

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y
REASEGUROS, S.A. "CASER"
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**Estado de Información No Financiera Informe de Gestión Consolidado
a 31 de diciembre de 2025**

Contenido

1.	INFORMACIÓN GENERAL	130
1.1.	Modelo de Negocio	130
1.2.	Mercados.....	133
1.3.	Objetivos y estrategias de la organización	134
1.4.	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	135
1.5.	Marco de reporting utilizado	136
1.6.	Taxonomía.....	136
1.7.	Principio de materialidad	137
2.	MEDIOAMBIENTE	141
2.1.	Enfoque de gestión	141
2.2.	Gestión ambiental.....	141
2.2.1.	Impactos actuales y previsibles de las actividades en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	141
2.2.2.	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	142
2.2.3.	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	142
2.2.4.	Aplicación del principio de precaución	144
2.2.5.	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	144
2.3.	Contaminación	145
2.3.1.	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	145
2.4.	Economía circular y gestión de residuos.....	145
2.4.1.	Medidas de prevención, reciclado y reutilización de residuos	145
2.4.2.	Medidas contra el desperdicio de alimentos	147
2.5.	Gestión sostenible de los recursos.....	147
2.5.1.	Consumo y gestión del agua en coordinación con la disponibilidad local	147
2.5.2.	Consumo de material y medidas para un consumo eficiente.....	148
2.5.3.	Consumo de energía directo e indirecto. Medidas para la eficiencia energética y el uso de energías renovables.....	148
2.6.	Cambio climático.....	149
2.6.1.	Emisiones de GEI	149
2.6.2.	Medidas de mitigación.....	149
2.6.3.	Objetivos de reducción de GEI a medio y largo plazo y medidas asociadas.	150
2.7.	Biodiversidad.....	151
2.7.1.	Medidas de protección o restauración de la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	151
3.	RECURSOS HUMANOS.....	152
3.1.	Enfoque de gestión	152
3.2.	Empleo.....	152

3.2.1.	Número total y distribución de empleados atendiendo a sexo, edad y clasificación profesional	152
3.2.2.	Empleados atendiendo a país donde trabajan.....	153
3.2.3.	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.....	153
3.2.4.	Despidos por sexo, edad y clasificación profesional	155
3.2.5.	Las remuneraciones medias desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (excluida Alta Dirección).....	156
3.2.6.	Brecha salarial (excluida Alta Dirección)	156
3.2.7.	Remuneración media del Comité Ejecutivo y de los órganos de supervisión, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción	158
3.2.8.	Implantación de políticas de desconexión laboral.....	158
3.2.9.	Empleados con discapacidad	158
3.2.10.	Número de horas de absentismo	159
3.2.11.	Regulación del tiempo de trabajo	159
3.2.12.	Medidas de conciliación que beneficien tanto a madres como a padres.....	160
3.3.	Seguridad y salud en el trabajo	162
3.3.1.	Requisitos previos para la seguridad y la salud en el trabajo	162
3.3.2.	Accidentes laborales por sexo.....	163
3.3.3.	Aparición de enfermedades profesionales por sexo.....	163
3.4.	Relaciones Empleado-Empresario.....	163
3.4.1.	Diálogo social y enfoque de la información, consulta y negociación con los trabajadores	163
3.4.2.	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.....	164
3.4.3.	Contenido de los convenios colectivos, en particular en materia de salud y seguridad.....	165
3.5.	Formación.....	165
3.5.1.	Directrices para la educación y la formación	165
3.5.2.	Total de horas de educación y formación según clasificación profesional.....	166
3.6.	Accesibilidad.....	167
3.6.1.	Accesibilidad para personas con discapacidad	167
3.7.	Igualdad	167
3.7.1.	Plan de igualdad conforme a la legislación	167
3.7.2.	Medidas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre varones y mujeres.....	167
3.7.3.	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	168
4.	RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	169
4.1.	Enfoque de gestión	169
4.2.	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	169
4.3.	Mecanismos de denuncia en materia de derechos humanos	169
4.4.	Fomento y cumplimiento de los convenios de la OIT sobre libertad sindical y negociación colectiva. Exclusión del trabajo forzoso. Exclusión del trabajo infantil	170
5.	LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN	171
5.1.	Enfoque de gestión	171
5.2.	Medidas de lucha contra el soborno y la corrupción.....	171
5.3.	Medidas contra el blanqueo de capitales	172

6.	SOCIEDAD	174
6.1.	Enfoque de gestión	174
6.2.	Compromiso con el desarrollo sostenible.....	174
6.2.1.	Efectos sobre el empleo y el desarrollo local.....	174
6.2.2.	Impacto en la sociedad, las comunidades locales y las regiones	175
6.2.3.	Relaciones y diálogo con las comunidades locales	176
6.2.4.	Contribuciones a fundaciones u organizaciones sin ánimo de lucro	177
6.2.5.	Asociaciones o patrocinios	179
6.3.	Cadena de suministro.....	180
6.3.1.	Integración de criterios sociales, de género y medioambientales en las directrices de compra.....	180
6.3.2.	Inclusión de la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con los proveedores	180
6.3.3.	Evaluaciones y auditorías de proveedores y sus resultados	181
6.4.	Clientes.....	181
6.4.1.	Medidas para la salud y seguridad de los clientes	181
6.4.2.	Mecanismos de reclamación para los clientes, quejas recibidas y su resolución.....	182
6.5.	Información fiscal.....	184
	NOTAS	185
	ANEXO	188

El presente Estado de Información No Financiera ha sido elaborado conforme a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad. Esta ley, que transpone parcialmente la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (conocida como NFRD, por sus siglas en inglés), fue aprobada por el Congreso de los Diputados el 13 de diciembre de 2018 y modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio) y la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas. A la fecha de elaboración del presente informe, la nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) aún no ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico español.

En este contexto, Helvetia Caser también ha tenido en cuenta el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (Reglamento de Taxonomía). Este reglamento establece los criterios para determinar si una actividad económica puede considerarse ambientalmente sostenible, en función de su contribución sustancial a uno o varios de los objetivos medioambientales definidos por la Unión Europea, sin causar un perjuicio significativo a ninguno de ellos y cumpliendo con garantías mínimas en materia social y de gobernanza. La información relativa a la alineación con la Taxonomía se presenta de forma consolidada a nivel del Grupo Helvetia Holding AG, en línea con los requisitos normativos aplicables.

Asimismo, en la elaboración de este Estado se han observado las directrices de la Comisión Europea sobre la presentación de informes no financieros (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, los contenidos del EINF se han elaborado en referencia a los indicadores GRI seleccionados, según lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Este Estado de Información No Financiera ha sido sometido a una revisión externa independiente por parte de KPMG Auditores, S.L., cuyo informe se adjunta como anexo, incluyendo los objetivos, alcance, procedimientos aplicados y conclusiones del proceso de revisión.

A lo largo de este documento se emplearán distintos términos para referirse a las entidades involucradas. El término Helvetia Caser se utilizará para designar a la compañía unificada que presenta el EINF. Cuando se mencione Helvetia Seguros, se hará referencia a la empresa que ha sido absorbida por Caser, mientras que Caser identificará a la entidad que ha llevado a cabo dicha absorción. Por su parte, Grupo Caser se utilizará para referirse al conjunto de sociedades que conforman la estructura corporativa de Caser.

Grupo Helvetia se utilizará para referirse a la matriz suiza de Helvetia Caser.

En 2025 se produce la fusión entre el Grupo Caser y Helvetia Seguros por lo que los datos recogidos en este informe reflejan la información consolidada y agregada de ambas compañías. Por este motivo, en esta edición no se incluyen comparativas con ejercicios anteriores ya que los perímetros, metodologías y estructuras de información no son plenamente homogéneos.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Modelo de Negocio

Helvetia Caser desarrolla su actividad aseguradora en un entorno económico global que, durante 2025 ha mantenido un crecimiento moderado, en un contexto marcado por el aumento del déficit asegurador mundial (la diferencia entre las necesidades de protección y la cobertura real existente) y el mayor potencial de expansión en mercados como China, Estados Unidos e India.

A nivel sectorial, los ingresos de las aseguradoras a cierre de año alcanzan los 85.903 millones de euros (el 58% se correspondería con el ramo de No Vida y el 42% con el ramo de Vida). Las primas de Vida alcanzan los 35.926 millones de euros, creciendo un 23,2% en términos interanuales, principalmente por el relevante decrecimiento del año anterior (-13,7%) provocado por el entorno de altos tipos de interés. Por otro lado, el crecimiento para No Vida se sitúa en el 7,8%, alcanzando los 49.976 millones de euros, impulsado por Salud (11,5%), Autos (8,4%) y Multirriesgos (6,6%), mientras que el resto de ramos crecen un 4,3%. En cuanto a la distribución del negocio de No Vida, Autos sigue siendo la actividad que más ingresos reporta (28,6%), seguido de Salud (26,9%).

Las aseguradoras siguen adaptando sus modelos de negocio a un entorno marcado por nuevos hábitos de consumo, impulsando una transformación centrada en la digitalización y la personalización. El sector avanza hacia una cadena de valor orientada al servicio y al acompañamiento continuo del cliente, con propuestas diseñadas según sus momentos vitales y preferencias. Esta evolución también responde a desafíos estructurales, como el envejecimiento de la población y el aumento de eventos climáticos extremos.

El impulso del uso de datos y tecnologías como la inteligencia artificial permite crear soluciones predictivas y ajustadas a cada perfil, optimizar procesos y fortalecer la relación con el asegurado. La digitalización se traduce así en mayor agilidad y en productos capaces de atender necesidades específicas.

La experiencia de cliente se refuerza mediante modelos omnicanal que garantizan accesibilidad, coherencia y claridad. Además, la sostenibilidad gana peso, impulsando coberturas que mejoran la resiliencia y la protección ante riesgos crecientes.

Como se indicaba en el preámbulo, en 2025 se ha consolidado la fusión entre las compañías Caser y Helvetia, tras la autorización otorgada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de España, unificando de manera legal y operativa ambas entidades dentro del mercado español. La operación, aprobada en diciembre de 2025, da lugar a una única aseguradora más fuerte, contando con más de 2,5 millones de clientes y un equipo de más de 7.000 profesionales, situándose entre los diez mayores grupos aseguradores del país.

Ambas marcas convivirán hasta 2027, mientras se completa la integración operacional y tecnológica, y se refuerza el papel de las redes de agentes y corredores como elementos clave en la distribución. La nueva entidad ofrecerá una cartera más amplia de productos y servicios, con soluciones digitales mejoradas, así como nuevas propuestas dirigidas a clientes mayores de 50 años y a pymes, aprovechando las capacidades complementarias de ambas organizaciones. Unicaja e Ibercaja continuarán como accionistas minoritarios de referencia en el nuevo grupo.

La unión del Grupo Helvetia con Baloise Holding aporta apoyo estratégico adicional al proceso de integración de Caser y Helvetia Seguros en España. La fusión de Helvetia Baloise convierte a

la compañía en el mayor asegurador multirramo de Suiza y con posición líder en Europa, reforzando la capacidad de Helvetia Caser para avanzar en su propia integración con mayores recursos, estabilidad y perspectiva de largo plazo.

Helvetia Caser mantiene en 2025 su compromiso de mejorar los ratios de rentabilidad para accionistas y clientes, avanzando de forma sostenida en la digitalización y en la optimización de su desempeño técnico. La compañía centra sus esfuerzos en reforzar la eficiencia, la calidad técnica y la gestión de la cartera. En este contexto, el modelo de negocio asegurador integra toda la cadena de valor de esta actividad, ya que diseña, crea y comercializa los productos asumiendo la gestión administrativa de las pólizas emitidas y la de las prestaciones derivadas de las mismas. Asimismo, introduce un amplio catálogo de servicios complementarios en su oferta, que permiten satisfacer de forma más adecuada las posibles necesidades del cliente.

Complementariamente a la actividad aseguradora, Helvetia Caser cuenta con un área de Servicios, en la que se encuadran todos aquellos negocios que proporcionan un valor añadido y accesorio al estrictamente asegurador: hospitales, residencias de mayores, prestación de servicios asistenciales, mantenimiento de inmuebles e instalaciones, de servicios de salud, de servicios financieros complementarios y clínicas veterinarias, entre otros. De esta manera, Helvetia Caser se confirma como un proveedor tanto de Seguros como de Servicios, bajo el entendimiento de que la satisfacción de la demanda de los clientes pasa por atender ambas exigencias de forma conjunta y coordinada.

El gobierno de la Sociedad queda reflejado en el siguiente organigrama:



La Dirección de Riesgos es la responsable de liderar y coordinar el marco integral de gestión de riesgos de Helvetia Caser, garantizando una adecuada identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos a los que está expuesta la compañía. Su objetivo es asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del negocio, reforzar la toma de decisiones, apoyar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios aplicables al sector asegurador y minimizar el impacto negativo medioambiental generado por la actividad de sus negocios. Bajo el ámbito de la Dirección de Riesgos se integran las funciones de Estrategia y Gobernanza de Riesgos, Sostenibilidad, Gestión de Riesgos Financieros, Gestión de Riesgos Operacionales y Función Actuarial.

Dentro de la Dirección de Riesgos se integra el Área de Sostenibilidad, encargada de definir e impulsar la estrategia de sostenibilidad del grupo, liderando la elaboración, seguimiento y cumplimiento del Plan de Sostenibilidad anual, así como su correspondiente plan de comunicación coordinado con la dirección de Comunicación, o los diferentes reportings internos y externos en materia de sostenibilidad. Además, gestionará la identificación y desarrollo de iniciativas en materia ESG, garantizará la medición y trazabilidad de los KPIs asociados, y proporcionará soporte especializado a los distintos negocios y usuarios internos en todos los ámbitos relacionados con la sostenibilidad.

En cuanto al perímetro de consolidación mercantil, Helvetia Caser se estructura a través de las sociedades que se listan a continuación.

- Acierta Asistencia S.A.
- Actiu D'Assegurances S.A.
- Adepinar S.L.U.
- Aldebarán Riesgo, S.C.R., S.A.U.
- Aquanex S.A.
- Arrienda Gestión S.A.U.
- Attendae Gestión S.A.U.
- Audisec, S.L.
- Banistrato S.L.
- Becser S.A.
- Bernardinos Solar Norte S.L.
- Bernardinos Solar S.L.U.
- CA Vida Assegurances SAU
- Caja de Seguros Reunidos, Cía de Seguros y Reaseguros, S.A. -Caser-
- Casavi, Asistencia En Viaje, S.L.U.
- Caser Direct, Correduría de Seguros S.A.
- Caser Formación S.L.U.
- Caser Marketing Directo, S.L.U.
- Caser Pensiones, Entidad Gestora de F.P. S.A.
- Caser Residencial Almeria, S.L.
- Caser Residencial Inmobiliaria, S.A.U.
- Caser Residencial, S.A.U.
- Caser Servicios De Salud, S.A.U.
- Caser Valores e Inversiones Ag. Valores,S.A.U.
- Centro Sociosanitarios De Logroño, S.L.

- Ciudad de la Justicia de Cordoba S.A.
- Clínica Parque, S.A.U.
- Clínica Quirurgica Cacereña S.A.
- Clínicas Avetmas, S.A.U.
- EACI S.A
- El Recuerdo Arco UTE
- Estación de Autobuses Atotxa S.L.U
- Extremeña de Gestión Sanitaria, S.L.U.
- Financiera D'Assegurances S.A.
- Funeraria el Recuerdo, S.L.
- Gesinca Consultora De Pensiones y Seguros, S.A.
- Grupo Funesmalaga Europa, S.L.
- Grupo Inversor La Vega 2015, S.L.
- Grupo TH Mantenimiento
- Hospital Del Llevant, S.L.
- Inbani S.L.
- Inmocaser, S.A.U.
- Myces, S.L.U.
- Novallar de Cunit, S.L.
- Novallar de Mediona, S.L.
- Parque Hospitales Baleares, S.L.U.
- Premium Health&Welness, S.L.U.
- Príncipe 6 Servicios, S.L.
- Prisan UTE
- Residencia Del Hospital Del Llevant, S.L.
- Saisa 2020 Sociedad de Inversiones Andaluzas, S.A.
- Serv. Integrales Gerontológicos y Sanitarios, S.A.
- Servicios Funerarios de Aljarafe, S.L.
- Servicios Funerarios Iría, S.L.
- Silvergarden Place, S.L.
- SPV Sistemas S.A.
- UTE Medicauce-Acierta La Paz
- VOE, S.A.U.

1.2. Mercados

Durante el ejercicio 2025, Helvetia Caser ha desempeñado su actividad en territorio español y andorrano.

Como parte de un enfoque ecosistémico, las actividades de Caser también incluyen servicios de salud y atención a personas mayores. Del mismo modo que en Helvetia Seguros la funeraria El Recuerdo completa los servicios funerarios que ofrece la aseguradora.

Helvetia Caser opera a través de una red consolidada de agentes, corredores, bancos y canales directos, lo que garantiza cercanía con los clientes y socios en todo el territorio. Esta presencia permite ofrecer soluciones aseguradoras adaptadas a las necesidades locales, con especial atención a la innovación, la digitalización y la sostenibilidad. Además, la compañía mantiene

relaciones estratégicas con entidades financieras, hospitales, residencias y otros actores clave que refuerzan su modelo de negocio.

