

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2023**

**ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.
(SOCIEDAD UNIPERSONAL) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES.**

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

Al accionista único de ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 de ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) y sociedades dependientes (en adelante, Grupo ZURICH VIDA) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

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

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Grupo ZURICH VIDA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL). El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos Ley 11/2018 sobre información no financiera" del citado Estado.

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

Los administradores de ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

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

- ▶ Reuniones con el personal de Grupo ZURICH VIDA para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo ZURICH VIDA y descrito en el apartado "¿Quiénes somos?", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.

- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo ZURICH VIDA correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos Ley 11/2019 sobre información no financiera" del citado Estado

Uso y distribución

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

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Núm. 01/24/02288

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

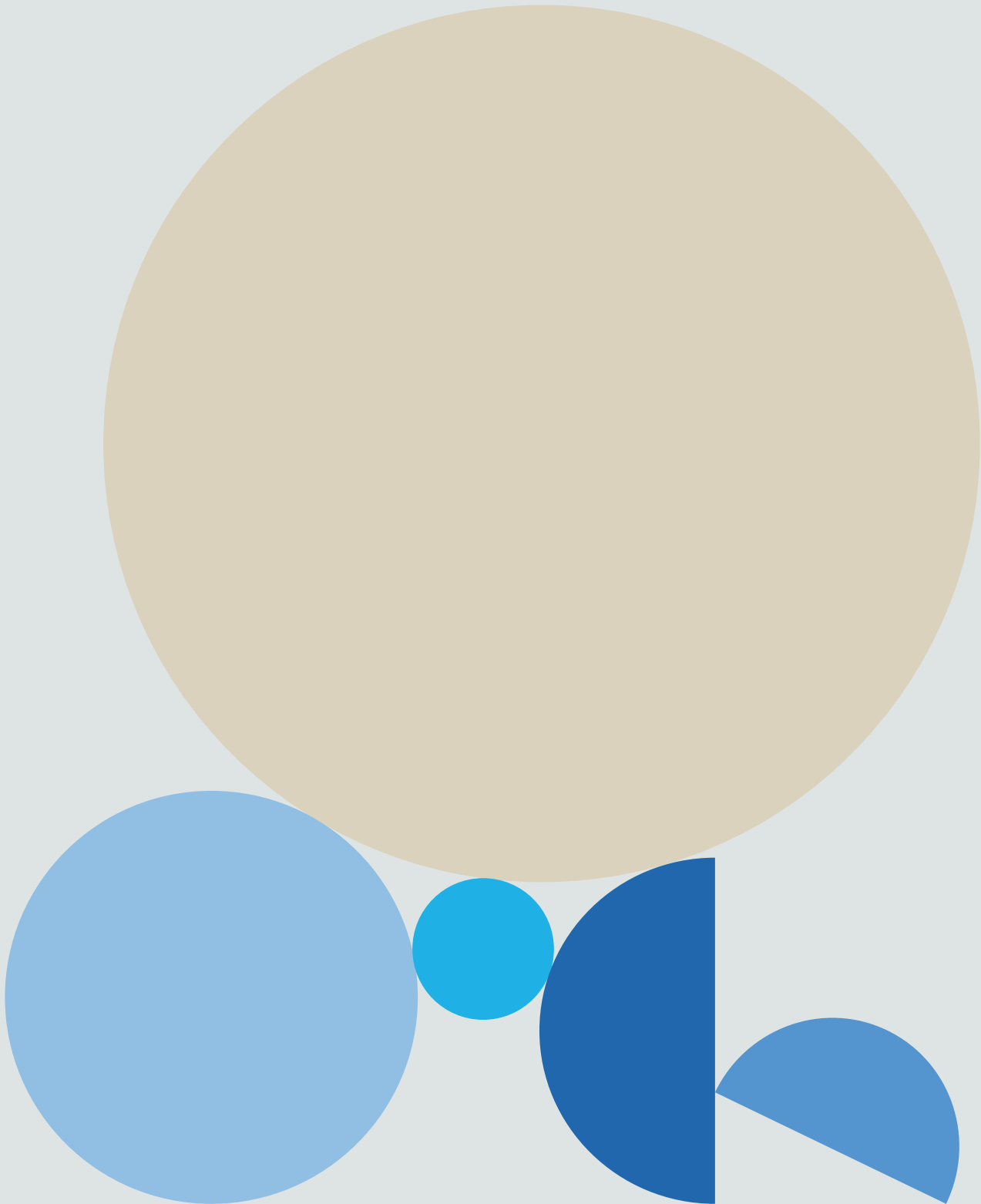
ERNST & YOUNG, S.L.

