación de presupuestos específicos anuales, así como el resto de medidas cualitativas

y cuantitativas para promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la diversidad de género, acordadas en el Plan de Igualdad.



BRECHA SALARIAL 2022

Mujer	Hombre
36.985 €	47.090€
-21,46%	

BRECHA SALARIAL 2023

Mujer	Hombre
39.855 €	48.324 €
-17,52%	

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Alta dirección -20,34%
	Directivos -9,49%
	Mandos intermedios -10,88%
	Empleados -11,74%

TOTAL: -17,52%

### 4.1.2 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La Diversidad, la Equidad y la Inclusión ocupan un lugar preferente en la estrategia de Generali **“BeBoldforInclusion”**, cuyo objetivo es crear una cultura abierta e inclusiva, que promueva la innovación a través de la diversidad, construyendo entornos donde todas y cada una de las personas sean valoradas, escuchadas y respetadas.

La diversidad como parte fundamental de la innovación constituye uno de los cuatro comportamientos corporativos necesarios para alcanzar nuestra estrategia para ser Socios de por Vida de nuestros clientes.

Generali trabaja para crear un entorno que abrace la diversidad, tomando en consideración los diferentes conocimientos, habilidades y experiencias de las personas para crear una comuni-

dad cohesionada y comprometida, que sea reflejo de la sociedad donde desarrollamos nuestra actividad.

Todas las personas que integramos Generali somos responsables de mantener un entorno inclusivo que combata cualquier tipo de discriminación. Nuestros responsables deben actuar como líderes de la diversidad, gestionando sus equipos de forma diversa e inclusiva.

En Generali, la Diversidad y la Inclusión se trabajan a nivel de grupo a través del DEI Council, y a nivel local, el compromiso de la Dirección se da igualmente al más alto nivel mediante nuestro CEO, que participa en el **Comité de DEI** en calidad de sponsor.

La Compañía cuenta con una **función específica “Diversity, Equity & Inclusion”**, dentro del ámbito de gestión de personas (People & Organization), encargada del diseño e implantación de las políticas de diversidad, en colaboración con el Comité DEI.

El Chief People & Organization Officer, así como el Head of Diversity & Inclusion lideran el desarrollo de la estrategia DEI y su implantación a nivel transversal en toda la organización.

Generali cuenta con un Comité de Diversidad e Inclusión, constituido en 2016, e integrado por personas de distintos perfiles, generaciones y funciones, que proponen acciones e iniciativas para potenciar la cultura de diversidad e inclusión dentro de la empresa.

A través de la iniciativa WE are DEI se han creado grupos de trabajo integrados por voluntarios/as que colaboran en los diferentes ejes de la diversidad (género, edad, discapacidad, LGTBI y cultura y conciliación), reforzando la capilaridad y la difusión de los objetivos DEI.

Como principales hitos durante el 2023, destaca el lanzamiento de la Red de Mujeres y Aliados- MYA, que se creó

con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, en el marco de un taller de co-creación organizado con empleadas y empleados.

Asimismo, y con motivo de la celebración del Día contra la Homofobia, en 2023 se organizó una sesión inspiracional con Eva Díaz, empresaria y CEO & Founder de Shaping The New, perteneciente al colectivo trans, que trató sobre la importancia estratégica de la diversidad en las empresas y los nuevos modelos de liderazgo inclusivo.

Generali es socio promotor del **Observatorio GT Generación y Talento** para el estudio de la diversidad generacional en la empresa, y participa regularmente en las actividades del mismo. En 2023 empleadas y empleados de distintas funciones y generaciones acudieron al programa Foro de Recursos Humanos de Capital Radio- para aportar su experiencia sobre las fortalezas, retos y expectativas que deben afrontar cada una de las generaciones que conviven en la empresa.





Durante 2023, se ha potenciado sustancialmente la implicación de los managers y responsables en las políticas DEI de la Compañía, con la implementación de los Planes de Acción DEI de función, en alineación con las prioridades estratégicas de la Compañía en materia de Diversidad. Los Planes DEI son objeto de seguimiento anual para valorar su nivel de cumplimiento y/o la necesidad de su adaptación.

Nuestros managers y gestores de equipos, como impulsores y embajadores de la cultura de diversidad y transformación cultural, reciben formación específica en materia de diversidad & inclusión, a través del Rol del Manager, MAP (Managerial Acceleration Program) y Managerial Experience y otras

Desde 2017 Grupo Generali tiene publicado su [Manifiesto de Diversidad](#), que recoge los principios en los que la Compañía basa su estrategia de diversidad e inclusión.

acciones formativas y de sensibilización llevadas a cabo desde la función DEI.

Disponemos de un espacio en el portal del empleado, el “Espacio para la Diversidad”, donde se publica toda la información sobre proyectos, iniciativas y acciones del Comité de Diversidad & Inclusión, así como de un buzón de Diversidad & Inclusión, al que los empleados pueden dirigir sus propuestas y sugerencias.

Todas las iniciativas realizadas a nivel local y de Grupo se publican a través del canal de comunicación específico para empleados/as (newsletter Tiemp&O y Generali Emplead@s).

Anualmente se celebra en mayo la **Semana de la Diversidad** de Generali, con difusión de las iniciativas que se desarrollan en la Compañía y otras actividades de sensibilización y concienciación para los empleados/as. En 2023 tuvieron lugar los webinars sobre inclusión laboral y discapacidad psicosocial a cargo de Fundación Adecco así como sobre comunicación no sexista impartido por Atresmedia.

Generali forma además parte de la **Alianza CEOS por la Diversidad**, y está incorporada a sus grupos de trabajo.

Generali está incorporada a la **Red EWI** para la promoción del talento femenino

en el sector seguros, formando parte de su Consejo Asesor y siendo vocal/portavoz del grupo de trabajo de Formación.

Finalmente, colaboramos con la **Fundación Adecco** en Programas de voluntariado inclusivo y en campañas de concienciación, sensibilización y difusión con motivo del Día Internacional de la Mujer y del Día de las personas con Discapacidad.

Asimismo, se ha reforzado el trabajo en inclusión de personas con discapacidad a través de la suscripción del **Convenio Inserta con la Fundación ONCE** y la adscripción a la **asociación REDI** de empresas que trabajan

la diversidad LGTBI, ámbito en el que desde España se ha apoyado la celebración del Milano Pride por Generali en Italia.

Generali España está liderando actualmente el proyecto Shape DEI: Inclusive Office Spaces, a través del cual se quiere mejorar la accesibilidad de los edificios e instalaciones de la Compañía, así como la elaboración de un catálogo de medidas y buenas prácticas en materia de inclusión.

Entre otras menciones y reconocimientos recibidos, en 2023 destacan las certificaciones **Best Woman Talent Company** en la que Generali es reconocida como una de las 20 Compañías más comprometidas con la promoción de la mujer en la empresa, así como el **primer premio en Diversidad LGTBI** por el conjunto de acciones realizadas en la empresa para la visibilidad e inclusión de este colectivo, ambas otorgadas por la red de empresas INTRAMA.



### 4.1.3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En el VII Convenio Colectivo de Grupo Generali, publicado el 18 de noviembre de 2022, se recoge expresamente en su art. 19 relativo al Tiempo de Trabajo que “ambas partes (refiriéndose tanto a la Empresa como a la Representación Legal de Trabajadores) reconocen y manifiestan que la regulación de la jornada laboral y su distribución [...] constituye un avance notable y muy positivo en relación con la flexibilidad y la conciliación de la vida profesional y personal”. Este avance en la flexibilidad temporal refuerza y mejora la capacidad de autogestión por parte del personal del tiempo de trabajo. Asimismo, en el nuevo Convenio Colectivo, se ha profundizado y avanzado en la flexibilidad temporal, ampliando la flexibilidad de entrada, de salida y de horario de comida, aumentando en más de una hora diaria el margen de flexibilidad horaria.

En la misma línea, el 16 de diciembre de 2020, Generali España junto con las Representaciones Sindicales de Grupo suscribieron un Acuerdo sobre **Registro de Jornada y Desconexión Digital**, en el que se recogen los mecanismos de flexibilidad horaria existentes, apostando por una cultura organizativa basada en la calidad y la eficiencia, que facilite la conciliación de la vida laboral y personal de sus empleados/as. Igualmente, se regula el derecho a la desconexión digital de las personas fuera de su jornada laboral, garantizando el respeto a su tiempo de descanso y a su intimidad personal y familiar, como condiciones básicas de salud laboral y mejora de la calidad del trabajo.

Desde marzo de 2022, tras la finalización del programa de Smart Working vinculado a las medidas de seguridad de la pandemia, entró en vigor el **Acuerdo de Trabajo a Distancia**, acuerdo colectivo suscrito con las Secciones Sindicales de Grupo, firmado el 22 de octubre de 2021, en el que se ratifica la apuesta de Generali por un modelo de trabajo híbrido para todas las funciones

teletrabajables en el que se combine un mínimo de 50% de trabajo en remoto y 50% presencial, con los beneficios de organización, concentración y conciliación del trabajo en remoto y las sinergias en innovación, sentimiento de pertenencia y transferencia de conocimiento que se producen con la coincidencia presencial de equipos. Este modelo supera los beneficios establecidos por la regulación sectorial y con el acuerdo suscrito con la Representación Legal de los Trabajadores en octubre de 2023 para la extensión del modelo de trabajo híbrido flexible a determinadas funciones de la Organización Territorial, susceptibles de adherirse a dicho modelo, se ha culminado la implantación del modelo híbrido de Generali recogido en el Acuerdo de Trabajo a Distancia (ATD), pudiéndose beneficiar actualmente del acceso al trabajo en remoto hasta un 85% de los empleados.

Todo el proceso de trabajo en remoto ha estado acompañado de la creación de entornos colaborativos con implantación de herramientas informáticas adecuadas y la creación de una cul-

tura del cambio que posibilite la implementación de estas nuevas formas de trabajar adaptadas a dicha flexibilidad.

El tiempo de trabajo en general es a turno partido con periodos de coincidencia en mañana y tarde y periodos de flexibilidad en la entrada y salida del trabajo, así como en el tiempo destinado para comer, con jornada intensiva en verano del 15 de junio al 15 de septiembre, los viernes y las vísperas de festivos, así como en situaciones especiales de conciliación.

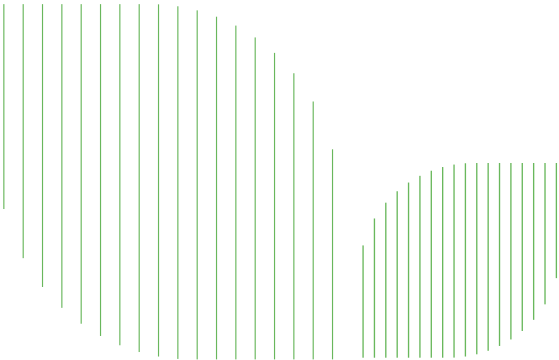
Generali España implantó en 2016 el **Modelo efr** de gestión de la conciliación que le valió la certificación como **Empresa Familiarmente Responsable**. Durante el año 2023 se ha revalidado la certificación efr, mejorando la calificación a B+ (Empresa Proactiva). Gracias a este modelo, Generali España ha promovido la mejora de la gestión de la conciliación, el incremento del compromiso de sus empleados/as y la mejora de la reputación corporativa.