Helvetia Caser está presente en los mercados tradicionales de seguros de vida, salud, hogar, automóvil, accidentes, decesos y multirriesgos, así como en pensiones y ahorro. A través de Caser, se ha consolidado una posición relevante en el sector sociosanitario, con servicios que incluyen residencias para mayores, hospitales, atención domiciliaria y clínicas especializadas.

Dentro de los Specialty Markets, Helvetia Caser destaca por su actividad en nichos específicos como seguros agrarios, seguros para embarcaciones de recreo, seguros para colectivos profesionales (sanitarios, abogados, ingenieros, etc.) y soluciones aseguradoras para el sector turístico y hotelero. También se incluyen productos diseñados para expatriados, seguros de arte y patrimonio y coberturas específicas para energías renovables, en línea con los compromisos de sostenibilidad del Grupo.

Esta diversificación geográfica y sectorial permite a Helvetia Caser mantener una posición competitiva y resiliente alineada con las tendencias del mercado y las expectativas de sus clientes.

1.3. Objetivos y estrategias de la organización

Los datos de cierre del ejercicio 2025 confirman la positiva evolución del negocio de Helvetia Caser, destacando el buen comportamiento de las primas que supera la cifra de 2.251 millones, gracias a la evolución del ramo de No Vida cuyo crecimiento se ha situado en el 5%, las primas de Vida se reducen un 13% debido fundamentalmente a emisiones no recurrentes de 2024 (Ere de Ford) en ahorro y en riesgo por la no renovación de pólizas relevantes.

El resultado antes de impuestos alcanza los 183,7 millones de euros, destacando el buen comportamiento de No Vida (170,5 millones de euros).

En cuanto a la actividad no aseguradora, aumenta su facturación un 5,0% suponiendo un total de 344,1 millones de euros en 2025.

La estrategia de Helvetia Caser define una dirección orientada a reforzar la posición de la compañía con la integración. El propósito fundamental se basa en estar presentes para los clientes en todo momento. Sobre este contexto se articulan los tres ejes centrales que definen la identidad estratégica: Local Customer Champion, Global Specialist y Focused Company.

Como Local Customer Champion, destaca su compromiso con la cercanía y el acompañamiento continuo al cliente, actuando como su representante y aliado a lo largo de toda su vida. Este enfoque se basa en el fortalecimiento de la red de agentes, la puesta en valor de la experiencia en Bancaseguros y potenciar el segmento 50+, donde la empresa cuenta con una posición sólida. Además, la mejora de la oferta de productos, buscando mayor flexibilidad, agilidad en el time to market y la incorporación de servicios de valor añadido. En productos clave como Hogar, Vida Riesgo, Salud y Decesos, se apuesta por revisiones, innovaciones y sinergias con la actividad de servicios, especialmente las funerarias.

El pilar Global Specialist se centra en el aprovechamiento de la experiencia que el grupo ya ha desarrollado en Specialty Lines, aplicando ese conocimiento técnico y la agilidad en la toma de decisiones. Se contempla ampliar la actividad dirigida a Pymes mediante productos

especializados, así como constituir una unidad local dedicada a Specialty Lines, que contará con el respaldo del centro de excelencia del grupo para reforzar sus capacidades de suscripción. Además, se prevé implantar un modelo de suscripción renovado, basado en una relación más directa entre los corredores especialistas y los suscriptores, con el objetivo de elevar tanto la precisión técnica como la calidad y personalización del servicio.

Por su parte, Focused Company se concentra en la optimización interna para reforzar la eficiencia y la excelencia técnica. El objetivo es mejorar el margen mediante herramientas avanzadas de pricing, una gestión más disciplinada de la cartera y la reducción progresiva de los costes de siniestros. Además, a ello se suma un proceso de simplificación organizativa destinado a facilitar la integración y fortalecer la colaboración entre ambas entidades, incluyendo la automatización de procesos, la unificación de la arquitectura tecnológica y la reducción de los costes operativos y de adquisición.

En materia de Sostenibilidad, como consecuencia de la fusión entre el Grupo Helvetia y Baloise Holding, la estrategia del nuevo grupo, así como los objetivos específicos de cada unidad de mercado, serán revisados y redefinidos. Esta integración supone una oportunidad para alinear las distintas políticas ambientales, sociales y de buen gobierno, garantizando que la compañía resultante cuente con un enfoque coherente, actualizado y adaptado a su nueva dimensión operativa.

En este contexto, se llevará a cabo también un nuevo análisis de doble materialidad. Este estudio permitirá identificar de forma rigurosa los impactos actuales y potenciales de la organización, asegurando que las prioridades estratégicas reflejen adecuadamente las expectativas de los grupos de interés, los riesgos emergentes y las exigencias regulatorias más recientes.

El resultado de este proceso servirá como base para establecer una hoja de ruta común, reforzar el compromiso del grupo con la gestión responsable y promover una creación de valor sostenible en todos los mercados en los que opera.

1.4. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

Las principales tendencias y factores que influirán en la evolución de Helvetia Caser estarán marcada por diversas tendencias macroeconómicas, tecnológicas, regulatorias y de comportamiento del cliente, que obligan a la compañía a adaptar su modelo de negocio para mantener su competitividad.

En el ámbito macroeconómico, el envejecimiento poblacional, la transformación de la pirámide generacional, los efectos inflacionarios derivados del encarecimiento energético y la persistencia de tipos de interés elevados impulsan la necesidad de crear productos más ajustados a una población mayor y con mayores necesidades asistenciales, especialmente en Salud y Hogar. Además, el impacto creciente del cambio climático exige medidas técnicas para gestionar la siniestralidad, así como la revisión de productos ante nuevas regulaciones hipotecarias.

La revolución digital continúa siendo un eje prioritario, impulsada por nuevas tecnologías. Helvetia Caser deberá intensificar el acompañamiento digital al cliente, incrementar la monitorización preventiva mediante dispositivos conectados y automatizar procesos mediante inteligencia artificial. El seguro de Autos afrontará una transformación profunda debido a la

evolución tecnológica. Asimismo, la compañía deberá fortalecer la ciberseguridad, desarrollar productos personalizados, optimizar la cadena de valor y garantizar una gestión eficiente y sostenible de los recursos. La protección de datos y la consolidación de un entorno laboral digital también serán esenciales.

En cuanto al cliente, las expectativas se orientan hacia un modelo que acompañe todas las etapas de la vida, bajo una estrategia centrada en la cercanía y la personalización. La omnicanalidad, la creación de microseguros y la transparencia en el uso de datos serán elementos diferenciales, junto con la adaptación continua a los cambios en las preferencias de compra y la mejora de la retención y fidelidad.

En distribución, la empresa deberá fortalecer y formar a sus agentes, revisar el modelo de corredores, abrir nuevos canales, mejorar el servicio en entornos digitales y promover ventas cruzadas. También será relevante impulsar productos alineados con estrategias ESG y desarrollar acuerdos que permitan nuevos puntos de contacto con el cliente.

Por último, la combinación entre nueva regulación e Insurtech exigirá simplificar procesos, potenciar el Big Data, ampliar la conectividad y adaptarse con agilidad a un entorno normativo más estricto, incorporando prácticas sólidas de gobernanza y protección de datos.

1.5. Marco de reporting utilizado

Como se ha indicado, el marco normativo y de referencia utilizado para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera es el previsto en la Ley 11/2018 en materia de Información No Financiera y Diversidad y se alinea con los estándares del Grupo Helvetia. Al final de este documento se incluye un apéndice con la correlación entre los estándares GRI y los contenidos de la Ley según lo establecido en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

1.6. Taxonomía

De conformidad con el apartado 9 del Reglamento Delegado (UE) 2026/73, que modifica el artículo 7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, según el cual, hasta el 31 de diciembre de 2027, los artículos 2 a 8 no se aplicarán a las empresas financieras que no declaren, a tenor de los artículos 3 y 9 del Reglamento (UE) 2020/852, que tienen actividades económicas asociadas a dicho Reglamento, siempre que divulguen la información a que se refiere el artículo 8, apartado 1, del mismo Reglamento incluyendo en su informe de gestión la declaración siguiente:

“No se declara ninguna actividad asociada a actividades económicas consideradas medioambientalmente sostenibles con arreglo a los artículos 3 y 9 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento sobre la taxonomía)”

Por tanto, en base a lo anteriormente mencionado, Helvetia Caser hace uso de la opción de no divulgar los formularios relativos a la taxonomía aplicables a entidades financieras para el ejercicio 2025.

Alcance del análisis realizado

Helvetia Caser ha realizado el siguiente análisis para verificar que cumple con las condiciones de no reporte:

- Revisión del modelo de negocio asegurador y de servicios.

- Evaluación del catálogo de productos comercializados.
- Revisión de la información pública, contractual y comercial
- Identificación de exposiciones a actividades económicas elegibles incluidas en los actos delegados de taxonomía.
- Contraste con los criterios técnicos de selección.
- Análisis de todas las actividades de servicios elegibles por la taxonomía.
- Extracción y análisis de los porcentajes de facturación/CAPEX/OPEX elegibles.

Resultado del análisis realizado

En el negocio asegurador, a partir del trabajo efectuado, se observa que Helvetia Caser no ha comercializado productos aseguradores diseñados específicamente para financiar actividades alineadas con la Taxonomía Europea, ni ha comunicado públicamente disponer de productos de este tipo. Por ello, en relación con la actividad aseguradora, se concluye que no se reporta ninguna actividad vinculada a actividades económicas consideradas medioambientalmente sostenibles conforme a los artículos 3 y 9 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de Taxonomía).

En cuanto al ámbito no asegurador, se ha identificado una única actividad elegible según la Taxonomía: “12.1 Asistencia en establecimientos residenciales”. El análisis de la facturación correspondiente al negocio de Tercera Edad a cierre de 2025 muestra que esta actividad representa aproximadamente un 5,6 % del total, por lo que no alcanza un nivel considerado material.

En consecuencia, a 31 de diciembre de 2025 no se procederá a la divulgación de los formularios de taxonomía correspondientes a entidades no financieras.

1.7. Principio de materialidad

Para comprender las necesidades de sus grupos de interés, conocer las oportunidades y los riesgos relacionados con los factores de Sostenibilidad, el Grupo Helvetia realiza un análisis de materialidad de forma sistemática desde 2013. Esto le permite poder decidir y actuar de forma responsable como empresa. La evaluación integral de materialidad más reciente se llevó a cabo en 2024 e incluyó el principio de doble materialidad. Para este análisis, el Grupo Helvetia contó principalmente con la participación de partes interesadas internas de las distintas unidades de mercado y funciones de negocio del Grupo. Esto incluyó la participación de Caser y Helvetia Seguros.

Este proceso de evaluación identificó 18 temas materiales que abarcan tanto riesgos como oportunidades financieras. En 2025 se hizo una revisión reduciendo la lista a 12:

Asunto	Tema	Descripción	Índice EINF (Ley 11/20218)
Cambio Climático	Mitigación del cambio climático	El tema incluye la gestión y el monitoreo de las emisiones de GEI en nuestras propias operaciones (alcances 1 y 2) y en la cadena de valor (alcance 3), así como los esfuerzos para reducirlas; la estrategia de la empresa en relación con la descarbonización y la transición hacia una economía y sociedad bajas en carbono.	2.2.3 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales 2.2.4 Aplicación del principio de precaución 2.2.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales 2.6. Cambio climático
	Adaptación al cambio climático	Gestión de riesgos físicos relacionados con el clima (desastres naturales), incluyendo consideraciones estratégicas de la empresa en relación con la adaptación al cambio climático y la resiliencia a lo largo de nuestra cadena de valor (por ejemplo, oferta de productos).	2.3 Contaminación 2.5 Gestión sostenible de los recursos
Gestión de recursos y economía circular	Gestión de residuos	Este tema ha resultado ser material para Parque Hospitales debido a su actividad. Abarca la gestión de residuos peligrosos, incluyendo su eliminación, almacenamiento y tratamiento.	2.4 Economía circular y gestión de residuos
Biodiversidad y ecosistemas	Biodiversidad y ecosistemas	Consideración de la protección de la biodiversidad y los ecosistemas en la conducción de nuestro negocio, así como el monitoreo y la gestión de impactos sobre los ecosistemas naturales y los riesgos potenciales derivados de nuestras actividades empresariales y la cadena de valor.	2.7. Biodiversidad

Asunto	Tema	Descripción	Índice EINF (Ley 11/20218)
Personal	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Garantizar la protección de la diversidad e inclusión de la plantilla, así como un trato justo e igualitario. Ofrecer a los empleados formación y planes de desarrollo/sucesión para mejorar sus habilidades y conocimientos, además de facilitarles el acceso a oportunidades laborales.	3.2. Empleo 3.5 Formación 3.6 Accesibilidad 3.7 Igualdad
	Derechos laborales	Implementación de prácticas, políticas y procedimientos de gestión relacionados con el trabajo y los derechos humanos, incluyendo la erradicación del trabajo infantil, el trabajo forzoso y la esclavitud moderna.	3.3. Seguridad y salud en el trabajo 3.4 Relaciones Empleado-Empresario
Clientes y usuarios finales	Inclusión social de los clientes	Garantizar la igualdad de acceso a productos y servicios, incluyendo un trato al cliente basado en prácticas no discriminatorias, y promover la inclusión social a través de productos y servicio	7.4 Clientes
	Marketing responsable e información transparente	Garantizar prácticas de marketing responsables y el acceso a información transparente.	3.6 Accesibilidad

Asunto	Tema	Descripción	Índice EINF (Ley 11/20218)
Conducta empresarial ética	Gobierno y cultura corporativos	Establecer una cultura corporativa y una gobernanza responsables que permitan al Consejo de Administración ejercer el control y la supervisión adecuadas (incluidas la estructura del consejo, la composición del consejo y los comités relacionados, la eficacia del consejo, etc.) y garantizar un enfoque responsable por parte de la Compañía.	4 Respeto a los Derechos Humanos 5. Lucha contra el soborno y la corrupción
	Relaciones e impacto en las comunidades locales	Participación y apoyo a las comunidades locales y relaciones constructivas con las autoridades locales.	7.2. Compromiso con el desarrollo sostenible
Finanzas sostenibles	Consideraciones ESG en la actividad de inversión	Enfoque responsable en la realización de actividades de inversión, en línea con las regulaciones y las mejores prácticas, incluyendo la consideración de factores ESG en la cartera de inversiones, así como en los activos inmobiliarios.	-
	Consideraciones ESG en productos y servicios	Adopción de un enfoque responsable en el desarrollo de actividades relacionadas con los seguros, en consonancia con la normativa y las mejores prácticas, incluyendo la consideración de los factores ESG en los productos y servicios y la gestión de siniestros.	-

2. MEDIOAMBIENTE

2.1. Enfoque de gestión

El cambio climático es uno de los mayores desafíos globales. Como muestran los informes de la ONU, el calentamiento global seguirá progresando hasta mediados de siglo bajo todos los escenarios analizados. Las consecuencias ya son patentes, con eventos climáticos cada vez más frecuentes y extremos.

Helvetia Caser es consciente de estos desafíos y no elude su compromiso. La compañía tiene como objetivo la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), por ello define objetivos de emisiones netas cero basados en el Acuerdo Climático de París y describe acciones para alcanzarlos. En este sentido, la compañía diferencia los que marca para sus propias operaciones de los del negocio de inversiones y seguros.

2.2. Gestión ambiental

2.2.1. Impactos actuales y previsibles de las actividades en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad

La actividad principal de Helvetia Caser se centra en el negocio asegurador y en el desarrollo de actividades en el sector de la asistencia sanitaria tales como clínicas dentales, clínicas veterinarias, hospitales y residencias para personas mayores. Por tanto, a nivel ambiental los impactos principales son los habituales de la actividad que desarrolla en sus edificios, así como los derivados de la utilización de la flota de vehículos.

- En Seguros, el mayor impacto viene dado por las inversiones, las emisiones asociadas al seguro, los viajes de negocios y, en menor medida, la energía y recursos consumidos en el desarrollo de sus activad.
- En Hospitales y Residencias, al margen del consumo energético, la gestión de residuos peligrosos es el punto más importante estando controlada por gestores autorizados.
- En cuanto al ecosistema funerario, el impacto ambiental más relevante se debe a las emisiones de los hornos crematorios.

En línea con el Grupo Helvetia, Helvetia Caser ha establecido el objetivo de alcanzar emisiones netas cero en sus operaciones propias para el año 2040 y en su cartera de inversiones y seguros para 2050. Para lograrlo, se han implementado mecanismos de evaluación de riesgos climáticos que permiten identificar los impactos potenciales sobre el medioambiente y la sociedad. Estas evaluaciones se traducen en medidas concretas de mitigación, como la descarbonización progresiva de activos, la integración de criterios ESG en la toma de decisiones y el impulso de productos que fomenten la transición energética.

Este enfoque proactivo refuerza el papel de Helvetia Caser como agente de cambio en el sector asegurador, alineado con los objetivos del Acuerdo de París.

2.2.2. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Los procedimientos de evaluación y certificación ambiental se alinean con estándares internacionales y marcos normativos europeos que garantizan la transparencia y el compromiso con la sostenibilidad. Estos incluyen:

- ISO 14001: el Hospital Parque Marazuela, las empresas Acierta, TH Mantenimiento, SPV sistemas y El Recuerdo cuentan con esta certificación, que acredita un sistema de gestión ambiental eficaz.
- Leed Gold: otorgada al edificio de oficinas situado en C/ Velázquez (Madrid). Esta certificación reconoce la eficiencia energética, uso de agua, materiales y calidad ambiental de este edificio.
- Sello EFQM 600: el negocio residencial dispone de este reconocimiento por su Gestión Excelente, Innovadora y Sostenible, basado en Modelo EFQM 2020 y otorgada por el Club Excelencia en Gestión.
- Además, el Grupo Helvetia participa en iniciativas como CDP (Carbon Disclosure Project), que evalúa la gestión climática de las empresas y RE100 que garantiza el uso de energía renovable al 100%.

2.2.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Helvetia Caser ha reforzado sus recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales. Las actuaciones se orientan a evitar o minimizar impactos negativos sobre el medioambiente, tanto en sus operaciones como en su actividad aseguradora.

Los medios asignados para gestionar los riesgos medioambientales son:

- Certificaciones ambientales, mencionadas anteriormente.
- Formación del personal (cursos y procedimientos como sostenibilidad y gestión de residuos).
- Monitorización del consumo energético.
- Evaluación ambiental interna. Helvetia Caser calcula las emisiones de GEI de sus propias operaciones.
 - Como parte del Grupo Helvetia, lo hace utilizando la metodología establecida por la Asociación para la Gestión Ambiental y la Sostenibilidad en Instituciones Financieras (VfU), organización con sede en Alemania que recomienda el uso del GHG Protocol para el cálculo de la huella de carbono de carteras de inversión y préstamos.
 - Para este Estado de información No Financiera, se emplean los factores de emisión ofrecidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos y el control interno relacionados con los riesgos de sostenibilidad forman parte del Marco de Gestión y Control de Riesgos de la Compañía. Este enfoque integrado permite que todos los riesgos relevantes se identifiquen, analicen, evalúen y controlen de manera oportuna, garantizando su adecuada supervisión y tratamiento. La gestión de riesgos se lleva a cabo conforme a las expectativas de los grupos de interés y a los requisitos normativos aplicables, incorporando las mejores prácticas en identificación, evaluación y seguimiento.

Los riesgos de sostenibilidad pueden derivarse de factores ambientales, sociales o de gobernanza y, en caso de materializarse, podrían generar impactos negativos, reales o potenciales, tanto económicos como reputacionales. Dentro del mapa global de riesgos de la Compañía, estos riesgos no se consideran una categoría independiente, sino un elemento transversal que puede agravar otras tipologías de riesgo ya contempladas en el sistema de gestión de riesgos.

Los factores ambientales incluyen el cambio climático (riesgos físicos como de los de transición), la contaminación, el uso no sostenible del agua, el suelo y los recursos marinos, así como los efectos sobre la biodiversidad y los ecosistemas. Por su parte, los factores sociales y de gobernanza abarcan cuestiones relativas a los derechos humanos, las condiciones laborales, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como la protección de la información y la ciberseguridad.

Con el objetivo de asegurar la detección temprana de acontecimientos adversos significativos y su correcta integración en el proceso de gestión de riesgos, el Grupo Helvetia ha implantado el proceso de Perfil Integral de Riesgos (CRP), tanto a nivel corporativo como local. En este marco, los riesgos específicos se analizan y validan en el Comité de Riesgos y Cumplimiento Normativo. El CRP está diseñado para identificar y evaluar todos los riesgos relevantes con independencia de su naturaleza, y dado que los riesgos de sostenibilidad se abordan de forma transversal, estos se integran plenamente en dicho proceso, proporcionando una visión coherente y global de la exposición al riesgo.

Desde 2023, el análisis del cambio climático se incorpora también a la Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia (ORSA), que constituye un informe esencial dentro del marco de Solvencia II. El análisis comienza con la definición de los conceptos clave vinculados a los riesgos climáticos y una contextualización de los principales desafíos que estos implican para la actividad aseguradora.

Posteriormente se realiza un análisis de materialidad con el objetivo de determinar en qué medida los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático pueden ser relevantes para la Compañía. El análisis evalúa la exposición actual y potencial a fenómenos meteorológicos extremos, cambios en los patrones climáticos, nuevas exigencias regulatorias, efectos sobre los mercados financieros y transformaciones económicas derivadas de la transición hacia una economía baja en carbono. Para ello, se revisan tanto los activos como los pasivos, se identifican los factores de riesgo más significativos y se valoran sus posibles efectos sobre la suscripción, las inversiones y la solvencia.

El proceso finaliza con la determinación del grado de materialidad y el impacto potencial de estos riesgos, lo que permite priorizar aquellos que requieren una atención reforzada e

integrarlos de forma coherente en los procesos de gestión de riesgos y en la planificación estratégica.

Fundación IDEA helvetia y Acción Social Caser

Un recurso destinado a la prevención de riesgos naturales es el apoyo de la Fundación IDEA helvetia, gracias al cual Helvetia Seguros promovió iniciativas de protección forestal.

Durante 2025 se han financiado proyectos de reforestación en zonas de interés por su vulnerabilidad, como Doñana, o su interés social, como el anillo verde de Alcalá de Henares. Estas plantaciones contribuyen a evitar la erosión del suelo, estabilizar el terreno y regular el ciclo hídrico. Estas acciones también mitigan la pérdida de biodiversidad, alineándose con los principios de la economía circular y la conservación ecosistémica.

En la misma línea, este año desde Acción Social de Caser se ha continuado con el proyecto de reforestación que comenzó el año anterior y se ha iniciado otro proyecto de limpieza de playas con voluntarios, habiéndose realizado dos acciones en 2025

2.2.4. Aplicación del principio de precaución

Helvetia Caser aplica el principio de precaución como parte de su estrategia de sostenibilidad y gestión de riesgos ambientales. Este principio se traduce en la consideración anticipada de los posibles impactos negativos sobre el medioambiente derivados de sus decisiones empresariales, tanto en operaciones propias como en procesos de inversión y suscripción de seguros.

Durante el ejercicio 2025, se ha integrado la evaluación de riesgos climáticos y medioambientales en sus procesos de negocio, especialmente en la suscripción de pólizas y en la gestión de activos financieros. Esta integración permite identificar exposiciones a fenómenos naturales adversos.

2.2.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Helvetia Caser considera que, en el contexto del sector asegurador, no resulta necesario provisionar recursos financieros específicos para hacer frente a posibles responsabilidades, daños o costes derivados de su impacto ambiental. Esta conclusión se fundamenta en la naturaleza de las actividades desarrolladas, el bajo nivel de riesgo ambiental identificado y el cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo los principios de gestión de riesgos establecidos en la Directiva Solvencia II.

La compañía dispone de un seguro específico para riesgos medioambientales, una póliza de Responsabilidad Civil que cubre hasta 12 millones de euros por contaminación accidental y repentina dentro de sus instalaciones. Esta cobertura excluye ciertos contaminantes, daños genéticos, sanciones administrativas y contaminación continua.

2.3. Contaminación

2.3.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica

En el negocio asegurador, la naturaleza de la actividad no implica procesos productivos que generen emisiones significativas ni impactos directos sobre el medioambiente. No obstante, se han aplicado una serie de medidas durante el año objeto del informe para prevenir, reducir o reparar emisiones que afecten gravemente al entorno, incluyendo cualquier forma de contaminación atmosférica, acústica o lumínica. Aunque, por el modelo de negocio, la contaminación acústica y lumínica no son aspectos trascendentales. A mediados de 2025, Caser y Helvetia Seguros firmaron un contrato conjunto de electricidad con una comercializadora por el que se garantiza que la energía adquirida por ambas compañías proviene de fuentes renovables, gracias a las garantías de origen (GDO). Por otra parte, ambas compañías disponían de sendos contratos de destrucción y reciclaje de papel.

En Helvetia Seguros, a nivel interno se concluyó el cambio de ventanas en la sede de Sevilla, buscando un mejor aislamiento térmico y acústico que permitiese reducir la necesidad de aire acondicionado y calefacción. También en 2025 se establecieron protocolos de climatización en sus edificios principales (Sevilla y Madrid) para minimizar el impacto ambiental.

En Caser, durante 2025 se inició el proceso de transición a luminarias LED en su sede central, así como en residencias (CR Arturo Soria, CR Santa Hortensia, CR Laguna) y hospitales (Don Benito y Hospital de Zafra). Además, en el edificio de Plaza de la Lealtad, en Madrid, se ha procedido a la sustitución de los sistemas de calefacción por otro más eficiente.

En el ámbito de la gestión de siniestros, ambas compañías han potenciado la videoperitación, evitándose de este modo las emisiones propias de los desplazamientos de peritos. También se impulsaron las reparaciones frente a las sustituciones de piezas.

Todas estas actuaciones contribuyen a la reducción del consumo eléctrico y de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

En el ámbito funerario, la creciente demanda de incineraciones plantea desafíos medioambientales significativos. Existen alternativas más sostenibles, aunque enfrentan barreras legales y culturales. La normativa funeraria actual está diseñada para entierros e incineraciones, sin contemplar otros procesos. No obstante, Helvetia Caser seguirá buscando medidas que poder aplicar para reducir el impacto ambiental de este negocio.

2.4. Economía circular y gestión de residuos

2.4.1. Medidas de prevención, reciclado y reutilización de residuos

En el negocio asegurador el principal residuo que se genera es el papel que se utiliza en las oficinas. Para ello en Helvetia Caser se han seguido implementando diferentes iniciativas durante 2025:

- Digitalización de documentación contractual.
Medida de reducción de papel por el incremento del envío de la documentación contractual en formato digital. Esta medida incluye la firma digital de los contratos.
- Digitalización de las facturas.
Medida de reducción de papel al fomentar el uso de la factura electrónica.
- Digitalización de burofax.
Medida de reducción de papel evitando su uso en los burofax. Aquí se incluyen las notificaciones certificadas vía correo electrónico o SMS.

Helvetia Caser aboga por la oficina sin papel, que busca digitalizar procesos internos, minimizar impresiones y fomentar el uso de herramientas electrónicas para la gestión documental. Esta práctica no solo disminuye el impacto ambiental, sino que también mejora la eficiencia operativa y reduce costes asociados al almacenamiento físico.

Adicionalmente, el papel que inevitablemente se utiliza debe gestionarse de forma responsable. Para ello, en las principales oficinas se recoge y recicla a través de un proveedor externo certificado, garantizando que el material se reincorpore a la cadena productiva como materia prima secundaria. Esta acción contribuye al cumplimiento de los principios de la economía circular.

Por su parte, Caser Residencial y Hospitales Parque han implantado en mayo de 2025 (aún pendiente en Hospital Parque Fuerteventura y Hospital Parque San Francisco) un protocolo de gestión de residuos en todos los edificios que separa en peligrosos y no peligrosos.

- Los residuos peligrosos son gestionados por empresas especializadas, utilizando contenedores específicos y resistentes para su almacenamiento, cumpliendo las medidas de seguridad adecuadas y siempre claramente identificados. Estos residuos son gestionados por un gestor autorizado de residuos o entregados en un punto limpio. De forma general, se siguen las siguientes etapas en la gestión de los residuos:
 - Clasificación: se realiza la identificación del grupo al que pertenece cada residuo para su clasificación y seguimiento.
 - Recogida/Segregación: se dispone de contenedores específicos para cada tipología de residuos, de forma que la recogida se lleva a cabo de forma segregada (separada), sin mezcla de residuos de diferentes grupos.
 - Transporte interno y almacenamiento: traslado desde el punto de generación en los dispositivos de recogida, hasta su almacenamiento (en los lugares y tiempos adecuados a cada tipo de residuo).
 - Eliminación: cesión de los residuos al gestor externo autorizado, con el que se haya concertado dicha gestión, para su traslado y gestión y tratamiento o destino en contenedores municipales para aquellos residuos asimilables a urbanos.
- Los residuos no peligrosos se gestionan con el servicio municipal, pero en ocasiones, generalmente por directrices de la administración, es necesario su gestión mediante gestores autorizados privados. Es importante clasificarlos correctamente para facilitar su tratamiento y reciclaje utilizando recipientes adecuados. En la medida de lo posible

se deben implementar sistemas de separación para facilitar el reciclaje y la reutilización. En algunos casos se dispone de albarán de retirada de estos residuos, pero en otros es necesario calcular el volumen generado según establece el Protocolo de gestión para cada uno de ellos (Orgánico, vidrio, envases de plástico, cartón, papel, recursos).

La siguiente tabla muestra los datos de residuos clasificándolos según peligrosos o no peligrosos. Esta clasificación se ha hecho en línea con los códigos LER definidos en la Decisión de la Comisión 2014/955/UE, de 18 de diciembre de 2014.

(t)	Seguros	No Seguros	Total
Residuos no peligrosos	110,84	3.415,41	3.526,26
Residuos peligrosos	2,87	39,69	42,57
Total	113,72	3.455,11	3.568,82

Se evidencia la no materialidad del volumen de residuos generados en los negocios de Seguros.

2.4.2. Medidas contra el desperdicio de alimentos

En nuestro análisis de materialidad, este tema se clasificó como menos relevante para el sector asegurador.

Por otra parte, en Servicios (Hospitales y Residencias) no se dispone, por el momento, de políticas de desperdicio alimenticio en las instalaciones en las que se presta de forma propia el servicio de restauración.

2.5. Gestión sostenible de los recursos

2.5.1. Consumo y gestión del agua en coordinación con la disponibilidad local

El consumo de agua de Helvetia Caser se realiza en todos los casos desde la red municipal disponible en cada uno de sus establecimientos a excepción del centro residencial ubicado en Vilaboa (Pontevedra) donde se emplean pozos de autoabastecimiento.

A continuación, se muestra el consumo de agua para el año 2025 en base a las facturas emitidas por los diferentes suministradores del servicio:

(m3)	Seguros	No Seguros	Total
Agua	21,36	313,95	335,31

2.5.2. Consumo de material y medidas para un consumo eficiente

En el sector asegurador, así como en el de servicios no hay materias primas productivas. Dada la naturaleza del negocio, el consumo de materias primas no es significativo, limitándose principalmente a papel.

(t)	Seguros	No Seguros	Total
Papel	59,74	33,58	93,32

2.5.3. Consumo de energía directo e indirecto. Medidas para la eficiencia energética y el uso de energías renovables

Helvetia Caser supervisa la eficiencia energética en todos los inmuebles realizando un seguimiento periódico de los consumos de energía.

Las medidas para la eficiencia energética se han mencionado en la sección 2.3.1 Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. Por otra parte, se ha alcanzado un acuerdo con un proveedor de energía eléctrica de manera que se garantice su origen renovable, gracias a las garantías de origen (GDO).

La siguiente tabla resume el consumo energético¹:

		Seguros	No Seguros	Total
Instalaciones fijas	Gas Natural (MWh)	409	18.382	18.791
	Gasóleo B (l)	2.500	69.900	72.400
	Gasóleo C (l)	-	34.481	34.481
	Propano (kg)	-	111.698	111.698
Transporte	Diesel (Turismo) (l)	25.532	17.151	42.684
	Diesel (Furgoneta) (l)	440	205.466	205.906
	Gasolina (Turismo) (l)	53.980	59.134	113.114
	Gasolina (Furgoneta) (l)	-	25.040	25.040
	AdBlue (l)	223	3.114	3.337
	GLP (l)	1.392	1.231	2.623
	GNC (kg)	-	281	281
Electricidad (MWh)		8.061	19.495	27.556

¹ En aquellos casos en los que el dato no se encontraba disponible a la fecha de cierre, se ha procedido a su estimación utilizando las fuentes de información disponibles y criterios metodológicos consistentes.

2.6. Cambio climático

2.6.1. Emisiones de GEI

Las emisiones de GEI se han calculado a partir de los consumos energéticos mostrados anteriormente y los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para los alcances 1 y 2.

(tCO ₂ e)		Seguros	No Seguros	Total
Instalaciones fijas	Gas Natural	74,52	3.345,51	3.420,03
	Gasóleo B	6,84	191,32	198,16
	Gasóleo C	-	99,93	99,93
	Propano	-	331,30	331,30
Transporte	Diesel (Turismo)	64,26	42,50	106,76
	Diesel (Furgoneta)	1,11	511,58	512,69
	Gasolina (Turismo)	121,40	132,99	254,39
	Gasolina (Furgoneta)	-	56,09	56,09
	AdBlue	0,06	0,81	0,87
	GLP	2,31	2,04	4,36
	GNC	-	0,78	0,78
Alcance 1	Total	270,51	4.714,84	4.985,35
Alcance 2	Electricidad	108,44	687,53	795,97
Total		378,94	5.402,37	5.781,32

2.6.2. Medidas de mitigación

En Helvetia Caser, afrontar el cambio climático forma parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad. Las medidas que estamos implementando en este sentido incluyen:

- **Gestión de riesgos:** La Compañía analiza el riesgo asociado al cambio climático, considerando tanto los riesgos físicos (fenómenos meteorológicos extremos) como los riesgos de transición (cambios regulatorios o tecnológicos, evolución de modelos de negocio y riesgos reputacionales). Esta evaluación se realiza conforme a los requerimientos de EIOPA, dentro del marco de Solvencia II, y siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), dado que dichos riesgos pueden generar impactos negativos en la organización, si bien, de los análisis realizados sobre su impacto en el Activo y el Pasivo del balance económico de la Sociedad, el mismo ha resultado ser inmaterial. Estos riesgos se integran de manera transversal en los procesos de gestión de riesgos del Grupo Helvetia. Adicionalmente,

se ha implementado un Registro de Riesgos de Sostenibilidad, que permite vincular los factores de riesgo relacionados con la sostenibilidad a las categorías de riesgos tradicionales, reforzando así la visión global del panorama de riesgos.