### 4.1.4 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Generali España entiende que la Prevención de los Riesgos Laborales asociados a su actividad es un elemento clave de la gestión de la empresa al cual todos sus integrantes deben prestar el máximo interés y esfuerzo, con el objetivo de lograr un entorno de trabajo seguro y saludable para todos aquellos que prestan sus servicios en nuestras instalaciones, evitando a su vez posibles repercusiones negativas a la comunidad cercana.

A fin de orientar la actuación de todos los que tienen responsabilidades de gestión en la compañía, sean estos miembros de la alta dirección o mandos directos, Generali España adopta la presente Política de prevención que tiene su expresión en los siguientes principios:



1.

La seguridad y salud de los trabajadores debe ser gestionada con el mismo rigor profesional que cualquier otra de las áreas clave de la empresa. Todos los mandos deberán considerarla expresamente en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten como parte integrante de las decisiones de negocio.
2.

Se promoverán las acciones pertinentes para que todas aquellas personas que trabajen en las instalaciones de Generali España tengan el mismo nivel de seguridad y salud laboral, sean personal propio o perteneciente a empresas externas, para lo que se establecerán los procedimientos de coordinación y control necesarios con estos contratistas.
3.

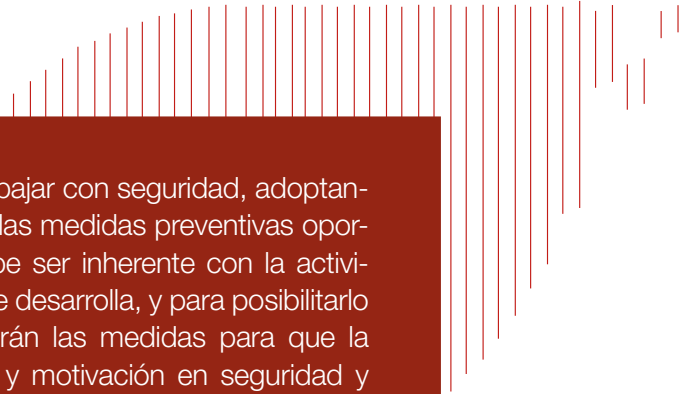
Trabajar con seguridad, adoptando las medidas preventivas oportunas, debe ser inherente con la actividad que se desarrolla, y para posibilitarlo se adoptarán las medidas para que la formación y motivación en seguridad y salud laboral y en seguridad vial forme parte de la capacitación profesional de todos los empleados, de manera que se garantice que todos tengan la suficiente formación e información acerca de los riesgos, medidas preventivas y de emergencia aplicables en sus respectivos puestos de trabajo, así como en los desplazamientos in itinere y en misión.
4.

Se mantendrán mecanismos para posibilitar una comunicación fluida con los trabajadores en materia de prevención, así como fomentar su participación y la de sus representantes en los procesos de evaluación de riesgos y en el diseño y aplicación de los programas preventivos y de seguridad vial.
5.

En todas las instalaciones se mantendrán sistemas que posibiliten la continua identificación de peligros y evaluación de los riesgos laborales como base para el establecimiento de medidas y programas de control apropiados, de manera que se proporcionen y mantengan continuamente entornos de trabajo seguros.
6.

En todos los centros se mantendrán operativos y se realizará el seguimiento de los planes y programas de prevención y seguridad vial necesarios que permitan, además del cumplimiento de la legislación vigente y otros requisitos suscritos por la compañía, la mejora continua de las actuaciones.

Esta política es ampliamente difundida, estando a disposición de la plantilla para que sea conocida por todos los empleados de Generali España y se mantendrá a disposición de otras partes interesadas.





2023 ha sido un ejercicio de intenso trabajo en materia de prevención de riesgos y salud laborales, destacando las siguientes actuaciones:



### 1. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



### 2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD ESTATAL:

Que aborda las actuaciones relacionadas con la Seguridad y Salud a nivel nacional, como la aprobación y seguimiento de las Actividades Preventivas para 2023, y actuaciones de Promoción de la Salud y Seguridad Vial. Conforme al artículo 39.1 de la ley 31/1995 el Comité de Seguridad y Salud tendrá las siguientes competencias:

**1)** Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa. A tal efecto, en su seno se debatirán, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concertado la realización de actividades preventivas; los proyectos en materia de planificación, orga-

nización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención a las que se refiere el artículo 16 de esta ley y proyecto y organización de la formación en materia preventiva.

**2)** Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes. En el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud estará facultado para:

- a.** Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- b.** Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- c.** Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- d.** Conocer e informar sobre la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Conforme a la misma ley, el Comité de Seguridad y Salud se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo. El Comité adoptará sus propias normas de funcionamiento. En el año 2023 se reunió en 4 ocasiones.



### 3. PLAN DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL:

Tras la obtención de la **Certificación ISO 39001 de Seguridad Vial** en 2016, en la anualidad 2023 se ha realizado una auditoría externa de mantenimiento de la certificación, así como la interna. Se han mantenido iniciativas como la Semana de Seguridad Vial, con campañas de sensibilización e información.



### 4. SALUD LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA SALUD:

La Compañía ofrece las pruebas analíticas realizadas a los empleados en los reconocimientos médicos por encima de los estándares legales. Se ha realizado una campaña dermatológica.



### 5. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:

Se ha puesto en marcha una nueva fase de **Evaluación de Riesgos Psicosociales** con encuesta anónima y online disponible para todos los empleados.

En 2023 se desarrolló nuevamente la campaña Semana de Vida Saludable, en esta ocasión las iniciativas se centraron en la salud nutricional de empleados y empleadas.

Por último, cabe resaltar la actividad del Grupo de Trabajo del Sistema de Gestión del Entorno Laboral Saludable, según el sistema de la Organización Mundial de la Salud (OMS), discutiendo y elevando propuestas de iniciativas de Salud Laboral.

Como principales impactos, destacamos:



La realización de la VIII Semana de Vida Saludable. En esta ocasión las iniciativas se centraron en la salud nutricional de empleados y empleadas con webinars sobre “Deporte y Nutrición” y “Tips para comer fuera de casa”



Charlas de “Fatiga Mental” con Mary Messaglio.



La Semana de Seguridad Vial con acciones de concienciación



En cuanto a manuales, destacamos los del Sistema de Gestión de la Seguridad Vial y de Gestión del Entorno Laboral Saludable.

En el marco de la **Estrategia de Bienestar** se han unificado todas las acciones que veníamos desarrollando en cuatro pilares: Bienestar Físico, Bienestar Mental, Bienestar Financiero y Bienestar Social.

En el ámbito del Bienestar Mental se ha creado un programa específico llamado Mentalverso, donde se llevan a cabo todas las acciones de la compañía encaminadas al cuidado de la Salud Mental y emocional. También se ha seguido colaborando con la plataforma TherapyChat de asistencia psicológica para empleados o familiares convivientes, entre otras.

La estrategia de bienestar ha sido reconocida con el primer premio en la categoría de “Bienestar Social” de **INTRAMA**.



#### DURANTE 2023:



**23 MUJERES Y  
31 HOMBRES**

fueron baja por maternidad y paternidad



**15 BAJAS  
MÉDICAS**

por accidentes laborales con una tasa de 0,13% de absentismo por esta causa

No se ha producido **ninguna enfermedad laboral**

### 4.1.5 FORMACIÓN

En 2023 nuestro modelo de formación ha estado plenamente alineado con nuestra estrategia “Lifetime Partner 24: Driving Growth”, enfocándose en facilitar a cada uno de nuestros empleados el desarrollo de las habilidades necesarias para lograr nuestros objetivos estratégicos, así como sus objetivos profesionales individuales de manera sostenible.

Este modelo de formación basado en el aprendizaje a medida sigue los principios del “Agile Learning”, a través del cual ofrecemos a nuestros profesionales un amplio abanico de recursos presenciales, virtualizados, e-learning o blended para que puedan acceder a aquellas formaciones que más se adecúan a sus necesidades y les permitan desarrollar sus habilidades en el momento adecuado a través de iniciativas locales e internacionales. Adicionalmente, se ha retomado la presencialidad en algunas acciones formativas como la formación Integr@ a nuevas incorporaciones y talleres de desarrollo.



#### ACCIONES LOCALES

Entre los principales proyectos llevados a cabo en el ámbito de formación y desarrollo a nivel local destacan:

##### ROL DEL MANAGER

Conjunto de acciones para reforzar el liderazgo de nuestros managers, su compromiso y las habilidades de colaboración, gestión y desarrollo de equipos en un contexto de trabajo híbrido y siguiendo los comportamientos Lifetime Partner.

##### PLAN DE CARRERA

Consolidación y difusión del concepto de plan de carrera en Generali, así como de las principales alternativas profesionales y de las herramientas disponibles para que sean capaces de diseñar y alcanzar sus objetivos profesionales.

##### WE MENTOR

Continuación del programa de mentoring en sus 5 modalidades, 2 de ellas de participación abierta, con el objetivo de que todos los empleados puedan desarrollarse acompañados de la experiencia de otro profesional. Mantenemos un proceso estructurado, formación y herramientas aplicados a distintos colectivos con objetivos específicos:

- 1. Mentoring de desarrollo:** dirigido a impulsar el desarrollo de empleados con potencial de ocupar posiciones de mayor responsabilidad o con mayor impacto sobre negocio.
- 2. Mentoring femenino:** dirigido a mujeres con potencial directivo. Forma parte del programa de liderazgo femenino Aurora.
- 3. Mentoring recíproco:** parejas de mentor corporativo-mentor digital participan con el objetivo de reducir la brecha generacional.
- 4. Mentoring a nuevos managers:** dirigido a empleados que por un cambio de funciones pasan a gestionar equipos, como complemento a su onboarding específico.
- 5. Mentoring general:** orientado a facilitar que empleados con potencial puedan alcanzar posiciones de mayor responsabilidad o complejidad.

##### WE COACH

Procesos de coaching como herramienta de desarrollo especialmente recomendada en situaciones de cambio de posición o a los nuevos managers, disponible para todos los empleados con algún objetivo de desarrollo específico.



#### WE MEET

Sesiones virtuales en las que las principales funciones de Generali dan a conocer a todos los empleados sus objetivos, actividades y equipo, como vía de mejora del conocimiento general de la compañía y para impulsar la movilidad funcional.