- Planes de continuidad de negocio: Hemos adaptado nuestros planes para garantizar la resiliencia frente a eventos climáticos extremos, asegurando una respuesta efectiva ante afectaciones en nuestros edificios y brindando apoyo al personal impactado.
- Eficiencia energética en edificios: Implementamos medidas para reducir el consumo energético en nuestras oficinas, como la mejora del aislamiento térmico, uso de energías renovables y sistemas de climatización eficientes.
- Participación en diferentes proyectos para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero a través de Ceezer como parte del Grupo Helvetia. Estos proyectos son producción de biocarbón y carbón activado en Francia, silvicultura en Méjico y conservación forestal en Paraguay.

2.6.3. Objetivos de reducción de GEI a medio y largo plazo y medidas asociadas.

Helvetia Caser ha establecido objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) alineados con el Grupo Helvetia, con los compromisos internacionales y las mejores prácticas del sector asegurador. Los objetivos se dividen en tres bloques:

- Cero emisiones netas en las operaciones propias para 2040.
Incluye todas las emisiones directas (alcance 1) e indirectas por consumo eléctrico (alcance 2), así como parte de las emisiones de alcance 3 relacionadas con viajes de negocio y consumo de papel.
- Cero emisiones netas cartera de inversiones para 2050.
Contempla la integración de criterios ESG en la selección de activos, la desinversión progresiva en sectores intensivos en carbono y el aumento de inversiones en proyectos sostenibles y verdes.
- Cero emisiones netas negocio de seguros No Vida para 2050.
Implica la evaluación del impacto climático de las actividades aseguradas, el desarrollo de productos que incentiven prácticas sostenibles, así como la colaboración con clientes para reducir riesgos climáticos y fomentar la resiliencia.

Como se ha mencionado, debido a la fusión entre Helvetia y Baloise, estos objetivos serán revisados durante 2026.

Las medidas asociadas para conseguirlos se han mencionado en las secciones anteriores. Se recogen a continuación las más destacadas. En 2025 se firmó un acuerdo con un proveedor por el que la electricidad que este ofrece a Helvetia Caser proviene de fuentes renovables. De este modo las emisiones de Alcance 2 ya se han visto reducidas.

Respecto al Alcance 1, Helvetia Seguros ha establecido protocolos de gestión de la climatización. De este modo se optimiza el uso de dichos sistemas minimizando las emisiones asociadas. Además, se ha llevado una campaña de concienciación de los empleados para disminuir el uso de luces. Medidas relacionadas con el Alcance 3 son la adopción del burofax digital en lugar del tradicional o el reciclaje de papel.

Por su parte, Caser ha instalado nuevas enfriadoras en su edificio de Plaza de la Lealtad (Madrid) con el objetivo de reducir el uso de gas natural en favor de energía eléctrica.

Desde el punto de vista del negocio de seguros No Vida, las dos compañías han potenciado la teleperitación en detrimento de la peritación tradicional que requería desplazamiento del perito, la reparabilidad frente a la sustitución de piezas y el servicio de telemático de seguimiento médico.

2.7. Biodiversidad

2.7.1. Medidas de protección o restauración de la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Helvetia Caser no genera impactos directos en áreas protegidas, dado que sus actividades principales —centradas en seguros, inversiones y servicios financieros— no se desarrollan en entornos naturales sensibles. La compañía no posee instalaciones industriales ni realiza actividades extractivas y sus oficinas están ubicadas en zonas urbanas o administrativas, lo que minimiza su huella ecológica directa.

A pesar de ello, mantiene un compromiso creciente con la protección de la biodiversidad, especialmente desde una perspectiva de gestión de riesgos financieros y responsabilidad inversora. Este enfoque refuerza la coherencia entre sus objetivos climáticos y su compromiso con la sostenibilidad ambiental en sentido amplio.

3. RECURSOS HUMANOS

3.1. Enfoque de gestión

La integración de Helvetia Seguros y Caser representa una oportunidad estratégica para consolidar una cultura corporativa diversa y orientada al desarrollo del talento. Esta fusión no solo ha permitido unir capacidades complementarias, sino también reforzar el compromiso con las personas como eje central del crecimiento sostenible. En este nuevo escenario, el área de Recursos Humanos desempeña un papel clave en la construcción de una organización cohesionada, resiliente y preparada para afrontar los retos del futuro, manteniendo el foco en la excelencia operativa y el bienestar de los empleados.

En Helvetia Caser fomentamos la excelencia en nuestros servicios a través de una propuesta de valor atractiva para nuevos talentos, al tiempo que impulsamos la fidelización y el desarrollo continuo de quienes ya forman parte de la compañía. Este compromiso se traduce en condiciones laborales competitivas, una cultura corporativa inspiradora y oportunidades de crecimiento profesional adaptadas a cada perfil.

Nuestra estrategia de gestión del talento está diseñada para identificar y potenciar el desarrollo de empleados y managers con alto potencial, asegurando al mismo tiempo la conservación de capacidades clave para ejecutar la estrategia empresarial. La Estrategia de Recursos Humanos 20.25 constituye un pilar fundamental de la estrategia corporativa, contribuyendo activamente al cumplimiento de los objetivos organizativos mediante tres ejes: transformación de la fuerza laboral, gestión del talento y sucesión y eficiencia operativa.

Uno de los elementos centrales de esta estrategia es la promoción de la diversidad, entendida en términos de género, formación, habilidades, actitudes y estilos de vida. Su implementación se articula a través de múltiples iniciativas, procesos y herramientas, con un enfoque local que impulsa la transformación cultural de la organización.

3.2. Empleo

3.2.1. Número total y distribución de empleados atendiendo a sexo, edad y clasificación profesional

Sexo	Seguros ¹	No Seguros	Total
V	1.103	1.222	2.325
M	1.205	4.245	5.450
Total	2.308	5.467	7.775

Edad	Seguros	No Seguros	Total
≤ 29	82	965	1.047
30-49	995	2.681	3.676
≥ 50	1.231	1.821	3.052
Total	2.308	5.467	7.775

Clasificación profesional ⁱⁱ	Seguros	No Seguros	Total
0	16	-	16
1	124	174	298
2	174	43	217
3	1.217	841	2.058
4	710	126	836
5	67	4.283	4.350
Total	2.308	5.467	7.775

3.2.2. Empleados atendiendo a país donde trabajan

País de trabajo	Seguros	No Seguros	Total
España	2.260	5.467	7.711
Andorra	48	-	48
Total	2.308	5.467	7.775

3.2.3. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Las siguientes tablas muestran la distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional a final de año. El promedio anual varía menos del 5% en cada categoría respecto a los datos mostrados. Al no ser material, no incluimos dicha información.

Sexo	Seguros			Total
	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	
V	1.088	8	7	1.103
M	1.185	15	5	1.205
Total	2.273	23	12	2.308

Edad	Seguros			Total
	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	
≤ 29	78	4	-	82
30-49	978	17	-	995
≥ 50	1.217	2	12	1.231
Total	2.273	23	12	2.308

Clasificación profesional	Seguros			Total
	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	
0	16	-	-	16
1	121	-	3	124
2	171	1	2	174
3	1.205	5	7	1.217
4	701	9	-	710
5	59	8	-	67
Total	2.273	23	12	2.308

Sexo	No Seguros			Total
	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	
V	925	66	231	1.222
M	2.715	281	1.249	4.245
Total	3.640	347	1.480	5.467

Edad	No Seguros			Total
	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	
≤ 29	502	109	354	965
30-49	1.845	167	669	2.681
≥ 50	1.293	71	457	1.821
Total	3.640	347	1.480	5.467

Clasificación profesional	No Seguros			Total
	Indefinido	Temporal	A tiempo parcial	
1	154	3	17	174
2	42	-	1	43
3	598	30	213	841
4	79	2	45	126
5	2.767	312	1.204	4.283
Total	3.640	347	1.480	5.467

3.2.4. Despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Sexo	Seguros	No Seguros	Total
V	20	150	170
M	30	284	314
Total	50	434	484

Edad	Seguros	No Seguros	Total
≤ 29	-	94	94
30-49	28	217	245
≥ 50	22	123	145
Total	50	434	484

Clasificación profesional	Seguros	No Seguros	Total
1	1	15	16
2	10	4	14
3	19	74	93
4	15	11	26
5	5	330	335
Total	50	434	484

3.2.5. Las remuneraciones medias desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (excluida Alta Dirección²)

Edad	Sexo	Seguros					Total
		1	2	3	4	5	
≤ 29	V	51.548 €	- €	36.920 €	28.828 €	26.083 €	33.412 €
	M	- €	50.030 €	33.601 €	25.507 €	21.976 €	29.297 €
30-49	V	113.268 €	66.852 €	47.334 €	36.322 €	22.776 €	44.893 €
	M	80.027 €	57.106 €	42.475 €	30.687 €	22.421 €	37.735 €
≥ 50	V	107.384 €	79.497 €	48.373 €	35.996 €	29.474 €	59.117 €
	M	79.810 €	67.690 €	42.798 €	31.981 €	25.167 €	41.738 €
Total	V	107.219 €	76.818 €	47.621 €	35.847 €	25.451 €	52.368 €
	M	79.871 €	64.482 €	42.323 €	31.062 €	23.124 €	39.447 €
Total		99.987 €	72.896 €	44.892 €	32.868 €	23.818 €	45.574 €

Edad	Sexo	No Seguros ⁱⁱⁱ					Total
		1	2	3	4	5	
≤ 29	V	33.600 €	- €	30.489 €	20.935 €	21.478 €	23.580 €
	M	26.939 €	33.777 €	27.397 €	22.612 €	19.564 €	21.666 €
30-49	V	47.627 €	45.346 €	34.144 €	32.681 €	23.846 €	27.280 €
	M	34.932 €	31.988 €	31.496 €	31.048 €	20.267 €	23.071 €
≥ 50	V	59.058 €	74.725 €	41.276 €	49.535 €	24.962 €	29.942 €
	M	43.420 €	55.757 €	34.055 €	38.299 €	20.120 €	22.172 €
Total	V	52.250 €	52.691 €	34.799 €	37.335 €	23.834 €	27.509 €
	M	36.869 €	40.044 €	30.757 €	30.204 €	20.101 €	22.525 €
Total		40.336 €	43.935 €	31.722 €	33.434 €	20.878 €	23.619 €

3.2.6. Brecha salarial (excluida Alta Dirección)

El Real Decreto 902/2020 establece cómo debe calcularse la brecha salarial de género:

$$Brecha = \frac{\text{Salario horario varones} - \text{Salario horario mujeres}}{\text{Salario horario varones}}$$

Los salarios horarios señalados en la fórmula anterior incluyen el salario base, el variable y la retribución en especie.

² La Alta Dirección se corresponde con indicada en las Cuentas Anuales (pág. 95).

A partir de los promedios de cada clasificación profesional es posible calcular las siguientes tablas:

Edad	Sexo	Seguros					Total
		1	2	3	4	5	
≤ 29	V	31 €	- €	22 €	18 €	15 €	20 €
	M	- €	30 €	20 €	16 €	13 €	18 €
	Brecha	- %	- %	9%	13%	16%	13%
30-49	V	67 €	40 €	28 €	22 €	14 €	27 €
	M	47 €	35 €	26 €	19 €	14 €	23 €
	Brecha	29%	11%	9%	13%	-1%	14%
≥ 50	V	64 €	47 €	29 €	22 €	17 €	35 €
	M	48 €	41 €	26 €	19 €	15 €	25 €
	Brecha	25%	14%	12%	11%	15%	29%
Total	V	64 €	46 €	28 €	22 €	15 €	31 €
	M	48 €	39 €	25 €	19 €	14 €	24 €
	Brecha	25 %	15%	11%	12 %	8%	24 %

Edad	Sexo	No Seguros					Total
		1	2	3	4	5	
≤ 29	V	19 €	- €	17 €	12 €	12 €	14 €
	M	15 €	20 €	16 €	13 €	11 €	12 €
	Brecha	20%	- %	10%	-9%	9%	8%
30-49	V	27 €	27 €	20 €	19 €	14 €	16 €
	M	20 €	18 €	18 €	18 €	12 €	13 €
	Brecha	27%	31%	7%	5%	15%	16%
≥ 50	V	33 €	43 €	24 €	29 €	14 €	17 €
	M	25 €	32 €	20 €	22 €	12 €	13 €
	Brecha	26%	26%	19%	22%	19%	26%
Total	V	30 €	31 €	20 €	22 €	14 €	16 €
	M	21 €	23 €	18 €	17 €	12 €	13 €
	Brecha	29%	25%	12%	19%	16%	18%

3.2.7. Remuneración media del Comité Ejecutivo y de los órganos de supervisión, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción

El número de componentes de la Alta Dirección de la Sociedad es de diecinueve personas, diecisiete hombres y dos mujeres. La información retributiva se indica a continuación de manera agregada por confidencialidad, al haber únicamente dos mujeres.

	Retribución media	Aportación media a P.P.
Alta Dirección	543.856 €	135.655 €

En cuanto al Consejo de Administración de Caser, el importe devengado por remuneraciones, por todos sus conceptos durante el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2025 asciende a 130.000 euros, lo que supone una percepción media de 26.000 euros.

3.2.8. Implantación de políticas de desconexión laboral

De acuerdo con el convenio del sector seguros, Helvetia Caser considera que la desconexión digital es un derecho que contribuye a la salud de las personas disminuyendo la fatiga tecnológica o el estrés y mejorando el clima laboral y la calidad del trabajo. En ese sentido, reconoce el derecho de los empleados a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones o bajas, así como su intimidad personal y familiar.

Por su parte, Helvetia Seguros elaboró una política de desconexión digital con el convencimiento de que la desconexión digital contribuye a la salud de sus empleados, disminuyendo la fatiga tecnológica y mejorando de esta manera el clima laboral y la calidad del trabajo, siendo además necesaria para hacer viable la conciliación de la vida personal y laboral garantizando su derecho al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, en definitiva, garantizando su bienestar.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de este derecho y regular sus posibles excepciones, la Dirección de la Empresa dispone las siguientes pautas para el desarrollo de la actividad por la plantilla, pautas que han sido consultadas con los representantes de los trabajadores de aquellos centros de la Empresa que cuentan con representación.

En el área de Servicios de Caser, dada la naturaleza de las actividades, se ha implantado la misma política interna de desconexión digital únicamente en las oficinas centrales de cada negocio.

3.2.9. Empleados con discapacidad

Sexo	Seguros		No Seguros	
	Nº	%	Nº	%
V	17	1,56%	19	1,55%
M	12	1,00%	46	1,08%
Total	29	1,27%	65	1,19%

Las personas con discapacidad suponen un 1,21% de la plantilla de Helvetia Caser. Para completar la cobertura del 2% de personas con discapacidad que requiere la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, se han realizado alternativas de contratación de bienes y servicios a Centros Especiales de Empleo, donaciones, patrocinios, asunción de aseguramientos, etc.

3.2.10. Número de horas de absentismo

La siguiente tabla muestra las horas de absentismo por sexo.

Sexo	Seguros	No Seguros	Total
V	86.791	899.424	986.215
M	136.625	3.964.991	4.101.616
Total	223.416	4.864.415	5.087.831

La siguiente tabla muestra las horas disfrutadas por los empleados como baja de maternidad/paternidad y lactancia.

Sexo	Seguros	No Seguros	Total
V	11.847	59.564	71.411
M	16.821	234.023	250.844
Total	28.668	293.587	322.255

3.2.11. Regulación del tiempo de trabajo

En las empresas que se rigen por el convenio de seguros, la organización del tiempo de trabajo se basa en una jornada anual de 1.692 horas, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, con una distribución ordinaria en jornada partida de ocho horas diarias de lunes a jueves, y continua de siete horas de duración los viernes y en el periodo del 15 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive. También contamos con jornadas especiales de siete horas diarias durante Semana Santa/Pascua, de 7 y de 5 horas en Navidad y de 6 a 7 horas en fiestas mayores de las diferentes provincias donde están ubicadas las oficinas/sedes.

En el área de Servicios, dependiendo del negocio, la organización del tiempo de trabajo varía:

- Residencial: La jornada anual es marcada por los quince convenios colectivos de aplicación. El número total de horas está en un rango de 1.592 a 1.792 anuales, con una distribución irregular consecuencia de la actividad y según los parámetros marcados en

los citados convenios. La actividad residencial se realiza de lunes a domingo, 24 horas diarias, 365 días al año.

- **Hospitales:** La jornada anual varía entre los diferentes Hospitales al ser de aplicación diferentes convenios colectivos. El número total de horas está en un rango de 1.592 a 1.826 anuales.
- **Compañías de Asistencia:** La jornada anual en Acierta, TH Mantenimiento y SPV Sistemas viene marcada por los 46 convenios colectivos de aplicación. El número total de horas oscila de 1.700 a 1.765 anuales, con una distribución de jornada regular consecuencia de la actividad y según los parámetros marcados en los citados convenios. Para fomentar la conciliación de la vida laboral y personal, en el centro de Julián Camarillo de Acierta Asistencia, se implantó la flexibilidad horaria de una hora treinta minutos en la prestación diaria. Por otro lado, para el personal de oficina de TH Mantenimiento se ha ampliado la jornada continua de verano al mes de julio.
- **Clínicas Veterinarias y Dentales:** La organización del tiempo de trabajo se basa en una jornada anual marcada por cada uno de los convenios colectivos de aplicación, de ámbito autonómico o provincial. Se ajusta de acuerdo con los horarios, días laborables, festivos, vacaciones, etc., siendo el horario general de prestación de servicios de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.

3.2.12. Medidas de conciliación que benefician tanto a madres como a padres

Helvetia Caser promueve diversas medidas de conciliación laboral y familiar que benefician por igual a madres y padres, en línea con los principios de igualdad, diversidad y bienestar del empleado. Estas medidas están alineadas con la Estrategia de Recursos Humanos 20.25 y con los compromisos del Grupo Helvetia.

Las principales medidas de conciliación adoptadas son:

- **Flexibilidad horaria**
Se promueve la adaptación de la jornada laboral para facilitar la atención a responsabilidades familiares, incluyendo entrada y salida flexible, y reducción de jornada por cuidado de menores o dependientes.
- **Teletrabajo y trabajo híbrido**
Se han consolidado modelos de trabajo remoto que permiten a los empleados organizar su tiempo de forma más eficiente, favoreciendo la conciliación sin comprometer la productividad.
- **Permisos parentales igualitarios**
Se garantiza el acceso equitativo a permisos de maternidad, paternidad y lactancia, respetando la normativa vigente y fomentando la corresponsabilidad en el cuidado familiar.
- **Apoyo en etapas clave**
Se ofrecen medidas específicas para el acompañamiento en el embarazo, el postparto y el regreso al trabajo, incluyendo programas de reincorporación progresiva y asesoramiento.
- **Planes de formación y desarrollo adaptados**

La formación continua se adapta a las circunstancias personales, permitiendo compatibilizar el desarrollo profesional con las responsabilidades familiares.

- Beneficios sociales complementarios
Incluyen seguros médicos con cobertura familiar, ayudas para guardería, y programas de bienestar emocional y psicológico.

Además, en la oficina de Avenida de Burgos (Madrid) se ofrecen servicios como:

- Consulta médica o telemedicina.
- Oficina bancaria y cajero automático.
- Fisioterapia.
- Lavado y revisión de vehículos.
- Recogida de los vehículos en el aparcamiento de la oficina para cambio de neumáticos y amortiguadores en los talleres concertados.
- Tinte y reparación de calzado.
- Agencia de viajes.
- HomePaq de Correos.

También se organizan actividades para hijos de empleados en días no lectivos, pero laborales para los padres, con el objetivo de permitir conciliar su trabajo con los calendarios escolares.

En el Negocio Residencial, entre las medidas para mejorar la conciliación cabe destacar, desde hace varios años y manteniéndose en 2025, el disfrute de la maternidad a tiempo parcial, la lactancia acumulada, o las reducciones de jornada, además de la posibilidad de que en aquellos supuestos en los que la duración de los permisos, por ejemplo, de hospitalización o atención a familiares, resultan insuficientes para la situación concreta que se le presenta al empleado, de hacer uso de licencias no retribuidas.

En el Negocio Hospitalario, las medidas destinadas a facilitar la conciliación familiar son las recogidas en convenio colectivo, o en el Estatuto de los Trabajadores en su defecto, destacando la facilidad en cambios de áreas, la flexibilidad de los turnos en los centros, las reducciones de jornada por cuidado de hijos o familiares y el teletrabajo en aquellas funciones que la actividad lo permitan (principalmente funciones no asistenciales).

En cuanto a las Compañías de Asistencia, al objeto de mejorar las condiciones de los trabajadores y fomentar la conciliación de la vida laboral y personal, en Acierta Asistencia se implantó en el centro de Julián Camarillo, la flexibilidad horaria de una hora treinta minutos en la prestación diaria. Por otro lado, para el personal de oficina de TH Mantenimiento se ha ampliado la jornada continua de verano al mes de julio.

3.3. Seguridad y salud en el trabajo

3.3.1. Requisitos previos para la seguridad y la salud en el trabajo

Tanto en Caser como en Helvetia Seguros existe un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y una Política de Prevención de Riesgos Laborales que se fundamenta en una serie de principios de acción cuyo objetivo común es velar por la integridad y la salud de todos nuestros empleados, así como terceras personas que puedan permanecer en nuestras instalaciones.

La empresa se compromete a garantizar el mantenimiento de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, así como ponerla a disposición de los empleados, y someterla a revisión periódicamente para su modificación en caso necesario.

Además, ambas compañías disponen de un Procedimiento de Vigilancia de la Salud que tiene como finalidad evaluar el estado de salud de los trabajadores pertenecientes a la compañía en relación con los riesgos de su puesto de trabajo.

Desde el Servicio de Prevención en el año 2025 se continuó con el proceso de revisión y actualización de todas las evaluaciones de riesgo, tanto de las actividades como de los centros de trabajo, así como de los planes de emergencia.

En el año 2025 se lanzó la campaña anual de revisiones médicas con Quironprevención a todos aquellos empleados que lo solicitaron. Igualmente, se realizaron campañas de vacunación antigripal, así como de donación de sangre, en colaboración con Cruz Roja. Además, se mantuvo la oferta formativa en materia de Seguridad y Salud.

En Caser Servicios, el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales está gestionado por un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), constituido en febrero de 2025 para la integración de todas las sociedades de Caser Servicios que están obligadas a tener un servicio de prevención propio, bien por la actividad que desarrollan o por el número de trabajadores.

Estas sociedades son: Caser Residencial, Centre Gerontologic Myces, Servicios Integrales Gereontológicos y Sanitarios, Clínica Parque, Hospital de Llevant, Residencia Hospital de Llevant, Acierta Asistencia y Caser Servicios de Salud.

Este SPM asume las tres especialidades técnicas; Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología. La Especialidad de Medicina del Trabajo se contrata con diferentes Servicios de Prevención Ajenos

En el resto de sociedades se ha mantenido el concierto de Prevención con el Servicio de Prevención Ajeno. Los técnicos del SPM de Caser Servicios han iniciado la coordinación de las actividades preventivas con los servicios de prevención ajenos, con el fin de integrar la cultura preventiva de Caser Servicios en todas las sociedades e implantar una sistemática común para todos los negocios, aunque la competencia sea aún de estos servicios de prevención ajenos.

Las actividades del SPM de Caser Servicios durante 2025 se han centrado en primer lugar, en constituir un equipo de técnicos, que da soporte a todos los negocios con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad y salud, así como desarrollar el área de Bienestar y Seguridad, para fomentar la salud y bienestar de las personas que forman parte de Caser Servicios. En segundo lugar, se estableció una planificación de actividades preventivas en base al diagnóstico de la situación de cada negocio, dando prioridad a la

actualización de los planes de autoprotección, revisión de evaluaciones de riesgos, visitas de seguridad, formación de prevención de riesgos, diseño de nuevos cursos y auditorías legales.

En tercer lugar, se lanzaron dos campañas desde el área de Bienestar y Seguridad; una campaña de visitas del Equipo Directivo de Caser Servicios para promover la cultura preventiva en todos los negocios y otra campaña de Bienestar para fomentar la actividad física.

3.3.2. Accidentes laborales por sexo

Se recogen a continuación el número de accidentes y los índices de frecuencia y gravedad. Estos índices se han calculado según recoge la nota técnica de prevención Estadísticas de Accidentabilidad en la Empresa, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo — ahora denominado Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)— dependiente del Ministerio de Trabajo y Economía Social:

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{N^{\circ} \text{ de accidentes}}{N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}} \cdot 10^6$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{N^{\circ} \text{ de días de baja}}{N^{\circ} \text{ de horas trabajadas}} \cdot 10^3$$

Sexo	Seguros			No Seguros		
	Nº de accidentes	Índice de frecuencia	Índice de gravedad	Nº de accidentes	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
V	3	1,63	0,04	74	57,20	1,88
M	7	3,44	0,26	327	89,63	3,69
Total	10	2,58	0,16	401	81,14	3,22

3.3.3. Aparición de enfermedades profesionales por sexo

Sexo	Seguros	No Seguros
V	-	1
M	-	7
Total	-	8

3.4. Relaciones Empleado-Empresario

3.4.1. Diálogo social y enfoque de la información, consulta y negociación con los trabajadores

Helvetia Caser mantiene un compromiso firme con el diálogo social, promoviendo relaciones laborales basadas en la comunicación y cercanía con los empleados. Los intereses de los trabajadores están representados por comités y sindicatos y se han negociado protocolos

específicos como el de prevención del acoso laboral, en el marco del plan de igualdad, en colaboración con los representantes de los trabajadores.

La empresa realiza evaluaciones de desempeño periódicas y encuestas de satisfacción, cuyos resultados se analizan en los niveles directivos, incluyendo la alta dirección. A partir de estos análisis, se desarrollan planes de acción para abordar preocupaciones clave, fomentando la participación activa de los empleados en la mejora continua del entorno laboral.

Tanto Helvetia Seguros como Caser tienen el reconocimiento Top Employer. Esta certificación, otorgada por el Top Employers Institute, valida la calidad de sus políticas de recursos humanos en áreas como diversidad e inclusión, bienestar, formación y comunicación bidireccional.

El diálogo social y la negociación con los trabajadores en las actividades residenciales, hospitalarias, asistenciales y clínicas se regulan mediante convenios colectivos de ámbito estatal, autonómico, provincial o de empresa, complementados por pactos internos. Estos convenios garantizan los derechos de información, consulta y negociación con los trabajadores, asegurando la transparencia en aspectos como evolución del sector, situación económica, previsiones de empleo, prevención de riesgos, igualdad y datos laborales. Además, se facilita documentación relevante como balances, contratos y expedientes disciplinarios.

En el ámbito residencial, toda la plantilla está cubierta por convenios específicos según la ubicación, incluyendo acuerdos que mejoran condiciones. Se destaca la existencia de espacios en la intranet y herramientas telemáticas para la comunicación sindical, reforzando el Diálogo social. Los representantes legales disponen de créditos de horas retribuidas para ejercer sus funciones, con posibilidad de acumulación según convenio.

En los hospitales, además de los convenios, se establecen cauces de participación a través de órganos de representación, consolidando el Diálogo social como mecanismo clave para la implicación de los trabajadores en la empresa.

En Acierta Asistencia y TH Mantenimiento, las condiciones se rigen por convenios sectoriales y mejoras internas.

En las clínicas dentales, donde no existe implantación sindical por la reducida plantilla, la empresa garantiza la información y consulta mediante canales directos: comunicación a gerentes y correos corporativos a todos los empleados.

Por último, los empleados del sector funerario que se encuentran en territorios con convenio de Pompas Fúnebres vigente se acogen al mismo.

En conjunto, la organización asegura un sólido diálogo social y un enfoque sistemático de información, consulta y negociación con los trabajadores, adaptado a la estructura y características de cada actividad, cumpliendo con la normativa laboral y fomentando la participación en la toma de decisiones.

3.4.2. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

	Seguros	No Seguros
%	100 %	100 %

3.4.3. Contenido de los convenios colectivos, en particular en materia de salud y seguridad

Durante el ejercicio 2025 continua vigente el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social para los años 2020-2024. Estaba prevista una actualización vigente para 2025 en adelante, pero no se produjo y se ha mantenido el último convenio vigente, como indica el Artículo 3 del mismo.

El convenio responde a la necesidad de establecer unas condiciones laborales homogéneas acordes con las necesidades económicas y sociales en cada momento. De esta manera establece el marco mínimo de aplicación obligatorio para todas las empresas que no dispongan de convenio o acuerdo colectivo propio y respecto de aquellas materias que no han sido reservadas como prioritarias para el convenio de empresa según el Art. 84.2 del Estatuto de los Trabajadores.

En materia de salud y seguridad, el Convenio establece que la empresa garantizará al personal a su servicio la vigilancia de su estado de salud en los términos regulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En lo que se refiere a las tecnologías informáticas, la empresa, oído el Comité de Seguridad y Salud o la representación legal de las personas trabajadoras que desempeñen tales funciones, observará aquellas medidas preventivas necesarias para que las condiciones y medios de trabajo no alteren la salud de la persona trabajadora, facilitando las medidas ergonómicas suficientes para que las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras que de forma preferente maneje aparatos informáticos, no incida especialmente por este motivo en la salud de la persona trabajadora, tales como: luminosidad ambiental, eliminación de reflejos luminosos, mobiliario anatómico y funcional, etc.

Las condiciones laborales de los empleados que prestan sus servicios en las diferentes entidades están recogidas y reguladas en múltiples convenios colectivos en función de la actividad de la que se trate. Adicionalmente, se consideran pactos o acuerdos internos de empresa suscritos con la representación de los trabajadores.

3.5. Formación

3.5.1. Directrices para la educación y la formación

Tanto en Helvetia Seguros como en Caser, existe un Plan de Formación de Empleados diseñado en función de las competencias de cada puesto y se focaliza en tres objetivos: Incrementar conocimientos, mejorar habilidades y fomentar la cultura Helvetia.

Las principales directrices de los planes de formación incluyen:

- Formación inicial obligatoria. Especialmente planificada para dar la bienvenida al nuevo empleado, situarlo en el sector seguros y en la normativa que lo regula. Incluye materias como: prevención de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, formación inicial de riesgos laborales, de seguridad y salud en oficinas, protección de datos, cumplimiento normativo, entre otros.
- Formación inicial y continua para empleados de la distribución. En cumplimiento del RD 287/2021, de 20 de abril, sobre formación de los distribuidores de seguros y reaseguros, todos los empleados afectos a la distribución deben atender una formación inicial y continua anual específica.

- Formación continua en productos, normativa, conocimiento sobre Helvetia, prevención de riesgos laborales, herramientas informáticas y gestiones básicas.
- Formación de transformación e impulso. Acciones formativas que acerquen a nuestros empleados a la nueva realidad de transformación digital y entornos cambiantes.
- Formación para líderes. Consideramos esencial para mejorar nuestros resultados y para el éxito de nuestra estrategia de futuro lograr un excelente nivel en dirección de personas.
- Formación en habilidades. Capacitación en ciertas materias como habilidades de comunicación, gestión de conflictos y otras softskills.
- Formación técnica específica. Directamente vinculada con las competencias técnicas requeridas en los distintos puestos o roles.

Con esta iniciativa se busca facilitar el aprendizaje, reforzar el conocimiento compartido y asegurar que todos los equipos dispongan de la capacitación adecuada para afrontar con éxito los nuevos retos.

Además, se ha diseñado un proceso formativo vinculado a la integración de Helvetia Seguros y Caser tras escuchar y analizar las necesidades de las distintas áreas de la organización, con el propósito de ofrecer el acompañamiento necesario durante todo el proceso de integración. Los objetivos son conocer y presentar las herramientas, procesos y dinámicas de trabajo que se implementarán en esta nueva etapa conjunta.

Cabe destacar que este año, con el propósito de reforzar nuestro compromiso corporativo con la sostenibilidad y avanzar hacia un modelo de gestión responsable, desde Grupo Helvetia y en colaboración con todas las Unidades de Mercado, se ha impartido una formación integral en materia de sostenibilidad a toda la plantilla. Esta iniciativa, dirigida a todos los niveles de la organización, ha tenido como objetivo fomentar una cultura común basada en la eficiencia en el uso de los recursos, la reducción del impacto ambiental y la integración de criterios ESG en las decisiones diarias. A través de esta acción formativa, se ha promovido una mayor sensibilización y se han proporcionado herramientas para ayudar que cada empleado contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de sostenibilidad de la empresa.

3.5.2. Total de horas de educación y formación según clasificación profesional

Clasificación profesional	Seguros	No Seguros	Total
1	5.651	5.402	11.053
2	7.783	782	8.565
3	44.650	15.997	60.647
4	28.274	1.390	29.664
5	3.071	57.872	60.943
Total	89.429	81.443	170.872

3.6. Accesibilidad

3.6.1. Accesibilidad para personas con discapacidad

Helvetia Caser mantiene un firme compromiso con la accesibilidad física en sus instalaciones, garantizando que todos los espacios corporativos y de atención al público estén diseñados y gestionados conforme a los principios de accesibilidad universal. Este enfoque se integra en la planificación y gestión de infraestructuras, asegurando que los entornos favorezcan la autonomía, seguridad y comodidad de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad o movilidad reducida, tanto empleados como clientes.

Durante el ejercicio 2025, la compañía ha desarrollado e implementado un plan integral para garantizar el cumplimiento con la European Accessibility Act (Directiva UE 2019/882), cuya entrada en vigor se produjo el 28 de junio de 2025. Este proyecto ha implicado la realización de auditorías de accesibilidad en nuestros productos y servicios digitales, especialmente en plataformas de comercio electrónico, aplicaciones móviles y sistemas de atención al cliente, con el objetivo de alinearlos con los estándares WCAG 2.1 nivel AA. En este sentido se ha desarrollado una guía de documentos accesibles a disposición de todos los empleados.