#### FORMACIÓN EN HABILIDADES ESPECÍFICAS

Su objetivo es proporcionar nuevas competencias y perfeccionar nuevas competencias, para mejorar las que ya se tienen o para estar al día en contenidos regulatorios, estratégicos o de seguridad. Para este objetivo específico disponemos de las plataformas We LEARN y Gener@ cuyo contenido se actualiza y amplía de manera permanente. En la plataforma de Grupo We LEARN se ofrece un extenso contenido multidisciplinar para todos los empleados disponible en cualquier momento y con acceso libre desde cualquier dispositivo, siguiendo las tendencias de microlearning para mejorar la experiencia en el aprendizaje. La plataforma de formación Gener@ está más orientada a contenido de producto y de ámbito comercial.

#### AURORA

Nuestro programa de desarrollo específico para mujeres, orientado a aumentar el autoconocimiento y mejorar las habilidades relacionadas con el liderazgo para asegurar que las participantes están preparadas para asumir nuevos roles. Consta de sesiones formativas, sesiones inspiracionales, coaching y mentoring. En 2023 adicionalmente se creó la “Comunidad Aurora” como espacio para que todas las participantes de todas las ediciones de este programa puedan compartir experiencias y profundizar en temas de interés.

#### YES, I DO

Modelo de aprendizaje de inglés más completo y accesible a todos los empleados en cualquier momento y cualquier lugar, con clases grupales ilimitadas y recursos específicos para mejorar gramática, vocabulario y pronunciación, adaptados al nivel y preferencias de cada empleado.

#### TALLERES DE LIDERAZGO

Su objetivo es impulsar el autoconocimiento y el desarrollo de habilidades imprescindibles para la gestión de personas en línea con nuestra estrategia para ser Socios de por vida. Estos talleres se acompañan de un plan de acción individualizado y de sesiones de seguimiento para consolidar su efectividad.

#### TALLERES DE VISIÓN DE CARRERA

Diseñados como herramienta básica de soporte a la definición de objetivos profesionales a largo plazo y su traducción a acciones de desarrollo concretas a corto plazo.

#### TALLERES DE JOBCRAFTING

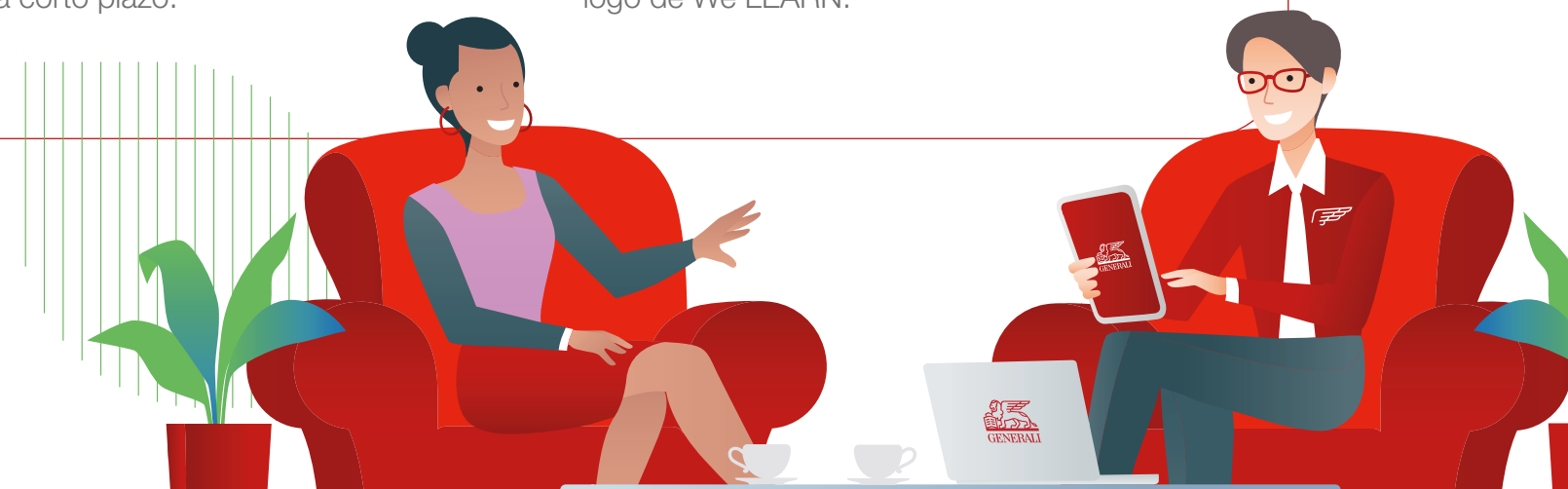
Orientados a desarrollar la capacidad de poner en práctica en el día a día las fortalezas y preferencias de cada empleado logrando así mayor compromiso y satisfacción de manera sostenible.

#### TALLERES DE CONVERSACIONES DIFÍCILES

Orientados a desarrollar la capacidad de poner en práctica en el día a día las fortalezas y preferencias de cada empleado logrando así mayor compromiso y satisfacción de manera sostenible.

#### SESIONES MAGISTRALES EN COMUNICACIÓN

4 sesiones realizadas por profesionales de A3Media para trabajar aspectos como comunicación no verbal, comunicación con impacto o comunicación con humor. Estas sesiones online están disponibles para todos los empleados en el catálogo de We LEARN.



#### TEST “AUTOCONÓCETE”

Muestra las preferencias de desarrollo y potenciales contenidos de desarrollo de manera individualizada para facilitar la elaboración de un itinerario formativo individual.

#### INCORPORACIÓN DE CONTENIDO FORMATIVO ADICIONAL

Para desarrollo de “soft skills” de la mano de GoodHabit.

#### INTEGRA

Sesiones formativas a nuevas incorporaciones para favorecer el networking y asegurar que conocen las principales funciones de Generali y que ponen en práctica los comportamientos necesarios para ser Socios de por vida de nuestros clientes.

#### PROGRAMA SUPERIOR EN SEGUROS

Dos ediciones de esta formación de 100 horas de duración impartida por ICEA que ofrece formación en el sector seguros de manera transversal.

### ACCIONES INTERNACIONALES

Entre los principales proyectos llevados a cabo en el ámbito de formación y desarrollo a nivel local destacan:

#### EXPONENTIAL JOURNEY

Programas de Desarrollo Internacional

#### SUSTAINABILITY AWARENESS

Campaña estratégica de Sostenibilidad

#### VIRTUAL CLASS

Formaciones de 10 a 21 horas en formato webinar. Se han lanzado convocatorias de “Customer Journey Design” y “Machine and Deep Learning”

#### NEW ROLES SCHOOLS

Mini máster virtualizado para formar a empleados que vayan a desempeñar nuevos roles. En 2023 se lanzaron convocatorias de “Data Scientist”, “Actuary of the Future”, “Smart Automation” y “Accountary & Controller of the Future”.

#### REGULATORY TRAINING

Se implica a los distintos países en la coordinación y gestión de estas acciones formativas entre las que destacan, entre otras, Security Awareness y Phishing Threat.

#### Datos más relevantes sobre formación:

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Alta dirección	163	15	178
Directivos	984	489	1.473
Mandos intermedios	3.176	2.339	5.515
Empleados	40.785	19.402	60.187
Total horas	45.108	22.245	67.353

### 4.1.6 GLOBAL ENGAGEMENT SURVEY

Durante 2023 Generali ha continuado impulsando los Planes de Acción para dar respuesta al feedback recibido en la Global Engagement Survey de 2021 y mejorar su experiencia y compromiso en la compañía.

Actualmente tenemos en marcha 53 Planes Funcionales con 58 Champions impulsores de los mismos. A nivel local, continuamos también avanzando en los Planes de Acción enfocados en:

- Cultura del self-development
- Plan de Bienestar Integral /Mentalverso
- Diversidad y managers
- Cultura del reconocimiento y fomento de la energía en los equipos

El scope temporal de la Global Engagement Survey ha sido siempre de dos años, hasta el año 2022 en el que el Grupo decidió dar un paso más para acercarse a la realidad del empleado y darle seguimiento al impacto del Next Normal en su día a día. Por ello, lanzó la Global Pulse Survey 2022, repitiendo esta operativa de tomar el pulso al empleado en 2023 con la Global Pulse Survey 2023.

De esta manera, la escucha al empleado se ha constituido como algo recurrente:

- Global Engagement Survey cada 2 años
- Global Pulse Survey cada año entre la GES.

Con la Global Pulse Survey conseguimos, además, dar seguimiento al impacto de los planes funcionales y locales, y realizar ajustes en los mismos si es necesario.

Por otra parte, en línea con la escucha activa del empleado, Employee Experience se ha alineado con el Proyecto Global Engagement Survey y ha diseñado diferentes acciones como el Plan de Reconocimiento que forma parte también de diferentes Journeys del empleado. Además, continuamos impulsando nuestras comunidades de embajadores en distintos proyectos de la compañía en la gestión del cambio que han ido repercutiendo positivamente en la transformación de Generali.





## 4.2 NUESTROS PROVEEDORES

### 4.2.1 CADENA DE SUMINISTRO



Grupo Generali dispone de un procedimiento detallado para la contratación de bienes y servicios cuyo cumplimiento es evaluado por el **Comité de Compras de Grupo**, formado por los responsables de Compras de los diferentes países.

Adicionalmente, existe un **Procedimiento de Homologación de Proveedores** que exige el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo, el Código Ético para Proveedores de Grupo Generali, la Protección del Medioambiente y la Protección de los Trabajadores y Derechos Humanos.

En el proceso de contratación, el adjudicatario ha de cumplimentar un cuestionario sobre los aspectos relacionados con la salud y seguridad de sus trabajadores, el respeto a los derechos humanos, el derecho de asociación, así como el cuidado del medioambiente y la aprobación de códigos o guías de conducta propios o de terceros.

Por la naturaleza de las actividades de Grupo Generali, una alta proporción (60%) de los proveedores tiene una colaboración de más de 4 años con la compañía. Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos operativos acordados por contrato a través de un SLA (acuerdo de nivel de servicio).

Los procedimientos de Grupo y locales son aplicables en función de la categoría de los bienes y servicios adquiridos. Los Servicios Profesionales o de Consultoría junto con el resto de los bienes y servicios, Tecnología de la Información, Obras civiles, Marketing y Comunicación, etc., son contratados conforme a lo establecido en la **Directriz de Compras de Grupo** adoptada a nivel local, en la cual se establecen los criterios y autorizaciones requeridas para asignar un contrato a un proveedor.

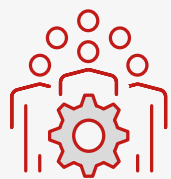
En aquellos procesos que se identifican sinergias con el resto de los países del Grupo, el proceso de contratación de bienes y servicios se realiza a nivel de Grupo, formalizando un Contrato de Grupo al cual se adhieren los diferentes países.