En la iniciativa han participado el área de sostenibilidad en colaboración con otros departamentos como el de tecnología, cumplimiento y experiencia de cliente. Con este trabajo queda reforzado nuestro compromiso con la inclusión digital y la igualdad de acceso, en línea con la normativa nacional (Ley 11/2023) y el marco europeo.

3.7. Igualdad

3.7.1. Plan de igualdad conforme a la legislación

En 2025, tanto en Helvetia Seguros como en Caser han estado vigentes sus respectivos Planes de Igualdad:

- Helvetia Seguros: Plan de Igualdad 2022 – 2026.
- Caser: II Plan de Igualdad Caser Grupo Helvetia, 2024-2027.

Ambos planes se encuentran debidamente registrados e inscritos, en cumplimiento del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro.

También en 2024 se negociaron y registraron los Planes de Igualdad de Caser Residencial, TH Mantenimiento, Acierta Asistencia y Hospitales Parque. En 2025 Caser Servicios de Salud ha registrado su primer Plan de Igualdad.

3.7.2. Medidas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre varones y mujeres

Entre las medidas recogidas en los Planes de Igualdad mencionados en el apartado anterior, cabe destacar aquellas relacionadas con la promoción profesional. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Registro de las promociones que se efectúen, incluyendo el género de la persona trabajadora promocionada para poder llevar a cabo un seguimiento de este indicador,

así como el puesto de procedencia y el puesto de destino. Este registro habrá de respetar la normativa en materia de protección de datos.

- Adopción de políticas de igualdad para que, en condiciones equivalentes de idoneidad y competencia para el puesto de trabajo, accedan o promocionen mujeres a las vacantes de puestos en los que estén infrarrepresentadas, incluyendo puestos de dirección y mandos responsables.
- Promoción de la participación de las mujeres en puestos directivos en los que están infrarrepresentadas mediante un proceso interno de identificación y desarrollo de talento.
- En las ofertas internas utilizar curriculumms ciegos en las primeras candidaturas que se presenten al responsable de la vacante.
- Reciclaje profesional para mujeres que se reincorporan después de una excedencia por cuidado de hijos, adopción, permiso por nacimiento e incapacidad temporal de larga duración.

3.7.3. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

Helvetia Seguros reafirma su compromiso con la protección y el respeto hacia todas las personas en el entorno laboral, disponiendo de protocolos específicos para prevenir y actuar frente a situaciones de acoso. En primer lugar, cuenta con el Protocolo por Acoso Sexual y por Razón de Sexo, diseñado para garantizar un espacio seguro, libre de discriminación y conductas inapropiadas, promoviendo la igualdad y la dignidad en el trabajo. Asimismo, la compañía ha implementado el Protocolo de Acoso Laboral, que establece medidas claras para identificar, prevenir y gestionar cualquier comportamiento que pueda afectar la integridad psicológica o profesional de los empleados. Además, la Compañía con objeto de dar cumplimiento a la obligación contenida en la Ley 4/2023 y con el fin de alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas trabajadoras pertenecientes al colectivo LGTBI, en 2023 Helvetia elaboró un protocolo que recoge una serie de medidas para garantizar los derechos del personal LGTBI. Todos estos protocolos se complementan con la Integración en el Plan de PRL del Protocolo Prevención Acoso Sexual.

Caser dispone de un protocolo de prevención del acoso por razón de sexo y el acoso moral, suscrito con la representación legal de los trabajadores en la compañía. A través de este protocolo se establece el procedimiento que permite identificar la existencia de estas situaciones discriminatorias, adoptando las medidas preventivas y correctoras que resulten adecuadas a cada una de ellas.

Todos estos documentos están disponibles y accesibles para todos los empleados en las intranets de las compañías.

4. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

4.1. Enfoque de gestión

En Helvetia Caser, el respeto y la promoción de los derechos humanos constituyen un principio rector de nuestra cultura corporativa y de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este compromiso se encuentra firmemente arraigado en nuestros Códigos de Conducta, que establecen la obligación de actuar conforme a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Convenios Fundamentales de la OIT.

Nuestro enfoque de gestión se basa en la prevención, identificación y mitigación de riesgos relacionados con los derechos humanos, tanto en nuestras operaciones como en la cadena de suministro. Para ello, aplicamos procesos de debida diligencia que incluyen evaluaciones periódicas, formación específica al personal y mecanismos de seguimiento y control.

Las condiciones laborales de Helvetia Caser respetan los derechos humanos, excluyéndose el trabajo infantil, el trabajo forzado o la trata de personas, dentro de su propia plantilla y entre sus proveedores. Esto se debe a la naturaleza de su actividad y al hecho de que opera exclusivamente en países con regulaciones legales que prohíben dichas prácticas laborales. Asimismo, se exige a los proveedores y socios comerciales el cumplimiento de estándares equivalentes, tal como se recoge en el Vendor Code of Conduct – Procurement Principles, que forma parte integral de nuestra política de compras. Este documento establece como requisitos mínimos el respeto a los derechos laborales, la igualdad de trato, la prohibición del trabajo forzado e infantil y la no discriminación.

4.2. Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

Se identificaron posibles impactos indirectos en cuestiones de derechos humanos, pero no se consideraron materiales para Helvetia Seguros y Caser.

No obstante, como parte del Grupo Helvetia, ambas compañías basan sus procesos de diligencia debida en instrumentos internacionales como:

- Los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos.
- Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Los Convenios fundamentales de la OIT sobre derechos laborales.
- La Carta Internacional de Derechos Humanos.

Estos principios están incorporados en su Código de Conducta.

4.3. Mecanismos de denuncia en materia de derechos humanos

Helvetia Seguros dispone de canales internos y externos para que empleados y otras partes interesadas puedan reportar violaciones de derechos humanos, incluyendo mecanismos de denuncia anónimos y supervisión por parte de órganos independientes (EQS Integrity Line). <https://helvetia.integrityline.org/>. Además, existe una dirección disponible para este propósito: compliance@helvetia.es.

Por otra parte, Caser tiene en su intranet un enlace directo al canal de denuncias donde está disponible la dirección de correo: canaldedenuncias@caser.es para recibir reclamaciones externas.

Cabe señalar que durante 2025 en Caser Seguros se han recibido seis denuncias de acoso, de las que cuatro han resultado no concluyentes. En las dos restantes se ha verificado acoso laboral en una y acoso sexual en la otra. En todos los casos, la compañía ha activado los protocolos internos de prevención y actuación establecidos, garantizando la confidencialidad, la protección de las personas afectadas y el cumplimiento estricto de la normativa vigente. Asimismo, se han adoptado medidas correctoras y disciplinarias cuando ha sido necesario, reforzando a su vez las acciones formativas, los mecanismos de control y los canales de denuncia con el objetivo de prevenir la repetición de este tipo de conductas y asegurar un entorno de trabajo seguro, respetuoso y alineado con los más altos estándares éticos.

4.4. Fomento y cumplimiento de los convenios de la OIT sobre libertad sindical y negociación colectiva. Exclusión del trabajo forzoso. Exclusión del trabajo infantil

En cumplimiento y aplicación de los convenios de la OIT sobre libertad sindical y negociación colectiva se destacan las siguientes prácticas y estructuras:

- Alta proporción de empleados con contratos indefinidos y está plenamente alineada con los principios del Grupo en materia de derechos laborales.
- Cobertura por convenios colectivos entre los empleados, lo que garantiza el respeto a la negociación colectiva como derecho fundamental.
- Diálogo social estructurado. Promoción del diálogo regular con representantes sindicales y comités de empresa, en línea con los principios de la OIT. El Grupo Helvetia participa en el Foro Europeo, que reúne a representantes sindicales de todas las filiales europeas, incluyendo España, para tratar temas laborales y de sostenibilidad. Este foro está presidido por el Director de Recursos Humanos del Grupo.

Las condiciones laborales en Helvetia Caser están alineadas con los estándares del Grupo Helvetia, recogido en el Código de Conducta. La empresa cumple como mínimo con los requisitos legales locales (todos ellos de países miembros de la OCDE). Las violaciones relacionadas con el trabajo forzado y el trabajo infantil, por ejemplo, están estrictamente prohibidas, y se han implementado procesos y controles para prevenir su ocurrencia. En ningún caso, se ha identificado ninguna sospecha razonable de trabajo forzoso o trabajo infantil.

Helvetia Caser anima a todas las partes interesadas, incluidos nuestros empleados, a informar sobre posibles situaciones críticas (incluidas violaciones de derechos humanos) a través de canales dedicados disponibles en toda la organización.

5. LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

5.1. Enfoque de gestión

Los principios rectores de la conducta empresarial de Helvetia Caser son la equidad, la transparencia y la confianza. En consecuencia, se compromete a prohibir estrictamente el soborno, la extorsión y todas las demás formas de corrupción, tanto activa como pasiva, incluyendo la corrupción de funcionarios públicos y las prácticas corruptas en el sector privado, tanto en entornos empresariales locales como internacionales.

El objetivo general de Helvetia Caser es contribuir a la eliminación de la corrupción y proteger su buena reputación y los intereses de todas sus partes interesadas. Por eso mantiene una posición de tolerancia cero frente a ofrecer, aceptar, pagar o autorizar beneficios o ventajas que puedan influir en la toma de decisiones y acciones, abusando del poder o posición confiada para obtener beneficios personales.

5.2. Medidas de lucha contra el soborno y la corrupción

Para garantizar la eficacia en la lucha contra la corrupción y el soborno, Helvetia Caser se compromete en cumplir con todas las leyes y normativas aplicables en materia de anticorrupción y antisoborno. De este modo, el Grupo Helvetia ha desarrollado e implementando un programa interno de lucha contra la corrupción. Este programa incluye evaluaciones, procesos, medidas, formaciones y controles para promover buenas prácticas empresariales y transparencia en todas las actividades relevantes.

Además, existen otros mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción:

- Código de Conducta, que incluye principios éticos y normas de comportamiento aplicables a todos los empleados y unidades de negocio. Prohíbe explícitamente el soborno y la corrupción en todas sus formas.
- Manual de Prevención de Riesgos Penales, incluye normas, procedimientos y herramientas para asegurar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a las empresas y a su personal.
- Sistema de gestión de cumplimiento: Supervisado por la alta dirección, abarcando mecanismos de auditorías y reportes periódicos.
- Formación obligatoria: Todos los empleados reciben formación regular sobre ética y cumplimiento normativo, en la que se contempla la prevención de la corrupción.
- Protección de informantes: Canales seguros y confidenciales para la comunicación de posibles irregularidades, incluidas prácticas de corrupción, garantizando la ausencia de represalias contra quienes las comuniquen de buena fe, estableciendo además medidas de protección a informantes.

En este sentido, somos una organización comprometida en materia de cumplimiento normativo. Este compromiso queda reflejado en los principios y pautas de actuación. Por este motivo, desde la reforma del Código Penal en el año 2010 y, especialmente, tras la modificación regulada por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, se refuerzan los sistemas de control para prevenir y mitigar el riesgo de la comisión de ilícitos penales dentro de la organización.

En consecuencia, la lucha contra la corrupción y el soborno se caracteriza por el mantenimiento de un principio de prevención y de actuación temprana que evite desde el origen la aparición de conductas ilícitas.

Asimismo, se destaca el Código de Conducta, que desarrolla los principios que deben regir la toma de decisiones, guiando las acciones para que sean correctas y adecuadas, poniendo de manifiesto, entre otros fundamentos, la responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización de conocer y cumplir con todas las normas tanto internas como externas y disposiciones legales aplicables al área de actividad que corresponda, al igual que con los principios éticos, actuando en base a los mismos, como equidad, confianza, integridad, transparencia, lealtad y profesionalidad. Asimismo, se prohíbe expresamente cualquier acto de corrupción o soborno.

5.3. Medidas contra el blanqueo de capitales

Con la finalidad prevenir y eliminar los riesgos de responsabilidad derivados de los delitos de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo, se ha consolidado la normativa interna entre la que destaca:

- Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, aprobada y revisada anualmente por el Consejo de Administración de Caser, en la que se establece los estándares mínimos que las sociedades del Grupo, que son sujetos obligados por la Ley, deben cumplir en función de su actividad.
- Tanto en Caser como en Helvetia Seguros existe un Manual Contra el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo que tiene como objetivo sistematizar la información relativa a la prevención del blanqueo de capitales para permitir un adecuado grado de cumplimiento de las obligaciones que surgen de la diversa regulación existente. El conocimiento de dichas obligaciones es primordial para alcanzar el más alto nivel de satisfacción en lo que se refiere a la estricta observancia de las disposiciones actualmente vigentes en una materia que trasciende las fronteras individuales de cada país.

El Manual se revisa periódicamente para que recoja en todo momento la situación actualizada de los procedimientos de control aplicados en el Sistema de Prevención a nivel de Grupo.

- Declaración responsable de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Cualquier empleado que se incorpora a la compañía y que pertenece a Áreas expuestas a este riesgo debe firmar obligatoriamente una declaración en la que conste que:
 - Carece de antecedentes penales no cancelados ni susceptibles de cancelación por delitos dolosos contra el patrimonio, contra el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y Seguridad Social o delitos contra la Administración Pública y falsedades.
 - No ha sido sancionado mediante resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

- Declaración de lectura y comprensión de la información sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: A los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 10/2010, los empleados deben firmar y hacer llegar al Área de Recursos Humanos un documento en el que se indica que han leído y comprendido toda la información disponible sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.
- Informe de experto externo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: Todas las sociedades del Grupo Caser, así como Helvetia Seguros, son sujetos obligados por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, someten su sistema de prevención al examen anual de un experto externo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 28 de la mencionada Ley, sobre los procedimientos y las medidas de control interno establecidas por cada una de las sociedades.
- Acuerdo en materia de prevención de blanqueo de capitales - Contrato Agente exclusivo: Helvetia Seguros y Caser incorporan en todos los contratos de mediación de seguros de vida y planes de pensiones que suscribe con agentes exclusivos una cláusula donde se detallan las obligaciones en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que asumen Helvetia Seguros o Caser y el agente en cuestión.
- Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales (OCI-PBC): gestiona los riesgos relacionados con la normativa. Este Órgano de Control es el responsable de la definición de los procedimientos adecuados para el cumplimiento de la normativa y en él están representadas, al máximo nivel jerárquico, las Áreas de actividad susceptibles de ser afectadas por la normativa.
- El OCI-PBC cuenta con la asistencia permanente de la Asesoría Jurídica de Vida y Pensiones y de la Dirección de Auditoría Interna, que asesoran y colaboran en el desarrollo de sus actividades.
- Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales: Es la unidad técnica, dentro de la Dirección Legal/Cumplimiento Normativo, encargada de la ejecución de las directrices emanadas del OCI-PBC en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y lleva a cabo el tratamiento y análisis de la información requerida en esta materia.
- Formación Blanqueo de Capitales: Plan de formación on-line anual para empleados y mediadores.
- Ejecución mensual de los informes de alertas de PBC mediante herramienta informática: Mensualmente se ejecutan automáticamente unas alertas de diversa índole en la herramienta informática que controla ciertas tipologías de operaciones, productos, clientes, que son analizados por el equipo de la Unidad de Prevención para determinar el posible riesgo de blanqueo, pidiendo información adicional si es necesario a las personas que intervengan.

6. SOCIEDAD

6.1. Enfoque de gestión

Helvetia Caser entiende su papel como aseguradora no solo desde la perspectiva económica, sino también como agente activo en la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y sostenible. Este compromiso se traduce en una participación en el desarrollo local, el respeto a los derechos humanos, la promoción de la diversidad y la colaboración con instituciones públicas, organizaciones sociales y universidades.

Mantenemos un diálogo constante con las comunidades donde opera, especialmente a través de sus agentes, directivos y sus fundaciones (Fundación IDEA helvetia y Fundación Caser). Este vínculo se refuerza mediante el apoyo a proyectos sociales, culturales, deportivos y medioambientales que generan un impacto positivo en la ciudadanía. Además, fomenta la transparencia, el cumplimiento normativo y la buena gobernanza como principios esenciales de su conducta empresarial.

La compañía también promueve la participación ciudadana a través de espacios como la Sala Helvetia en Sevilla, concebida como un lugar abierto para la cultura, la integración y la participación social. Asimismo, colabora con iniciativas que impulsan la educación, la inclusión de colectivos vulnerables y la sostenibilidad ambiental.

En definitiva, entiende la ciudadanía responsable como una forma de actuar con integridad, compromiso y solidaridad, contribuyendo activamente al bienestar común y al desarrollo sostenible de las comunidades en las que está presente.

6.2. Compromiso con el desarrollo sostenible

6.2.1. Efectos sobre el empleo y el desarrollo local

Helvetia Caser cuenta con una elevada proporción de contratos indefinidos y una alta estabilidad en la plantilla. Continúa el procedimiento de selección y la conversión a contratos indefinidos, así como la cooperación con universidades, centros de formación y escuelas de negocios para la inserción laboral.

Además, la actividad aseguradora genera efectos positivos sobre el empleo y el desarrollo local, especialmente a través de la necesidad de proveedores para la peritación y reparación de siniestros. Esta red de colaboración impulsa la economía local al contratar talleres, fontaneros, electricistas, carpinteros, peritos y otros profesionales autónomos o pymes. Además de generar empleo directo, fomenta la especialización técnica y la mejora de la calidad del servicio. La presencia territorial de estos proveedores permite una atención rápida y cercana al cliente, fortaleciendo el tejido empresarial local y promoviendo relaciones estables y de confianza entre aseguradora, proveedores y comunidad.

En Caser Residencial a través de convenios y colaboraciones con entidades educativas, asociaciones y administraciones públicas, se han impulsado iniciativas que fortalecen la empleabilidad y el desarrollo económico en las comunidades donde opera. Entre ellas destacan proyectos piloto de prácticas para estudiantes de ciclos formativos, acuerdos para la formación en empresa y programas específicos para colectivos vulnerables, como mujeres víctimas de violencia doméstica. Estas acciones permiten que los participantes adquieran experiencia real,

desarrollen competencias técnicas y mejoren sus oportunidades de inserción laboral, contribuyendo al crecimiento del tejido productivo local y fomentando la inclusión social. Asimismo, la organización de eventos como el “Speed Dating Cunit” facilita la conexión entre empleadores, buscadores de empleo y centros formativos, generando sinergias que dinamizan el mercado laboral y promueven la integración profesional.

En Hospitales Parque, la distribución del negocio en zonas menos pobladas representa una oportunidad estratégica para impulsar el desarrollo económico y social de estas regiones. Al establecer presencia en territorios con baja densidad demográfica, las empresas contribuyen a dinamizar la actividad local, generando empleo directo e indirecto y fomentando la fijación de población. Este enfoque no solo reduce las desigualdades territoriales, sino que también promueve la cohesión social. Además, la contratación de talento autóctono contribuye a mantener la identidad cultural y a evitar la migración hacia grandes ciudades.

6.2.2. Impacto en la sociedad, las comunidades locales y las regiones

Helvetia Caser genera un impacto positivo en la sociedad, las comunidades locales y las regiones donde opera, actuando como un agente de desarrollo económico y social. Su actividad aseguradora no solo protege a personas y empresas frente a riesgos, sino que también impulsa el empleo local a través de una red de proveedores, talleres, peritos y profesionales que intervienen en la gestión y reparación de siniestros.

Además, la compañía promueve activamente la inclusión social, la cultura, el deporte base y la sostenibilidad ambiental mediante proyectos impulsados por sus fundaciones y colaboraciones con entidades locales. Estas iniciativas fortalecen el tejido social, fomentan la cohesión comunitaria y mejoran la calidad de vida de colectivos vulnerables.

La compañía también participa en espacios de diálogo con administraciones públicas, universidades y organizaciones sociales, contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa y resiliente. Así, Helvetia Caser consolida su compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las regiones en las que está presente.

El área Residencial se llevan a cabo múltiples proyectos de apoyo a diferentes organizaciones de entre las que destacan:

- Apoyo a la acción de la AECC.
- Colaboración con Asociación Víctimas del terrorismo.
- Proyectos intergeneracionales con conservatorios y colegios en nuestros territorios con centros de cuidados.
- Organización de jornadas y talleres sobre salud emocional con Asociaciones de personas cuidadoras, asociaciones de mujeres con cáncer de mama, asociaciones de fibromialgia, etc.
- Apoyo a escuelas de formación y universidades mediante programas de prácticas y contratación de titulados.
- Actividades de fomento del envejecimiento activo Ej: olimpiadas senior de Extremadura.
- Apoyo a la acción de fundaciones tutelares.
- Apoyo a la acción de Asociaciones de familiares de Alzheimer.
- Colaboración con Cáritas Diocesanas.

- Colaboración con Cruz Roja.
- Organización de actividades comunitarias con asociaciones de vecinos.
- Proyectos para la lucha de la soledad no deseada a través de Nadie Solo, Adopta un abuelo o programas Municipales.

Por su parte, en negocio de Hospitales, el Director General de Hospitales Parque es Presidente de Honor y miembro de la Junta Directiva de ASPE, asociación de la sanidad privada que representa a más del 80% de los hospitales privados en España. Representa a un total de 1.300 centros sanitarios, entre hospitales y clínicas, centros especializados y laboratorios.

Su objetivo es promover el bienestar de la sociedad mediante el acceso a una atención sanitaria de calidad, el fomento de la innovación sanitaria y la colaboración continua entre todos los agentes del sector sanitario.

Hospitales Parque tiene convenios establecidos con Universidades para acoger estudiantes en prácticas de profesiones sanitarias.

También mantiene un convenio en Hospital Parque Llevant con la entidad Aproscm, Organización sin ánimo de lucro de asistencia y servicios para personas con discapacidad. Realizan en el centro tareas de Jardinería y Limpieza

6.2.3. Relaciones y diálogo con las comunidades locales

Helvetia Caser ejerce una ciudadanía activa a través de un enfoque basado en la cercanía, el diálogo y el compromiso con las comunidades en las que opera. Consciente de su papel como agente de transformación social, la compañía va más allá de su actividad, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar colectivo.

A través de los centros distribuidos por todo el territorio (seguros y no seguros), la compañía mantiene una relación directa con el entorno, apoyando iniciativas que promueven la inclusión social, la cultura, el deporte base y la sostenibilidad ambiental.

Entre las acciones destacadas se encuentran proyectos como Rolucan, que impulsa la lucha contra el cancer a través del deporte; Replanta Sevilla, una iniciativa de reforestación urbana que contribuye a la mejora del entorno natural; y el programa educativo “El riesgo y yo”, que promueve la cultura financiera entre escolares. Asimismo, Helvetia colabora con colegios a través del proyecto Bosques Protectores, fomentando la educación ambiental desde edades tempranas, y apoya actividades culturales como el Liceo de Barcelona y el proyecto deportivo y de investigación Colosos del Mediterráneo, que pone en valor el patrimonio marítimo y la biodiversidad.

El diálogo con las comunidades se fundamenta en la escucha activa, la transparencia y la corresponsabilidad. Este enfoque permite adaptar las acciones a las necesidades locales, generar un impacto positivo y fortalecer la cohesión social. De este modo, Helvetia Caser consolida su compromiso con una ciudadanía más participativa, inclusiva y comprometida con el bien común.

Durante el ejercicio, en Caser Residencial se han reforzado las relaciones y el diálogo con las comunidades locales mediante alianzas con ayuntamientos, universidades, colegios profesionales y entidades sociales como Cruz Roja, AECC, CEAFA y asociaciones de Alzheimer,

esclerosis múltiple, Parkinson y fibromialgia. Se han coorganizado y participado en congresos y jornadas (geriatría/gerontología, trabajo social, rehabilitación, enfermería), ferias de empleo y salud, programas de voluntariado y puertas abiertas, además de charlas, talleres y proyectos intergeneracionales que promueven hábitos saludables y envejecimiento activo. Estas iniciativas, extendidas a diversas comunidades autónomas, incluyen también eventos solidarios y culturales, con una representación teatral sobre Alzheimer pendiente de confirmación.

6.2.4. Contribuciones a fundaciones u organizaciones sin ánimo de lucro

En el siguiente cuadro se detallan las aportaciones y donativos realizados durante 2025 a diferentes fundaciones e instituciones sin fines lucrativos:

	Seguros	No Seguros	Total
Donativos (Acción social)	369.799 €	- €	369.799 €
Aportaciones	186.500 €	37.230 €	223.730 €
Cuotas	758.987 €	47.091 €	806.079 €
Fundación Caser	676.890 €	- €	676.890 €
Total	1.992.176 €	84.321 €	2.076.498 €

Los Donativos (Acción social) recogen las contribuciones puntuales realizadas por la empresa, tanto en forma de donaciones directas como en especie (por ejemplo, coberturas de seguros), las Aportaciones corresponden a ayudas recurrentes, vinculadas a entidades con las que existe un acuerdo de colaboración. Las Cuotas reflejan los importes asociados a la participación de la empresa en distintas entidades. Y, finalmente se incluye la donación anual de Caser a su Fundación, destinada a financiar el desarrollo de su plan de actuación.

Fundación Caser

La Fundación Caser se consolida como referente en dependencia y personas mayores, con un plan de actuación dividido en tres ejes estratégicos: información, acompañamiento y sensibilización.

Información:

- Portal web fundacioncaser.org:
 - Más de 535.686 usuarios en 2025.
 - Más de 29 millones de impresiones y más de 379.000 clics.
 - Se genera más de 156 nuevos artículos entre el blog, noticias y fichas de actualidad.
- Estrategia digital:
 - Becas de Google para campañas SEM (solo búsquedas).
 - Redes sociales con enfoque humano, duplicando impresiones y aumentando comunidad. Con más de 2,6 millones de impresiones y más de 239 posts publicados entre Instagram, LinkedIn y YouTube.

- VideoPodcast “Haz limonada con Lary León”:
 - 10 episodios en formato entrevista (25-30 min).
 - Invitados de distintos ámbitos (deportistas, artistas, emprendedores).
 - Objetivo: sensibilizar sobre dependencia y discapacidad, llegar a nuevas generaciones.

Acompañamiento:

- Teléfono gratuito de orientación:
 - 3.500 consultas anuales atendidas por trabajadoras sociales.
- Atenciones por WhatsApp:
 - Más de 700 casos atendidos en 2025, ampliando canales de comunicación.
- Valoración del servicio:
 - 4,7 sobre 5 en satisfacción global.
- Servicio para empleados del Grupo Caser:
 - 215 empleados atendidos por el servicio (acompañamiento emocional, trámites, búsqueda de recursos).
- Ayudas a la investigación sociosanitaria:
 - VIII edición en 2025, con más de 73 propuestas evaluadas.
 - Proyecto ganador: “Abordaje logopédico multimodal y fortalecimiento del entorno familiar para mejorar la calidad de vida en pacientes con ataxia hereditaria y sus cuidadores” presentado por la Dra. Beatriz Valles González de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) en colaboración con la Asociación Valenciana de personas afectadas de Ataxias Hereditarias (ASVAH) en Zamora, provincia con alta dependencia y despoblación.

Sensibilización

- Centro de Estudios Fundación Caser:
 - Análisis normativo sobre dependencia (2006-2023).
 - Estudio sobre familias con personas dependientes (impacto en roles, economía, relaciones).
 - Realización de 42 píldoras formativas en formato video sobre dependencia para divulgar conocimiento a la sociedad.
- Premios Vida Sana (IX edición):
 - 154 proyectos presentados, dos centros ganadores en Andalucía.
- Premios Dependencia y Sociedad (XVI edición):
 - 223 candidaturas en categorías de transformación social, I+D+i y emprendimiento.
 - Reconocimientos especiales: Noah Higón y a entidades sociales afectadas por la DANA en Valencia.
- Participación en congresos:
 - Jornada sobre "Sostenibilidad de los cuidados de larga duración" en el IMSERSO en colaboración con Fundación Pilares.
- Voluntariado corporativo:
 - Actividades mensuales en residencias y Reto KMX en colaboración con Feder, Federación española de enfermedades raras.

Acción Social de Caser:

En 2025, el Comité de Acción Social de Caser ha reforzado su compromiso con la sociedad mediante la gestión de ayudas, la contratación de pólizas aseguradoras para 15 entidades sociales y la organización de la convocatoria de proyectos sociales impulsados por empleados, que recibió quince propuestas y premió tres iniciativas con 3.000€ cada una.

Además, se desarrollaron acciones de voluntariado en tres ámbitos: apoyo a personas refugiadas mediante talleres formativos y campañas de recogida de alimentos, ropa, libros y regalos navideños; acompañamiento a personas mayores dependientes con talleres mensuales en residencias; y cuidado del medio ambiente con dos jornadas de reforestación y dos de limpieza de playas en Málaga y Barcelona. Para fomentar la participación, se lanzó una campaña de comunicación interna con vídeos de sensibilización en torno al Día Internacional del Voluntariado (5 de diciembre).

6.2.5. Asociaciones o patrocinios

Tanto Helvetia Seguros como Caser han participado durante 2025 en las siguientes asociaciones:

- Unespa: Participamos en distintos grupos de trabajo creados para debatir sobre nuevas normativas (incluye la Comisión Funcional de Sostenibilidad).
- ICEA: Somos socios y participamos en diversos grupos de trabajo y estudios del sector seguros creados para debatir sobre nuevas regulaciones.
- POOL de Riesgos Medioambientales: Somos uno de los socios que mantiene un pequeño porcentaje de participación en los riesgos que cede esta entidad.
- Agroseguro: Estamos afiliados a este pool que da servicio al sector asegurador español en la cobertura de riesgos agrarios.

Además, como aseguradoras, participamos en el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), adscrito al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, con el objetivo de dar servicio al sector asegurador español que desarrolla múltiples funciones dentro del ámbito asegurador, entre las que destacan la cobertura de riesgos extraordinarios, el seguro obligatorio de automóviles, el seguro agrario combinado y la liquidación de entidades aseguradoras.

Por su parte, el Caser participa en distintas entidades entre las que podemos destacar:

- Princesa de Asturias: Contribuimos al cumplimiento de los objetivos y al desarrollo de las actividades de la Fundación Princesa de Asturias, con prestigio internacional y vinculada a la Casa Real Española.
- Prodis: Ayudamos a promover la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual.
- Edad y Vida: Trabajamos conjuntamente en acciones para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.
- Asociación Española de Compliance (ASCOM): Asociación independiente dirigida a profesionales de Compliance de todos los sectores económicos.
- Red EWI: Empoderar a las mujeres en el sector asegurador.
- SPAINSIF - Inversión Sostenible: Promueve la Inversión Sostenible y Responsable en España, a través de una plataforma integrada por instituciones financieras, entre otras.

- SpainSIF: Participamos en una plataforma de encuentro y referencia para la inversión sostenible y responsable en España, que promueve la integración de criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en las políticas de inversión.
- Asociación Balear para la Atención de Mayores (ABAMA): Patronal de residencias de mayores en las Islas Baleares.

Caser Residencial ha realizado colaboraciones y patrocinios de iniciativas sociales, sanitarias, culturales y deportivas orientadas a la salud, la inclusión y el envejecimiento activo: participación en congresos (geriatría, Alzheimer, Silver Economy), jornadas profesionales (trabajo social, rehabilitación, terapia ocupacional), ferias y campañas locales, y carreras solidarias (cáncer, Parkinson, esclerosis múltiple), además del apoyo a asociaciones vecinales y entidades del tercer sector. Destacando el impulso al deporte sénior con el patrocinio de Josep Madurell, referente internacional en tenis de mesa.

6.3. Cadena de suministro

6.3.1. Integración de criterios sociales, de género y medioambientales en las directrices de compra

El Código de Conducta para Proveedores (VCOC), vigente en todo el Grupo Helvetia integra criterios sociales y medioambientales en sus directrices de compra de forma explícita y estructurada, alineándose con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y las mejores prácticas internacionales.

Desde el punto de vista social, se exige a los proveedores el respeto de los derechos humanos fundamentales, incluyendo la prohibición del trabajo infantil y forzado, y el cumplimiento de los convenios de la OIT. El VCOC también establece que todos los empleados de los proveedores deben ser tratados de forma justa, con igualdad de oportunidades en desarrollo profesional y remuneración, sin discriminación por género, edad, origen, religión, orientación sexual o discapacidad. Además, se prohíben expresamente las prácticas discriminatorias, tanto en el acceso al empleo como en las condiciones laborales, fomentando entornos inclusivos.

Desde un enfoque medioambiental, el VCOC espera que los proveedores reduzcan sus emisiones de gases de efecto invernadero, consumo energético y generación de residuos, y que adopten medidas para mitigar su huella ecológica. El Grupo Helvetia da prioridad a empresas que son climáticamente neutras o tienen planes para alcanzar emisiones netas cero, usan energías renovables y tienen certificaciones ambientales reconocidas. También se fomenta el uso responsable de recursos, la reducción de plásticos de un solo uso y la optimización de los desplazamientos y embalajes.

6.3.2. Inclusión de la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con los proveedores

Helvetia Caser integra la responsabilidad social y ambiental en la relación con sus proveedores a través de un enfoque basado en principios de sostenibilidad y cumplimiento normativo. Esto se articula principalmente a través del VCOC. Todas las empresas del Grupo Helvetia exigen que

sus proveedores cumplan con estándares éticos, sociales y medioambientales. Los compromisos que incluye el código de conducta incluyen:

- Derechos humanos y laborales (alineados con la OIT y el Pacto Mundial de la ONU).
- Prácticas anticorrupción y transparencia.
- Fomento de la reducción de emisiones y el uso eficiente de recursos.
- Correcta gestión de residuos, emisiones y vertidos, evitando cualquier práctica que pueda causar daño al medio ambiente.
- Prohibición de prácticas que generen contaminación del suelo, aire o agua.

El VCOC no solo exige cumplimiento legal, sino también compromiso proactivo con la sostenibilidad, integrando criterios ambientales en la selección y evaluación de proveedor.

6.3.3. Evaluaciones y auditorías de proveedores y sus resultados

La evaluación de proveedores se hace conforme a VCOC y a la Política de Procurement General vigentes en la compañía. Actualmente no se realizan auditorías a los proveedores.