### 4.2.2 GESTIÓN DE PROVEEDORES



**HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

Proceso coordinado por Global Procurement o Local Procurement en función del proceso de Compras Global o Local, y revisado con el responsable de negocio que corresponda.



**COMITÉS DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

En función de la cuantía y naturaleza de los bienes y servicios contratados se establecen los correspondientes comités de seguimiento a nivel de Grupo o nivel Local, con la participación de las áreas de negocio responsables de la gestión de los servicios o bienes contratados.



**CUMPLIMIENTO DE SLA's**

Se revisa periódicamente en función de la naturaleza y criticidad de los servicios contratados; en el caso particular de los contratos de Outsourcing el cumplimiento se reporta periódicamente en las reuniones trimestrales de seguimiento de Outsourcing.



# 5. CIUDADANO RESPONSABLE

## 5.1 Nuestra acción social

## 5.2 Nuestro compromiso con el medioambiente

5.2.1 Bosque Generali

5.2.2 Basuraleza

## 5.3 Nuestro compromiso con el deporte

## 5.4 Nuestro compromiso con la formación


## 5.5 Nuestro compromiso con la cultura

## 5.6 Afiliación y asociaciones





# 5.1 NUESTRA ACCIÓN SOCIAL



The Human Safety Net

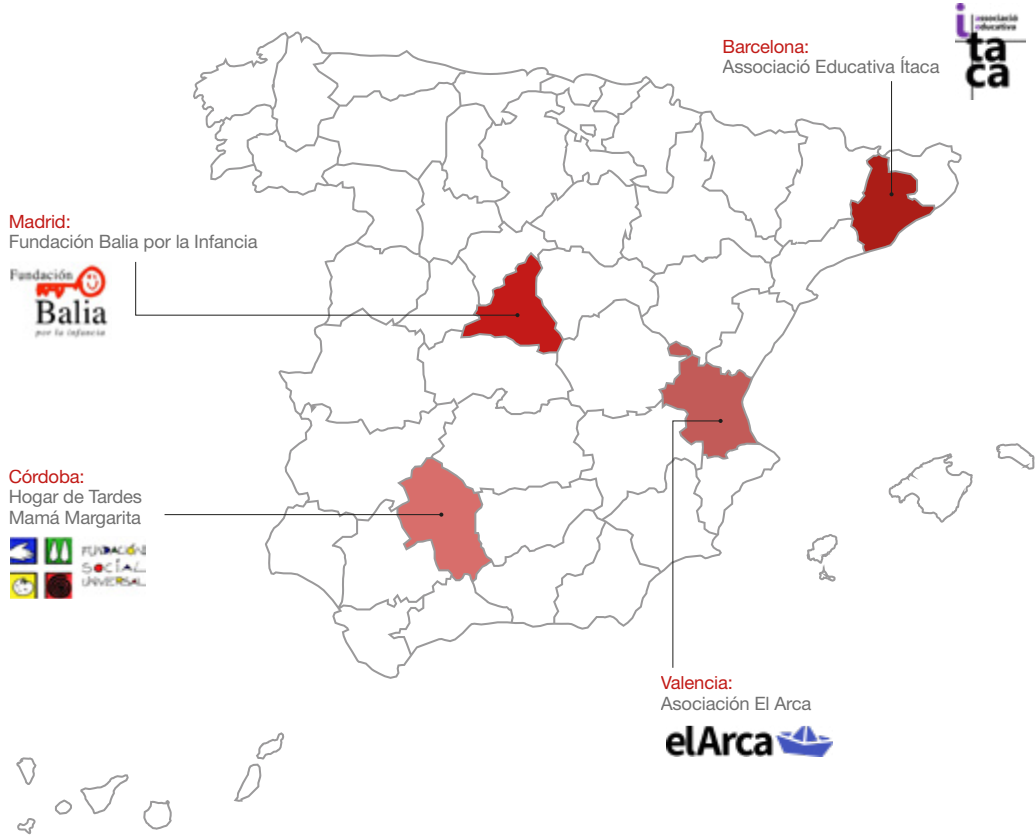
THE HUMAN SAFETY NET

The Human Safety Net es el proyecto social de Generali a nivel internacional que se basa en el concepto de la “ayuda en cadena”, para favorecer a los más desprotegidos de nuestra sociedad, creando una corriente de cambio positivo que se extiende en todo el mundo con un potencial ilimitado. La cadena que formamos cuenta con voluntarios, expertos y todas aquellas personas que compartan una conexión en común con este movimiento.

La **misión de THSN** es desarrollar el potencial de personas en situación de vulnerabilidad, para que puedan transformar las vidas de sus familias y comunidades. Los programas contemplan diversos retos sociales, pero comparten un objetivo común, por medio de dos palancas de ayuda:

- **Para refugiados:** integrar a los refugiados en su comunidad de acogida a través del trabajo. Reciben apoyo para crear sus propios negocios o startups.
- **Para familias:** apoyar a familias en riesgo de exclusión social por pobreza, con niños menores de 6 años.

En España, más de dos millones de niños están en riesgo de exclusión social. El 80% de estos niños seguirán siendo pobres durante toda su vida. Los estudios avalan que los seis primeros años de vida de un niño son los más sensibles para su desarrollo cognitivo ya que determinarán sus logros futuros. Es fundamental que centremos nuestros recursos en ayudar a las familias a ser conscientes de la importancia de la educación desde la primera infancia. Los padres desempeñan un papel fundamental en la consecución de este objetivo. Por lo tanto, es fundamental apoyarles en la educación y el cuidado de sus hijos, ayudándoles a mejorar sus habilidades parentales y a actuar como una influencia positiva en los miembros más jóvenes de sus familias.




La acción social de Generali Seguros se canaliza por medio de nuestra **Fundación Generali The Human Safety Net España**. Nuestra Fundación no es solo una figura jurídica que nos da soporte, también significa un compromiso más de la compañía con el proyecto The Human Safety Net, a través del cual podremos apoyar a familias en riesgo de exclusión.

Nuestra Fundación ejecuta su acción social a través de una red de ONGs cuidadosamente seleccionadas mediante un riguroso proceso de due diligence.

Los beneficiarios de cada uno de los proyectos quedan reflejados en la siguiente tabla:

	2021	2022	2023
Fundación Balía por la Infancia	199	569	546
Associació Educativa Ítaca	477	486	703
Fundación Social Universal	-	61	76
Asociación El Arca	-	-	110
<b>Total</b>	<b>676</b>	<b>1.116</b>	<b>1.435</b>



## Apoyamos a familias vulnerables con niños de 0 a 6 años

En 2023, Generali ha continuado su relación de cooperación con la **Fundación Balía por la Infancia** en Madrid. Durante 2023, 546 beneficiarios (un total de 223 adultos, 295 menores directos y 28 menores indirectos de 0-6 años) han sido atendidos en los proyectos de “Aulas Balía”, “Balía Summer Camp” y “Crecer Felices en Familia”.

Junto a Balía, hemos diseñado un programa para familias, “Crecer Felices en Familia”, con el fin de fortalecer a los padres para que proporcionen el mejor cuidado a sus hijos, creando un entorno familiar enriquecedor dirigido a las principales vulnerabilidades, trabajando en las habilidades parentales y luchando contra el desempleo y la educación limitada. En paralelo se desarrolla “Aulas Balía” un programa enfocado a niños de 3 a 6 años en el que nuestro objetivo es frenar el abandono escolar a través del refuerzo y el desarrollo del talento. 63 niños y niñas acuden a los centros de Balía de Latina y Tetuán todas las tardes después del colegio donde aprenden jugando a través del respeto y los valores del esfuerzo. El “Balía Summer Camp” es el tercer proyecto que desarrollamos con la ONG, en el que facilitamos becas a los niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad para acceder a los campamentos urbanos de la entidad que se organizan durante el mes de julio. Dichos campamentos no solo son un lugar seguro donde los niños y niñas pueden seguir aprendiendo a través del juego en un entorno seguro, sino que además garantizan una alimentación adecuada y saludable y permiten a sus padres la conciliación laboral.

En Barcelona, The Human Safety Net colabora con l'**Associació Educativa Ítaca**. Durante el 2023, el proyecto ha dado soporte para la educación parental a un total

de 85 familias con niños de 0 a 6 años, en riesgo de exclusión social por pobreza. AE Itaca desarrolla además un proyecto socioeducativo al servicio de la comunidad, cuya finalidad es generar igualdad de oportunidades y acompañar en el proceso de desarrollo de las familias. Finalmente, nuestra Fundación desarrolla un proyecto en verano “Itaca Summer Camp”, con el que se da apoyo a través de becas a 220 niños y niñas de entre 3 y 6 años, en situación de vulnerabilidad.

Este año hemos llevado a cabo, junto a AE Itaca, un proyecto piloto (AMAM, que significa mamá al revés) de apoyo y acompañamiento a mamás embarazadas en situación de vulnerabilidad. En este programa trabajamos en la prevención y nos adelantamos y preparamos a los futuros padres para afrontar el nacimiento del nuevo integrante en la familia. Casi 100 madres han participado en los grupos de embarazo y postparto, siendo un éxito total ya que, actualmente se observa el impacto del programa en la confianza de las madres y padres en la crianza de sus hijos recién nacidos.



El diario El Mundo en su suplemento “Actualidad Económica” ha seleccionado el proyecto AMAM como una de las 100 mejores ideas de 2023

El tercer proyecto de THSN España es el **“Hogar de Tardes Mamá Margarita”** que desarrollamos junto a la Fundación Social Universal, situada en Montilla, Córdoba. El proyecto da soporte a 30 familias en riesgo de exclusión social. Un total de 20 niños de 3 a 7 años, acuden todas las tardes a nuestro centro, donde aprenden a través de talleres educativos, se promueve la educación en valores y potenciamos el éxito escolar mediante el refuerzo.

En el año 2023, hemos sumado una nueva ONG partner a la red de entidades THSN en España. La **Asociación El Arca**, situada en Valencia. El proyecto da soporte a 45 familias en riesgo de exclusión social. Un total de 45 mamás y sus hijos, de 0 a 6 años, acuden a los centros de Nazaret y la Punta para participar en talleres de crianza, ayudándoles a mejorar sus habilidades parentales y actuar como una influencia positiva para sus hijos, así como talleres para potenciar el desarrollo de las capacidades psicomotrices y cognitivas de los niños. Este proyecto, está cofinanciado por la empresa

**Autotransporte Turístico Español, S.L.** quien ha asumido el reto como propio y lucha también por la igualdad de oportunidades entre niños y jóvenes en riesgo de exclusión social dentro de su programa de RSC.

La iniciativa **THSNreacciona**, nació para dar ayuda de emergencia a las necesidades directas más inmediatas de nuestras familias dentro de los programas de la Fundación, habiendo ejecutado las siguientes iniciativas en 2023:

En cofinanciación con Autotransporte Turístico Español, S.L., hemos dado un apoyo económico a 63 familias a través de tarjetas monedero para la adquisición de alimentación y productos de higiene de primera necesidad a familias que participan en los programas de THSN en las localidades de Córdoba, Madrid y Barcelona.

Para que ningún niño se quedase sin regalos en Navidad, movilizamos a nuestros empleados y mediadores quienes donaron regalos nuevos a 350 niños y niñas de nuestras cuatro ONG partners.



## VOLUNTARIADO

Para integrar THSN en la cultura de empresa, Generali favorece la participación de sus empleados y de sus agentes en campañas de voluntariado. En el 2023, se han desarrollado numerosas iniciativas en toda España, a las que también debemos sumar nuestras campañas de captación de fondos en las que el voluntario es el gran impulsor. Dichas campañas, han financiado varios programas, el más significativo, los campamentos urbanos de verano de nuestros partners Fundación Balía, Associació Educativa Ítaca y Fundación Social Universal. Un total de 545 empleados de Generali España han participado en alguna iniciativa, sumando un total de 3.916 horas de voluntariado corporativo durante este ejercicio.



### **PROTEGIENDO NUESTROS FONDOS MARINOS GRACIAS A THSN Y EL VOLUNTARIADO:**

Dentro de las iniciativas de voluntariado con empleados de la Compañía, el Global Challenge persigue el objetivo de captar fondos para proporcionar becas a los niños para su participación en los campamentos de verano.

Los empleados colaboran organizando eventos como carreras o torneos deportivos. Uno de estos eventos en 2022 fue una travesía náutica en kayak, cuyo premio de 3.000€ debía emplearse en una acción medioambiental. La idea ganadora fue la colocación de una boya ecológica en Benidorm.

Estas boyas sirven para que las embarcaciones que fondean en la zona no utilicen el ancla y se amarran a la boya protegiendo así los ecosistemas de los fondos marinos, claves para la preservación y recuperación de la fauna marina en la zona.

Gracias a esta boya, estamos contribuyendo a proteger las Praderas de Posidonia: Esta planta se encuentra únicamente en el Mediterráneo. Las densas praderas pueden encontrarse en la superficie o a una profundidad de hasta 40 metros. Puede considerarse una planta indicadora de aguas limpias, bien oxigenadas y exentas de contaminación.





## 5.2 NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

### 5.2.1 BOSQUE GENERALI

Dentro de nuestro compromiso con la sostenibilidad, y con facilitar que las personas puedan tener un futuro más seguro y sostenible, en Generali no podíamos quedarnos sin actuar ante las imágenes de bosques que cada año arden fruto de cientos de incendios en todo el territorio nacional.

Por eso en noviembre de 2022 creamos el Bosque Generali en Cerdedo-Cotobade. Un pequeño municipio de la provincia de Pontevedra que llegó a sufrir 7 incendios en un solo día.

Gracias a la colaboración durante 2022 y 2023 de 100 voluntarios de Generali, hemos creado un bosque de 18 hectáreas en el que hemos plantado más de 18.000 árboles autóctonos: pinos, robles y castaños.



#### ABSORCIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub> ESTIMADAS

Bosque Generali =  
18.152 árboles.

*En el plazo de 35 años el  
proyecto absorberá 6.634,46 t  
CO<sub>2</sub>, lo que se corresponde con  
582 t CO<sub>2</sub>/ha.*



### 5.2.2 BASURALEZA



Dentro del compromiso de Generali con el medioambiente, en 2023 se organizó una acción de voluntariado contra la “basuraleza” en la que participaron más de 100 empleados de la compañía. Esta jornada de recuperación de espacios naturales afectados por residuos se realizó en tres ciudades en paralelo: Madrid, Málaga y Valencia.

Gracias al trabajo de los empleados voluntarios de Generali se pudieron retirar más de:

- 450 kg de residuos
- 372,5 kg de envases,
- 36,5 kg de vidrio
- 52 kg de otros restos.

De esta forma, Generali participa activamente en el **Proyecto LIBERA**, iniciativa pionera en Europa y promovida por SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes que busca promover un cambio en la sociedad y reducir la acumulación de basura en espacios naturales, lo que se conoce como Basuraleza, ya que tiene un alto impacto

negativo y supone un riesgo para la conservación de los ecosistemas.

Generali reconoce la importancia de abordar este problema y plantea tres formas de solucionarlo:

- **Reducir:** Generali aboga por consumir de manera más consciente, generando menos residuos y minimizando así el impacto ambiental.
- **Reutilizar:** la reutilización de materiales y objetos antes de desecharlos es una forma efectiva que Generali también defiende.
- **Reciclar:** para promover la economía circular, Generali se reafirma en la necesidad de reciclar todo tipo de residuos. De este modo, se pueden fabricar nuevos productos de una manera más responsable.



## 5.3 NUESTRO COMPROMISO CON EL DEPORTE

En lo que respecta a patrocinios, durante 2023 se han mantenido los patrocinios de 2022.

**Generali, aseguradora oficial de la Federación Nacional de Rugby y patrocinador de la Selección Española de Rugby XV:**



Como Compañía, promovemos iniciativas y eventos en las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad. De hecho, cuando promocionamos la marca Generali, la principal preocupación siempre es el bienestar de la sociedad en la que actuamos.

El rugby es un deporte cuyos valores compartimos en Generali; se basan en el respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo, la honestidad, la humildad, el compañerismo, el compromiso, la diversidad, el espíritu de superación y la pasión.

Por todos estos motivos, Generali patrocina a la Federación Nacional de Rugby y a la Selección absoluta femenina y masculina de Rugby XV, así como a las Selecciones españolas femeninas y masculinas de Rugby XV Sub 20, Sub 18, Sub 17 y Sub 16.

Por medio de este patrocinio, Generali apoya las labores de promoción del rugby y de sus valores en nuestra sociedad.

La promoción del deporte refuerza la prevención de los riesgos que afectan a la salud, plenamente ligado con nuestra estrategia de ser el Socio de por Vida de nuestros clientes.

**Patrocinio del equipo femenino de hockey Palau Solità i Plegamans:**



En 2023, Generali España renovó su contrato de patrocinio con el equipo de hockey femenino Palau Solità i Plegamans, equipo femenino que participa en la división de honor de este deporte. Durante la temporada 2023 fueron Subcampeonas de la O.K. Liga, Subcampeonas de la Copa de la Reina, Subcampeonas de la Copa Intercontinental y Semifinalistas de la Copa de Europa.



Open de tenis femenino Ciudad Palma del Río:



Generali patrocinó en 2023, por tercer año consecutivo, el Open Generali Ciudad Palma del Río, regulado por ITF (International Tennis Federation). Este torneo forma parte del primer rango de torneos femeninos ITF en Andalucía y quinto en España, amparado por la WTA (Women's Tennis Association) y la RFET (Real Federación Española de Tenis).

Los patrocinios del tenis y del hockey refuerzan el apoyo de Generali al deporte femenino y al deporte local, acercando el deporte de élite a zonas de España donde normalmente es difícil disfrutarlo. Asimismo, a través del patrocinio del equipo femenino, Generali pone de relieve la importancia del deporte, el trabajo en equipo y la igualdad de oportunidades y refuerza así la difusión de sus valores corporativos.

Generali Maratón Málaga

Durante el mes de diciembre, se celebró en la ciudad de Málaga su tradicional maratón que tuvo a Generali como principal sponsor (Title sponsor) de la misma.

El propósito de Generali de ser Socios de por vida de sus clientes, incluye nuestro posicionamiento activo en el ejercicio del deporte que permite impulsar hábitos de vida saludables que benefician a la sociedad en su conjunto. La Generali Maratón Málaga reunió en esta edición a casi 9.000 corredores que participaron en sus dos principales pruebas: media maratón y maratón.



Asimismo, se desarrollaron pruebas familiares (carrera por la familia y carreras infantiles) para dar a conocer los beneficios asociados a este deporte. La carrera tuvo además un fin benéfico ya que la organización donó 1€ por corredor a la Fundación Generali The Human Safety Net España.

Generali aprovechó este evento para promocionar su producto Vitality que, por medio de dispositivos digitales, promueve y premia los hábitos saludables de nuestros clientes.

## 5.4 NUESTRO COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

Generali y la **Universidad CEU San Pablo**, han renovado en 2023 su acuerdo de constitución para la cátedra sobre diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades ante el empleo. Desde esta cátedra se fomentan acciones y estudios para sensibilizar sobre la necesidad de impulso a las empresas, como palanca de sostenibilidad.

Nació con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los estudiantes y contribuir a desarrollar habilidades que permitan que todas las personas —con independencia de su género, capacidad o especialización— puedan acceder a un puesto de trabajo que les permita realizarse como personas.

Así, la Cátedra busca fomentar un espíritu crítico en los universitarios que les posibilite valorar positivamente, en la búsqueda de empleo, compañías alineadas con los objetivos que persigue.

La agenda 2030 de la ONU contempla diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que apuestan por:



- La igualdad de oportunidades



- El trabajo decente y crecimiento económico



- La reducción de las desigualdades





## 5.5 NUESTRO COMPROMISO CON LA CULTURA

Generali patrocinó en 2023 “Piano City”, una iniciativa cultural consistente en la organización de más de 50 conciertos gratuitos diseminados por toda la ciudad, al aire libre y en algunos de los espacios públicos más representativos de Madrid.



Se trata de una iniciativa cultural organizada por TopArtEspaña, con la colaboración institucional del Área de Cultura, Turismo y Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

PIANO CITY MADRID nace a raíz de proyectos similares que se llevan celebrando en Europa desde el año 2010. Todo empezó en Berlín, partiendo de una idea del músico alemán Andreas Kern y tal fue el éxito que se fueron sumando a la iniciativa otras ciudades europeas como Nápoles, Palermo, o Milán.

PIANO CITY MADRID es un festival integralmente dedicado al piano, que se celebró en algunas de las localizaciones más emblemáticas de la ciudad de Madrid, donde simultáneamente se ofrecieron conciertos de música clásica, jazz, jazz-flamenco, fado-jazz, así como la música contemporánea y electrónica.