6.4. Clientes

6.4.1. Medidas para la salud y seguridad de los clientes

La compañía mantiene un firme compromiso con la protección de la salud y la seguridad de sus clientes. En el sector asegurador, integra estos principios en el diseño de sus productos y en la gestión de la relación con las personas aseguradas. En este sentido, desarrolla sus actividades de conformidad con la normativa aplicable en materia de seguros, defensa del consumidor y protección de datos, garantizando que las pólizas comercializadas incorporen coberturas claras, adecuadas y coherentes con las necesidades reales de los clientes.

De igual manera, Hospitales Parque orienta su misión a ofrecer una asistencia sanitaria integral, altamente especializada y diseñada para satisfacer las necesidades de los pacientes, superando sus expectativas y generando valor para la sociedad. Este compromiso se sustenta en la implicación activa de todo el personal y en una estrategia basada en la mejora continua.

Hospitales Parque dispone de una Política de Calidad y Seguridad del Paciente que se despliega mediante protocolos clínicos y de seguridad destinados a garantizar una atención eficaz, centrada en la persona y alineada con los estándares requeridos por la normativa sanitaria aplicable. Entre los principales riesgos inherentes a la práctica clínico-asistencial destacan las infecciones intrahospitalarias, los errores médicos, la gestión segura del medicamento y otros riesgos relacionados con la seguridad del paciente, como las caídas o las úlceras por presión. Para su mitigación, el grupo cuenta con indicadores clave de control, guías farmacoterapéuticas y procedimientos de gestión clínica. Además, la formación continua constituye una herramienta esencial, incluyendo planes formativos específicos dirigidos al personal sanitario. Todos los centros disponen de las correspondientes autorizaciones sanitarias en vigor y son sometidos a auditorías periódicas que verifican el cumplimiento de los sistemas de calidad implantados. Asimismo, se aplican procedimientos para la gestión de quejas y reclamaciones, reforzando la transparencia y la orientación al paciente.

En el ámbito de atención a personas mayores, Caser Residencial sitúa la salud y la seguridad de los residentes en el centro de su modelo asistencial, reconociendo su especial situación de vulnerabilidad. Los principales riesgos identificados incluyen la prevención de caídas, la correcta provisión de cuidados sanitarios, la administración personalizada de la medicación, la higiene y la prevención de infecciones. Para abordarlos, la organización ha implementado protocolos asistenciales adaptados a las necesidades de cada persona, supervisión constante del estado de salud, planes de emergencia, controles de seguridad en las instalaciones y formación específica del personal socio-sanitario. La coordinación con servicios médicos y familias complementa este enfoque integral. Asimismo, la entidad realiza auditorías internas y cuenta con certificaciones externas que permiten evaluar la calidad del servicio, junto con canales de comunicación que facilitan la gestión de incidencias y reclamaciones.

En el caso de las Clínicas dentales y veterinarias, se identifican riesgos asociados al uso de productos sanitarios, instrumental, equipamiento y medicación. La gestión se articula mediante revisiones periódicas de proveedores, controles de calidad y auditorías internas. También se supervisan riesgos vinculados a la realización de procedimientos clínicos y al correcto cumplimiento de la historia clínica y cuestionarios de salud, apoyándose en una matriz de riesgos actualizada anualmente. Entre las principales medidas de mitigación destacan el inventario trazable, la validación de esterilización, el mantenimiento preventivo de equipos, la selección de proveedores homologados, los protocolos de bioseguridad y radioprotección, y el control microbiológico del agua. La documentación clínica actualizada, los consentimientos informados y la realización periódica de auditorías completan este sistema de control.

Finalmente, en el área de Asistencia, la compañía ofrece servicios de reparación y mantenimiento en instalaciones y viviendas, identificando riesgos técnicos asociados a intervenciones en sistemas eléctricos, de gas o fontanería, así como posibles daños durante el servicio. Para ello, se establecen procedimientos de trabajo seguro, formación técnica y de prevención, uso de equipos de protección, verificación de instalaciones y canales eficaces de atención al cliente para la gestión de incidencias relacionadas con la seguridad.

6.4.2. Mecanismos de reclamación para los clientes, quejas recibidas y su resolución

Durante 2025, el contacto con Helvetia Seguros a este respecto ha podido producirse en cualquier momento a través de cuatro canales: llamadas telefónicas, el Servicio de Defensa del Asegurado, redes sociales y encuestas.

Si el cliente desea expresar su situación por escrito, debe dirigirse al Servicio de Defensa del Asegurado, que actúa como un órgano independiente de la compañía. Este servicio proporciona una respuesta coherente, siempre conforme a la ley y al contrato firmado entre las partes, en un plazo no superior a un mes. El formulario está disponible en: <https://www.helvetia.es/defensa-del-asegurado> y la plantilla en: <https://www.helvetia.es/sites/default/files/2021-11/hoja-de-quejas-y-reclamaciones-servicio-de-defensa-del-asegurado.pdf>.

La reclamación puede presentarse:

- Por correo electrónico a: serviciodefensaasegurado@helvetia.es.
- En cualquier oficina.

- Por correo postal a: Helvetia Seguros, A/A Servicio Defensa Asegurado, Paseo Cristóbal Colón 26, 41001, Sevilla.

Se realizan encuestas continuas (15.000 clientes al año), que permiten expresar preocupaciones sobre impactos reales o potenciales. Si se comunica una reclamación o queja a través de redes sociales, se responde de forma inmediata y se gestiona conforme al documento: Procedimiento de gestión de crisis en RRSS. Las encuestas a mediadores también son una vía adicional para comunicar impactos.

En todos los casos, los responsables de los departamentos implicados son informados. A partir de sugerencias y resultados, se elabora un plan de mejora, revisado por los responsables de las áreas afectadas. El plan de calidad se supervisa trimestralmente y cada medida se sigue individualmente.

De igual manera, en Caser Seguros disponen del Servicio de Defensa del Asegurado (SDA), encargado de tramitar y dar respuesta a las reclamaciones dirigidas por los tomadores de seguros, asegurados, perjudicados, participantes en planes de pensiones o sus herederos, cuando se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de empleo y pensiones asociadas, ya sean derivados de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos.

El SDA recibe reclamaciones de los clientes de todas las Compañías de Seguros del Grupo Caser, la Agencia de Valores, las Clínicas Veterinarias y las Clínicas Dentales. Por otro lado, Caser cuenta con un canal de denuncias que puede utilizar cualquier empleado, cliente o proveedor que trabaje en o para cualquiera de ellas.

Igualmente, los clientes pueden utilizar los formularios de reclamación (internos u oficiales) para presentar su reclamación y es habitual enviar encuestas de satisfacción y realizar llamadas telefónicas a los clientes para comprobar la calidad del servicio tras cualquier intervención.

En cuanto al número de reclamaciones presentadas frente a ambas compañías destacamos lo siguiente:

Reclamaciones 2025	Caser	Helvetia	Total
Recibidas	7845	1537	9382
Resueltas ³	7664	1291	8955

³ Reclamaciones resueltas durante 2025 que pueden haber sido recibidas por el SDA en años anteriores.

Las reclamaciones gestionadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones durante 2025 para Caser y Helvetia Seguros se muestran a continuación:

Reclamaciones 2025		Caser	Helvetia ⁴	Total
Presentadas		542	103	645
	Favorables reclamante	47	12	59
	Favorables Compañía	174	25	199
Resueltas	Inadmisiones	279	21	300
	Allanamientos	12	1	13
	Total	512	59	571

Además del Servicio de Defensa del Asegurado, las entidades del ámbito no asegurador —incluidas residencias, hospitales, funerarias y servicios de asistencia— disponen de sus propios canales de reclamación a través de sus respectivas páginas web, donde también se encuentran disponibles cuestionarios de satisfacción y formularios electrónicos.

Asimismo, en sus centros físicos se facilitan formularios oficiales de reclamación a disposición de clientes y usuarios, así como otros canales habilitados para la presentación de quejas. Entre los datos más relevantes, cabe destacar que el conjunto de Hospitales Parque ha registrado un total de 395 reclamaciones, mientras que en tercera edad se han recibido 99 y en dental 105.

6.5. Información fiscal

Se expone a continuación el beneficio por país, reflejado en términos agregados conforme a las entidades de Helvetia Caser que desarrollan sus actividades en las respectivas jurisdicciones fiscales. Asimismo, el Impuesto agregado en cada uno de estos territorios se ha calculado conforme a la normativa fiscal que le ha sido de aplicación en cada territorio durante el ejercicio.

	España	Andorra	Total
Beneficios	186.902.673 €	8.009.779 €	194.912.452 €
Impuestos	28.854.965 €	777.405 €	29.632.370 €

El Impuesto que se ha tenido en cuenta es el Impuesto sobre Sociedades regulado en la normativa española y el impuesto de naturaleza idéntica existente en Andorra. El importe total de las subvenciones percibidas durante el ejercicio 2025 es de 920.872 euros.

⁴ Se hace constar que únicamente se dispone de información correspondiente al segundo semestre, debido a la ausencia de los datos relativos al período anterior.

NOTAS

ⁱ Aunque se encuentra fuera del perímetro de consolidación, se ha incluido el personal de Fundación Caser en las estadísticas de RRHH de seguros (1 persona).

ⁱⁱ Con el objetivo de garantizar la comparabilidad de la información social entre los negocios de Helvetia Caser, se ha aplicado un criterio homogéneo de clasificación del personal para la presentación de los indicadores de Recursos Humanos.

Este proceso resulta especialmente relevante debido a la coexistencia dentro del grupo de sociedades sujetas al Convenio Colectivo del Sector Seguros y de otras entidades de no seguros (hospitales, residencias, clínicas veterinarias, clínicas dentales, funerarias y compañías de asistencia) cuya actividad no se encuentra formalmente incluida en dicho ámbito sectorial.

De esta manera se han tomado como punto de partida los grupos existentes en el convenio colectivo para las entidades de seguros, describiéndose a continuación:

Grupo Profesional 0

Pertencen a este Grupo Profesional aquellos puestos que, dependiendo de la Dirección de la empresa, participan en la elaboración de las políticas y directrices de la misma, siendo responsabilidad suya la correcta aplicación de dichas políticas en su respectivo ámbito de actuación.

Grupo Profesional I

Criterios generales.- Las personas trabajadoras pertenecientes a este Grupo Profesional cuenta para el desempeño de sus tareas con propia autonomía y responsabilidad sobre el ámbito o unidad de trabajo que le haya sido encomendado. Tal desempeño se traduce en la realización de cometidos relacionados con investigación, estudio, análisis, asesoramiento, planificación, evaluación y previsión u otros de análoga naturaleza, o de organización y control de los procesos de trabajo a realizar y, en su caso, de las personas trabajadoras que los han de llevar a cabo, así como su motivación, integración y formación.

Formación.- Conocimientos técnicos y especializados y/o formación mínima equivalente a titulación universitaria de Grado Medio.

Grupo Profesional II

Criterios generales.- Las personas trabajadoras pertenecientes a este Grupo Profesional cuenta para el desempeño de sus tareas con cierto grado de autonomía para ejecutar o realizar tareas en el ámbito de su competencia, así como para proceder a la resolución de problemas técnicos o prácticos propios de su campo de actuación. Deben seguir a estos efectos normas, directrices o procedimientos ordinarios al uso de la empresa.

Formación.- Conocimientos singulares de las funciones, tareas y operaciones, con un nivel de formación mínima correspondiente a Bachillerato, Ciclo Formativo de Grado Superior de F.P. o similar, o sus equivalentes con arreglo a la Legislación educativa vigente.

Grupo Profesional III

Criterios generales.- Las personas trabajadoras pertenecientes a este Grupo desempeñan tareas o cometidos de contenido instrumental y previsibles con arreglo a instrucciones previamente establecidas, o ejecutan, de acuerdo con las normas, directrices o procedimientos ordinarios de uso regular en la empresa, procesos de trabajo no complejos para los que cuentan con la supervisión directa y cercana del superior o responsable del servicio.

Formación.- Conocimientos apropiados a los cometidos desempeñados, complementados con una cierta especialización o con habilidades instrumentales.

Grupo Profesional IV

Criterios generales.- Estará incluido la persona trabajadora que, careciendo de experiencia y preparación específica para el Sector, se incorpore laboralmente a las empresas a efectos de desempeñar las tareas que más adelante se especifican. Esta figura se previene exclusivamente para la persona trabajadora de nueva contratación en la empresa, configurándose como instrumento favorecedor de políticas de fomento del empleo, preferentemente juvenil, y potenciador del desarrollo y promoción profesional en el Sector.

Formación.- Las personas trabajadoras incluidas en este Grupo recibirá en el transcurso de los dos primeros años de permanencia, dentro de la jornada de trabajo, una formación de un mínimo de 30 horas adicionales sobre la establecida con carácter universal en el art. 22 del presente Convenio sobre tiempo de formación. Dicha formación versará en torno a los elementos básicos para el conocimiento del Sector.

Niveles retributivos.- A efectos retributivos se encuentran comprendidos en el Nivel 9.

En la siguiente tabla se muestra la equivalencia aplicada:

Grupo según convenio	Nivel retributivo según convenio	Clasificación profesional utilizada en este informe
0	0	0
I	1	1
	2	
	3	2
II	4	3
	5	
	6	4
III	7	5
	8	
IV	9	

Para no seguros, se mantiene la misma clasificación aplicando criterios funcionales y salariales, excluyendo el grupo 0. De esta manera, el colectivo responsable de la gestión de equipos y de la toma de decisiones estratégicas se le ha dividido en las clasificaciones profesionales 1 y 2 diferenciados en función de criterios salariales.

De igual manera, las clasificaciones profesionales 3 y 4 incluyen el personal con responsabilidad técnica, supervisión de procesos y toma de decisiones operativas separados, igualmente, en base a criterios salariales.

La clasificación profesional 5 incluye al personal con tareas operativas y apoyo administrativo sin responsabilidad técnica ni estratégica.

ⁱⁱⁱ En las tablas salariales no se ha incluido a El Recuerdo. La plantilla de estas empresas supone el 0,7% de los empleados totales de la compañía.

ANEXO

A continuación, se ofrece una tabla con la correlación entre el marco de referencia exigido por la Ley 11/2018 y los estándares Global Reporting Initiative (GRI).

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	130-133	GRI 2-6 (2021)
Mercados en los que opera	Material	133-134	GRI 2-1 (2021) GRI 2-6 (2021)
Objetivos y estrategias de la organización	Material	134-135	GRI 2-1 (2021)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	135-136	GRI 3-3 (2021)
Marco de reporting utilizado	Material	136	GRI 1 (2021)
Principio de materialidad	Material	137-140	GRI 3-1 (2021) GRI 3-2 (2021)
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	141	GRI 3-3 (2021)
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	141	GRI 3-3 (2021)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	142	GRI 3-3 (2021)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	142-144	GRI 3-3 (2021)
Aplicación del principio de precaución	Material	144	GRI 2-23 (2021)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	144	GRI 3-3 (2021)
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Material	145	GRI 3-3 (2021)
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	145-147	GRI 306-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Material	147	GRI 3-3 (2021)
Uso sostenible de los recursos			

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	147	GRI 303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	148	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	148	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	148	GRI 3-3 (2021)
Uso de energías renovables	Material	148	GRI 302-1
Cambio climático			
Emissiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	149	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	149-150	GRI 3-3 (2021)
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	150-151	GRI 3-3 (2021)
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No Material	151	N/A
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No Material	151	N/A
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	152	GRI 3-3 (2021)
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	152-153	GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	153-154	GRI 2-7 (2021)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	155	GRI 3-3 (2021)
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	156	GRI 3-3 (2021)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	156-157	GRI 3-3 (2021)
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	158	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	158	GRI 3-3 (2021)
Número de empleados con discapacidad	Material	158-159	GRI 3-3 (2021)
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	159-160	GRI 3-3 (2021)
Número de horas de absentismo	Material	159	GRI 3-3 (2021)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	160-161	GRI 3-3 (2021)
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	162-163	GRI 3-3 (2021)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	163	GRI 403-9 GRI 403-10
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	163-164	GRI 3-3 (2021)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	163-164	GRI 3-3 (2021)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	164	GRI 2-30 (2021)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	165	GRI 3-3 (2021)
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	165	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	166	GRI 3-3 (2021)
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	167	GRI 3-3 (2021)
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	167-168	GRI 3-3 (2021)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	168	GRI 3-3 (2021)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	168	GRI 3-3 (2021)
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	169	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018			
Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	169	GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	169-170	GRI 3-3 (2021) GRI 406-1 (2016)
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	170	GRI 3-3 (2021)
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	171	GRI 3-3 (2021)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	171-172	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	172-173	GRI 3-3 (2021) GRI 2-23 (2021) GRI 2-26 (2021)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	177-179	GRI 2-28 (2021)
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	174	GRI 3-3 (2021)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	174-175	GRI 3-3 (2021)

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (última versión si no se indica lo contrario)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	175-176	GRI 3-3 (2021)
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	176-177	GRI 2-29 (2021)
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	179-180	GRI 3-3 (2021)
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	180	GRI 3-3 (2021)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	180-181	GRI 2-6 (2021)
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	181	GRI 2-6 (2021)
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	181-182	GRI 3-3 (2021)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	182-184	GRI 3-3 (2021)
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	184	GRI 3-3 (2021)
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	184	GRI 3-3 (2021)
Las subvenciones públicas recibidas	Material	184	GRI 201-4