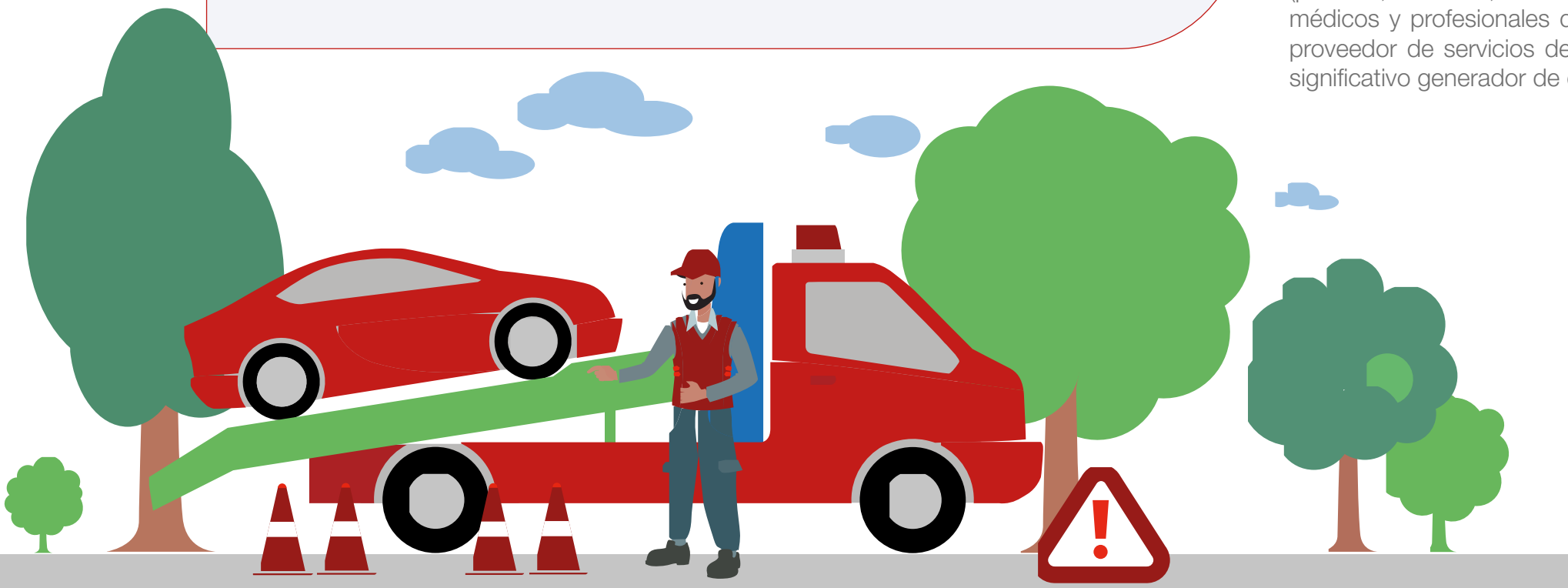


## 5.6 AFILIACIÓN Y ASOCIACIONES

Generali es miembro de UNESPA, la asociación española de compañías de seguros y reaseguros. La asociación, fundada en 1977, agrupa a un total de 200 aseguradoras que representan el 96% de la cuota de mercado del conjunto del sector asegurador. Un sector con un volumen de primas emitidas superior a los 60 mil millones de euros al año, y que representa el 5,1% del PIB español.

La industria aseguradora gestiona más de 140.000 siniestros por día, que abarcan todo tipo de reclamaciones, desde las más simples hasta situaciones de alta complejidad.

Para la realización de sus funciones, el sector asegurador emplea directamente a más de 54.000 personas, el 53% de ellas mujeres, a los que se añaden un elevado número de empleos indirectos relacionados con la distribución de seguros (agentes y corredores) así como de prestación de todo tipo de servicios (pintores, albañiles, fontaneros, electricistas, grúas, abogados, procuradores, médicos y profesionales de la salud ...), lo que convierte al seguro como un proveedor de servicios de primer nivel para la sociedad en su conjunto y un significativo generador de empleo y de desarrollo económico.



# 6. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS





# 7. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

En 2023, Generali España ha recibido importantes reconocimientos por su liderazgo en ámbitos como la gestión de personas, la digitalización, la responsabilidad social corporativa o la relación con el cliente. Los premios y reconocimientos otorgados a la compañía en 2023 han sido:



**Top Employer 2023:**

Certificación otorgada por el Top Employer Institute, que valida las mejores prácticas de gestión de personas de las organizaciones. La encuesta evalúa 600 prácticas de desarrollo de personas en 10 áreas. Esta certificación sitúa a Generali España en 2023 como **la segunda mejor empresa de todos los sectores para trabajar en España**, por ser una de las organizaciones con mayor nivel de exigencia en su gestión de personas por sexto año consecutivo.



**Certificado EFR:**

Generali renueva en 2023 su certificación como empresa familiarmente responsable y como entidad proactiva en la gestión de la conciliación. La certificación consiste en un proceso de auditoría externa a cargo de la Fundación Másfamilia, en el que se analiza y evalúa la implantación del modelo en la organización y los avances de la compañía en materia de conciliación. Como resultado, Generali ha renovado su certificación como Empresa Familiarmente Responsable y ha mejorado su calificación como entidad proactiva (b+) en la gestión de la conciliación.



**Certificación Best Woman Talent Company:**

Generali fue reconocida en el Salón Woman Talent organizado por Intrama como una de las 20 compañías más comprometidas con la visibilidad y la promoción de la mujer en la empresa.



**Top 30 -HDH Summit - Human Digital Health:**

Se trata del mayor Congreso Nacional en materia de Bienestar Corporativo y Salud emocional, organizado por INTRAMA. En esta edición se otorgó a Generali la Certificación Top 30 como una de las 30 empresas en España con mejores prácticas en Bienestar corporativo y Salud emocional.



**Certificación Diversity Leading Company y Sello Empowering Women:**

Reconocimiento otorgado en el Diversity & Inclusión Day 2023 organizado por Equipos&Talento, destinado a reconocer y hacer visible el compromiso de las empresas que apuestan por la diversidad, la equidad y la inclusión como motores del cambio y la transformación de las organizaciones.



**Premio al mejor proyecto de innovación tecnológica en cloud computing:**

Premios anuales que concede el Platinum Contact Center Awards 2023. Generali inició la implantación de un Contact Center en el Cloud en 2018 con la colaboración del partner tecnológico Numintec y finalizó un año después, siendo precursora en el sector asegurador.



**Mejor evolución de emociones positivas en salud:**

Los premios Emo Insights reconocen a Generali como la 4ª compañía de seguros en conexión emocional con los clientes. Este reconocimiento lo ha otorgado la sexta edición del Estudio de Emociones en Seguros de Salud en el sector elaborado por EMO Insights International, la compañía de referencia en herramientas de transformación emocional que ha analizado la evolución de 18 aseguradoras.



**Nuestra sede central ha recibido la prestigiosa certificación Leed Platinum de sostenibilidad:**

Este hito representa un compromiso continuo de la aseguradora con la lucha contra el cambio climático y la promoción de la sostenibilidad medioambiental.



**Mejor empresa para trabajar del sector seguros:**

Generali ha sido nombrada Mejor empresa para trabajar del sector seguros por la revista “Actualidad económica” de El Mundo y tercera empresa de todos los sectores. Esta publicación realiza un ranking anual de las empresas de España en el que se valoran aspectos como el cuidado de los trabajadores desde el punto de vista personal y profesional, la formación o la flexibilidad en las jornadas de trabajo.



**Proyecto AMAM una de las 100 mejores ideas:**

El Mundo, en su suplemento “Actualidad Económica” ha seleccionado el proyecto AMAM de nuestra Fundación The Human Safety Net España como una de las 100 mejores ideas de 2023



**Finalista Mejor campaña de RSC:**

INESE ha reconocido la campaña de Comunicación interna “De People a Eco-People” de Generali como Finalista en los Premios INESE de Marketing y Comunicación.



**Premio Top Diversity Company:**

Intrama, en el FactorW Diversity Summit 2023, el mayor evento a nivel nacional en diversidad e inclusión ha otorgado a Generali la certificación Top Diversity Company por su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión, situándose entre las 50 empresas españolas con mejores prácticas en la gestión de la diversidad.



# ANEXOS

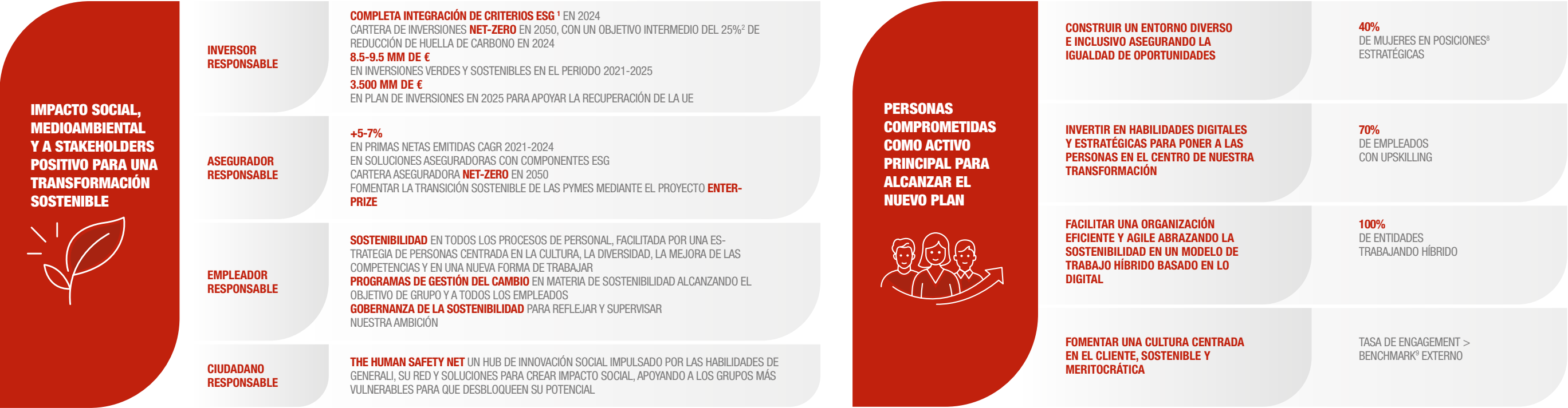




# ESTRATEGIA DE GRUPO GENERALI



OFRECER UNOS SÓLIDOS RESULTADOS FINANCIEROS, LA MEJOR EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y UN IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL AÚN MAYOR GRACIAS AL EMPODERAMIENTO DE NUESTRO PERSONAL.



# PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO GENERALI

Generali es uno de los mayores Grupos aseguradores y de gestión de activos. Con más de 82.000 empleados y 164.000 agentes al servicio de 70 millones de clientes, tiene una posición de liderazgo en Europa y una presencia creciente en Asia y Latinoamérica.

<b>PRIMAS BRUTAS EMITIDAS</b>	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>
82.466 MM de € <div>+5,6%</div>	6.879 MM de € <div>+7,9 %</div>
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>RESULTADO NETO AJUSTADO (1)</b>
3.747 MM de € <div>+67,7 %</div>	3.575 MM de € <div>+14,1 %</div>
<b>DIVIDENDO POR ACCIÓN PROPUESTO</b>	<b>TOTAL DIVIDENDOS PROPUESTOS (2)</b>
1,28 € <div>+10,3 %</div>	1.987 MM de € <div>+11,1 %</div>
<b>TOTAL ACTIVOS GESTIONADOS</b>	<b>RATIO DE SOLVENCIA</b>
656.000 MM de € <div>+6,6%</div>	220% <div>-1 p.p.</div>

<b>NO VIDA</b>	<b>VIDA</b>
<b>PRIMAS BRUTAS EMITIDAS</b>	<b>LIFE NET INFLOWS</b>
31.120 MM de € <div>+12,0 %</div>	-1.313 MM de € <div>-</div>
<b>RATIO COMBINADO (CoR)</b>	<b>NEW BUSINESS VALUE (NBV)</b>
94,0 % <div>-1,4 p.p.</div>	2.331 MM de € <div>-7,7 %</div>
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>
2.902 MM de € <div>+15,8 %</div>	3.735 MM de € <div>+1,7 %</div>
<b>ACTIVOS GESTIONADOS</b>	<b>HOLDING Y OTROS NEGOCIOS</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>
1.001 MM de € <div>+4,9 %</div>	-320 MM de € <div>-5,7 %</div>

(1) Resultado Neto Ajustado: incluye ajustes por 1) ganancias o pérdidas de activos a valor razonable con cambios en resultados (FVTPL) o de negocios no participativos y fondos de los accionistas; 2) el efecto de la hiperinflación bajo IAS 29; 3) amortización de intangibles relacionados con fusiones y adquisiciones, si son materiales; 4) el impacto de ganancias o pérdidas de adquisiciones y disposiciones, si son materiales.

(2) El dividendo propuesto total tiene en cuenta todas las transacciones aprobadas por el Consejo de Administración hasta el 11 de marzo de 2024 o realizadas sobre el capital social hasta la misma fecha, y excluye las acciones propias de la Compañía.

# PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO GENERALI





<sup>(3)</sup>Este indicador hace referencia a la cuenta general del portfolio de inversiones de las compañías aseguradoras del Grupo en acciones cotizadas y bonos corporativos en términos de intensidad del carbono.

<sup>(4)</sup>Soluciones aseguradoras con componente ESG es una definición usada con propósitos internos de identificación.










La siguiente tabla conecta las megatendencias materiales y las relevantes con los riesgos correspondientes, los KPIs y las páginas de esta Memoria en las que se reportan. Se destaca también el apoyo del Grupo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ASUNTOS	MEGATENDENCIAS MATERIALES Y RELEVANTES	RIESGOS PRINCIPALES <sup>1</sup>	INDICADORES CLAVE	PÁGINAS DE LA MEMORIA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
1. MEDIOAMBIENTE	CAMBIO CLIMÁTICO <sup>2</sup>	Riesgos emergentes de sostenibilidad con desarrollos en materia de suscripción, financiera, riesgos operacionales y reputacionales (Clientes y productos: Defectos del producto; Daños a la integridad física: Accidentes y Desastres naturales, Eventos causados por el hombre; Interrupción del negocio y fallos del sistema: Disfunción de la infraestructura, Falta de disponibilidad de instalaciones/servicios públicos)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Emisiones de GHG de las operaciones</li><li>•Electricidad procedente de fuentes renovables</li><li>•Huella de carbono del portfolio inversor (EVIC)</li><li>•Nuevas inversiones verdes y sostenibles</li><li>•Inversiones directas de las compañías de Grupo Generali sujetas al screening negativo</li><li>•Activos gestionados según art 8/9 SFDR</li><li>•Juntas de accionistas atendidas</li><li>•Resoluciones votadas</li><li>•Votos en contra</li><li>•Cartera de GRE alineada con CRREM</li><li>•Primas de soluciones aseguradoras con componentes ESG-esfera medioambiental</li></ul>	14, 43-44, 48-52, 56-69, 61-62, 112	
	ESCASEZ DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR				
	DEGRADACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD				
	TRANSPARENCIA Y NEGOCIO CON PROPÓSITO	Riesgos operacionales <sup>3</sup> (Clientes y productos: Idoneidad, divulgación y deberes fiduciarios, Prácticas comerciales o de mercado inadecuadas, Selección, patrocinio y exposición; Captura de transacciones, ejecución y mantenimiento: gestión de terceros)			








1. Las categorías se definen de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva Europea 2009/138 sobre el acceso y ejercicio de actividades de seguros y reaseguros (Solvencia II).

2. La megatendencia cambio climático también incluye eventos extremos.

3. Limitado a posibles riesgos de incumplimiento de las leyes.

ASUNTOS	MEGATENDENCIAS MATERIALES Y RELEVANTES	RIESGOS PRINCIPALES	INDICADORES CLAVE	PÁGINAS DE LA MEMORIA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
2. SOCIAL	PANDEMIAS Y EVENTOS EXTREMOS¹	Riesgos operacionales (Fraude externo: Sistema de seguridad (frente a ataques externos); Empleo: Relaciones con los empleados, Seguridad en el lugar de trabajo) con posible impacto en términos estratégicos y riesgos de suscripción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inversiones directas de las compañías aseguradoras del Grupo sujetas al screening negativo</li><li>• Activos gestionados conforme a arts. 8/9 SFDR</li><li>• Asistencia a Juntas de Accionistas</li><li>• Resoluciones votadas</li><li>• Votos en contra</li><li>• Fenice 190</li><li>• Inversiones en Digitalización y Tecnología</li><li>• Primas de soluciones aseguradoras con componentes ESG - Esfera social</li><li>• NPS relacional</li><li>• % de clientes multiholding</li><li>• Clientes</li><li>• Agentes</li><li>• Países activos en The Human Safety Net</li><li>• Partners activos en The Human Safety Net</li></ul>	8, 14, 112	<div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>
	REVOLUCIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD	Riesgos operacionales (Fraude externo: Sistema de seguridad (frente a ataques externos); Empleo: Relaciones con los empleados, Seguridad en el lugar de trabajo, discriminación en el lugar de trabajo; Captura de transacciones, ejecución y mantenimiento: Gestión de terceros)		14, 56-69, 111-112	
	TRANSPARENCIA Y NEGOCIOS CON PROPÓSITO				
	ENVEJECIMIENTO Y NUEVO BIENESTAR	Riesgos emergentes con previsible desarrollos en Estrategia, Suscripción y riesgos operacionales (Clientes y productos: Defectos del producto, selección, patrocinio y exposición, actividades de asesoramiento; Empleo: Discriminación en el lugar de trabajo; Daños a activos físicos: eventos causados por el hombre)		14, 43-44, 112	
	CAMBIOS EN LA SALUD				
	POLARIZACIÓN DE ESTILOS DE VIDA				
	INCREMENTO DE LAS DESIGUALDADES				

1. Los fenómenos extremos se ilustran en la megatendencia Cambio Climático.

ASUNTOS	MEGATENDENCIAS MATERIALES Y RELEVANTES	RIESGOS PRINCIPALES	INDICADORES CLAVE	PÁGINAS DE LA MEMORIA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>3.</b> <b>ASUNTOS RELACIONADOS CON LOS EMPLEADOS</b>	TRANSPARENCIA Y NEGOCIOS CON PROPÓSITO	<b>Riesgos operacionales</b> (Empleo: Relaciones con los empleados, Seguridad en el lugar de trabajo, Discriminación en el lugar de trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres en posiciones estratégicas</li> <li>• Empleados con upskilling</li> <li>• Entidades que trabajan de forma híbrida</li> <li>• Tasa de engagement</li> <li>• Nuestra gente</li> <li>• Mujeres</li> <li>• Promedio de horas de formación por persona</li> <li>• Inversión en formación</li> <li>• Igualdad de retribución</li> <li>• Brecha salarial de género</li> <li>• Brecha de accesibilidad a la retribución variable entre hombres y mujeres</li> </ul>	14, 76, 84, 112	   
	CAMBIOS EN LA NATURALEZA DEL TRABAJO			14-15, 72, 76, 111-112	
	INCLUSIÓN DE MUJERES Y MINORÍAS			15, 76, 78-80, 112	
<b>4.</b> <b>RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	TRANSPARENCIA Y NEGOCIOS CON PROPÓSITO	<b>Riesgos operacionales</b> (Empleo: Relaciones con los empleados, Seguridad en el lugar de trabajo, Discriminación en el lugar de trabajo; Clientes y productos: Defectos del producto, selección, patrocinio y exposición, actividades de asesoramiento; Captura de transacciones, ejecución y mantenimiento: Gestión de terceros)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones directas de las compañías aseguradoras del Grupo sujetas al screening negativo</li> <li>• Activos gestionados conforme a arts. 8/9 SFDR</li> <li>• Asistencia a Juntas de Accionistas</li> <li>• Resoluciones votadas</li> <li>• Votos en contra</li> </ul>	56-69	
<b>5.</b> <b>ASUNTOS RELACIONADOS CON LA ANTICORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	TRANSPARENCIA Y NEGOCIOS CON PROPÓSITO	<b>Riesgos operacionales</b> (Fraude interno: actividad no autorizada; Clientes y productos: Prácticas de negocio o mercado inadecuadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones directas de las compañías aseguradoras del Grupo sujetas al screening negativo</li> <li>• Activos gestionados conforme a arts. 8/9 SFDR</li> <li>• Asistencia a Juntas de Accionistas</li> <li>• Resoluciones votadas</li> <li>• Votos en contra</li> <li>• Empleados que han realizado el curso sobre el Código de Conducta</li> <li>• Denuncias de irregularidades sobre el Código de Conducta de Grupo</li> </ul>	34-40, 56-69	 
	COMPLEJIDAD REGULATORIA			34-40	



## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

**DECLARACIÓN DE USO:** GENERALI ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

**GRI 1 USADO - GRI 1:** Fundamentos 2021.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	<b>a.</b> Pág. 5 – 1.1 Grupo Generali <b>b.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>c.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>d.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	<b>a.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		<b>a.</b> Esta Memoria es anual e incluye información comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 <b>b.</b> Junio de 2023 <b>c.</b> Sostenibilidad.es@generali.com
	2-4 Actualización de la información		Una vez publicada la Memoria no se han realizado modificaciones
	2-5 Verificación externa		Esta Memoria no se somete a un proceso de verificación externa

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	<b>a.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>b.</b> i. Pág. 10 – 1.2.3 Nuestro modelo de negocio ii. Pág. 90 – 4.2 Nuestros proveedores iii. Pág. 33 – 2.2.1 Impacto de la actividad en el empleo y en el desarrollo local <b>c.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España; Pág. 18 - 1.5.2.3 Bancaseguros <b>d.</b> Pág. 21 – 1.2.4 Acuerdo para el seguro de salud; Pág. 17 – 1.2.2 Nuestra red de distribución	
	2-7 Empleados	<b>a.</b> a. Pág. 73 – 4.1 Nuestra gente; Pág. 33 – 2.2.1 Impacto de la actividad en el empleo y en el desarrollo local <b>b.</b> i. Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla ii Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla iii. Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla iv. Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla v. Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla <b>c.</b> Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla <b>d.</b> Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla <b>e.</b> Pág. 77– 4.1.1 Información de la plantilla	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición		La información acerca de la Estructura de Gobierno se encuentra disponible en la página web de Generali España: <a href="https://www.generali.es/quienes-somos/generali-espana/consejo-de-administracion">https://www.generali.es/quienes-somos/generali-espana/consejo-de-administracion</a>

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno		La información acerca de la Estructura de Gobierno se encuentra disponible en la página web de Generali España: <a href="https://www.generali.es/quienes-somos/generali-espana/consejo-de-administracion">https://www.generali.es/quienes-somos/generali-espana/consejo-de-administracion</a>
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		La información acerca de la Estructura de Gobierno se encuentra disponible en la página web de Generali España: <a href="https://www.generali.es/quienes-somos/generali-espana/consejo-de-administracion">https://www.generali.es/quienes-somos/generali-espana/consejo-de-administracion</a>
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	<b>a.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>b.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>c.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	<b>a.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>b.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	<b>a.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España <b>b.</b> Pág. 14 – 1.2 Generali España	
	2-15 Conflictos de interés		La información sobre la política de conflictos de interés se encuentra disponible en el Código de Conducta publicado en la web de Generali España: <a href="https://www.generali.es/content/dam/generali-seguros/web/quienes-somos/documents/codigo_conducta.pdf">https://www.generali.es/content/dam/generali-seguros/web/quienes-somos/documents/codigo_conducta.pdf</a>



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a. Pág. 3 – Carta del CEO	
	2-23 Compromisos y políticas	<p>a. ii Pág 39 – 2.3.3 Lucha contra la corrupción y el soborno; pág 58 - 3.1 La sostenibilidad en el proceso inversor;</p> <p>b. iii Pág. 49 – 2.6 Política medioambiental</p> <p>c. iv Pág. 43 – 2.3.4 Derechos humanos</p> <p>d. i. Pág. 43 – 2.3.4 Derechos humanos</p> <p>e. iii Pág. 34 – 2.2.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con éstos; Pág. 41- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</p>	<p>a. i. Se pueden consultar los compromisos externos de Grupo Generali en la web corporativa <a href="https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/external-commitments">https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/external-commitments</a></p> <p>b. Se pueden consultar los compromisos externos de Grupo Generali en la web corporativa <a href="https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/external-commitments">https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/external-commitments</a></p> <p>c. Los compromisos externos se aprueban al máximo nivel en Grupo Generali y son de aplicación por parte de Generali España de Seguros y Reaseguros</p> <p>d. Los compromisos externos se aprueban al máximo nivel en Grupo Generali y son de aplicación por parte de Generali España de Seguros y Reaseguros</p> <p>e. A nivel interno la compañía establece políticas, directrices y procedimientos para garantizar el cumplimiento de los compromisos. Dichas políticas se encuentran a disposición de todos los empleados en el portal del empleado.</p>
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	a. Pág. 43 – 2.3.4 Derechos Humanos	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28 Afiliación a asociaciones	a. Pág. 103 – 5.6 Afiliación y asociaciones (a nivel local)	A nivel Grupo Generali se pueden consultar las adhesiones a organizaciones internacionales en la web corporativa <a href="https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/external-commitments">https://www.generali.com/our-responsibilities/responsible-business/external-commitments</a>
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	a. Pág. 11 – 1.1.4 Nuestros compromisos	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	a. Pág 73 - 4.1 Nuestra gente	

TEMAS MATERIALES

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág 12 - 1.1.5. Matriz de materialidad	La actual matriz de materialidad no se ha realizado bajo GRI 3, sin embargo, se encuentra en proceso de actualización
	3-2 Lista de temas materiales	Pág 12 - 1.1.5. Matriz de materialidad	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
GESTIÓN AMBIENTAL			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 49 – 2.6 Política medioambiental	
	302-1 Consumo energético interno	Pág. 49 – 2.6 Política medioambiental	
GRI 302: Energía 2016	302-3 Intensidad energética		La intensidad energética en 2023 fue de 2.541,84 kWh por empleado La intensidad energética en 2022 fue de 3.671,54 kWh por empleado.
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 49 – 2.6 Política medioambiental	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Pág. 52 – 2.6.3 Contaminación	
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	Pág. 52 – 2.6.3 Contaminación	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
GESTIÓN AMBIENTAL			
GRI 305: Emisiones 2016	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Pág. 52 – 2.6.3 Contaminación	
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		La intensidad de emisiones de GEI en 2023 fue de 1,01 CO2e por empleado. La intensidad de emisiones de GEI en 2022 es de 0,99 T CO2 por empleado.
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 52 – 2.6.3 Contaminación	
GRI 306: Residuos 2016	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 52 – 2.6.2 Gestión de residuos	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 52 – 2.6.2 Gestión de residuos	
	306-3 Residuos generados	Pág. 52 – 2.6.2 Gestión de residuos	
	306-5 Residuos destinados a su eliminación	Pág. 52 – 2.6.2 Gestión de residuos	
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático	Pág. 58 – 3.1 La sostenibilidad en el proceso inversor, Inversiones directas, apartado E: Cambio climático	Se puede encontrar más información al respecto en la web corporativa de Grupo Generali: <a href="https://www.generali.com/our-responsibilities/our-commitment-to-the-environment-and-climate">https://www.generali.com/our-responsibilities/our-commitment-to-the-environment-and-climate</a>

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
SOCIEDAD			
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 33 - 2.2.1 Impacto de la actividad en el empleo y en el desarrollo local; Pág. 90- 5. Ciudadano responsable	
<b>GRI 203: Impactos económicos Impactos indirectos 2016</b>	203-1 Inversión en infraestructuras y tipos de servicios que se apoyan	Pág. 91 – 5.1 Nuestra acción social Pág. 97 – 5.2.1 Bosque Generali Pág. 99 – 5.3 Nuestro compromiso con el deporte Pág. 101 – 5.4 Nuestro compromiso con la formación	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 85 – 5.1 Nuestra acción social Pág. 97 – 5.2.1 Bosque Generali Pág. 99 – 5.3 Nuestro compromiso con el deporte Pág. 101 – 5.4 Nuestro compromiso con la formación	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad en el trabajo 2016</b>	405-1 Diversidad de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	a. Pág. 77 - 4.1.1 Información de la plantilla: 2. Por categoría profesional b. Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla; 1. Por edad y género	
	405-2 Relación entre salario base y la remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres	Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla, 6. Brecha salarial	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
SOCIEDAD			
<b>GRI 406: No discriminación</b>	406-1 Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Pág. 43 – 2.3.4 Derechos humanos	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Centros y proveedores en los que la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo	Pág. 73 – 4.1 Nuestra gente Pág. 90 – 4.2.1 Cadena de suministro	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Pág. 93 – 5.1 Nuestra acción social Pág. 97 – 5.2.1 Bosque Generali Pág. 99 – 5.3 Nuestro compromiso con el deporte Pág. 101 – 5.4 Nuestro compromiso con la formación	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Pág. 93 – 5.1 Nuestra acción social Pág. 97 – 5.2.1 Bosque Generali Pág. 99 – 5.3 Nuestro compromiso con el deporte Pág. 101 – 5.4 Nuestro compromiso con la formación	
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requisitos para la información y etiquetado de los productos y servicios	Pág. 22 – 1.5.6 Nuestros productos Pág. 44 – 2.4 Productos con componentes ESG	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
SOCIEDAD			
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		Durante 2023, no se ha recibido ninguna sanción en esta materia.
	417-3 Incidentes por incumplimiento de las comunicaciones de marketing		Durante 2023, no se ha recibido ninguna sanción en esta materia.
<b>GRI 418: Privacidad de los clientes 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 28 – 2.1 Nuestros clientes	
RECURSOS HUMANOS			
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla Pág. 82 – 4.1.3 Organización del trabajo	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
RECURSOS HUMANOS			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación media de los empleados	Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla, 1. Edad y género; 2. Categoría profesional	
	401-2 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla	
	401-3 Baja por maternidad o paternidad		En 2023 ha habido 54 bajas por maternidad o paternidad, de las cuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maternidad: 23</li> <li>• Paternidad: 31</li> </ul>
GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 77 – 4.1.1 Información de la plantilla Pág. 82 – 4.1.3 Organización del trabajo	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
RECURSOS HUMANOS			
GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo 2016	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 83 – 4.1.4 Prevención de Riesgos Laborales	
	403-9 Lesiones por accidente laboral		Durante 2023, se han producido 17 accidentes laborales en las compañías de Grupo Generali en España.
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales		Durante 2023, no se ha producido ninguna enfermedad laboral en el Grupo Generali España.



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
RECURSOS HUMANOS			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 86 – 4.1.5 Formación	
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y los programas de apoyo a la transición	Pág. 86 – 4.1.5 Formación	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y del desarrollo profesional		El 100% de los empleados de Generali en España en 2023 han recibido evaluaciones periódicas por su desempeño y desarrollo profesional. Quedan excluidos aquellos empleados que estaban en bajas de larga duración (más de 6 meses) o aquellos que se incorporaron a partir del 1 de julio.
PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 39 – 2.3.3 Lucha contra la corrupción y el soborno, apartado “Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo”	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	COMENTARIOS
TEMAS MATERIALES			
PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Centros analizados con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		Generali España cuenta con un Catálogo de Riesgos de Compliance en el que se definen todos los riesgos relacionados con la corrupción y que está a la disposición de los empleados.
	205-2 Comunicación y capacitación en materia anticorrupción		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El Consejo de Administración ha aprobado el Código de Conducta y normativa interna en la materia</li> <li>b. El Código de Conducta y la Directriz de Grupo de Anti-Soborno y Anti-Corrupción están publicados en la intranet de empleados accesible a todos los empleados</li> <li>c. El Código de Conducta está publicado en la web pública local y de Grupo accesible a cualquier tercero:</li> <li>d. Durante 2023, se impartieron formaciones al Consejo de Administración en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y buen gobierno corporativo.</li> <li>e. Existen diversos cursos obligatorios en materia de cumplimiento, Código de Conducta, anti-corrupción, etc. dirigidos a todos los empleados de las compañías; el curso referido al Código de Conducta es obligatorio para todos los nuevos empleados y fue realizado por todos los nuevos empleados en 2023</li> </ul>
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		Durante 2023, no se ha recibido ninguna sanción ni se ha detectado ningún caso de fraude

# NOTAS ACLARATORIAS

## PÁGINA 20

### 1.2.3.1 NUEVA SEDE CENTRAL

Con fecha 1 de noviembre de 2025 se publica la versión 2 de esta Memoria de Sostenibilidad en la que se corrigen los ahorros estimados de electricidad y agua de la nueva sede de Generali en Madrid, siendo estos del 18% de ahorro en consumo eléctrico (en vez del 30%) y del 75% de ahorro en agua (en vez del 40%).



[www.generali.es](http://www.generali.es)