Ana Belén Hernández Martínez

18 de abril de 2024

Estado de Información No Financiera 2023

Grupo Zurich Vida



ÍNDICE

1. FINALIDAD Y ALCANCE	3
2. ¿QUIÉNES SOMOS?	4
2.1. ZURICH VIDA	5
2.2. BANSABADELLVIDA Y BANSABADELL PENSIONES	5
2.3. GESTIÓN DE RIESGOS	6
2.4. ESTRATEGIA	7
2.5. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	8
3. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	11
3.1. RESIDUOS	11
3.2. AGUA	12
3.3. MATERIAS PRIMAS	12
3.4. ENERGÍA	13
3.5. CAMBIO CLIMÁTICO	14
3.6. RIESGOS AMBIENTALES	15
4. COMPROMISO CON LAS PERSONAS	16
4.1. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	16
4.1.1. Empleo	16
4.1.2. Igualdad y diversidad	21
4.1.3. Conciliación de la vida personal y profesional	25
4.1.4. Salud y seguridad de los trabajadores	26
4.1.5. Relaciones Sociales	28
4.1.6. Formación y desarrollo profesional	29
4.2. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	30
5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	32
5.1. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	32
5.2. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	34
5.3. ATENCIÓN AL CLIENTE	34
5.4. INFORMACIÓN FISCAL	36
5.5. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	36
6. SOBRE ESTE INFORME	38
6.1. ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”	38
6.2. FIRMANTES	45

1. FINALIDAD Y ALCANCE

El Estado de Información No Financiera 2023 (en adelante, el “Informe”) forma parte del Informe de Gestión del Grupo Zurich Vida (en adelante, también la “Entidad”) formulado en fecha 27 de marzo de 2024, y tiene como finalidad ofrecer una visión del desempeño y evolución de la Entidad en relación con aspectos no financieros, y cumplir con las exigencias de la Ley 11/2018¹ y de los distintos grupos de interés de la misma, recogiendo distintos aspectos que pueden ser relevantes para todos ellos.

El presente Informe engloba el desempeño económico, ambiental y social de la Entidad y los resultados alcanzados durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Ha sido elaborado atendiendo a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Asimismo, en su preparación se ha buscado precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad en los datos presentados.

La información contenida en este Informe se ceñirá a los aspectos propios de la Entidad, teniendo en cuenta los resultados del análisis de materialidad, salvo aquellas cuestiones que, por la estrategia global (Grupo Zurich) o local (Grupo Zurich en España) se considere preciso incluirlas por ser de aplicación a la Entidad y disponer de medidas o herramientas de gestión específicas, aunque éstas no sean altamente materiales.

La información de este Informe se incluirá y ampliará en el Informe de Sostenibilidad de la Entidad, para que todos los grupos de interés puedan conocer en profundidad el impacto positivo generado por la Entidad en la sociedad y en el planeta durante el pasado ejercicio.

La información incluida en este Informe es verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

¹ Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

2. ¿QUIÉNES SOMOS?

[Ley_Entorno empresarial] [Ley_Mercados] La Entidad forma parte de Zurich Insurance Group (en adelante, Grupo Zurich), una aseguradora que ofrece una amplia gama de productos y servicios de seguros de bienes y de vida en más de 200 países y territorios. Entre los clientes del Grupo Zurich, se encuentran particulares, pequeñas empresas y compañías medianas y grandes, así como corporaciones multinacionales.

Su objeto social consiste en la actividad aseguradora y reaseguradora, así como operaciones complementarias autorizadas por la legislación de seguros.

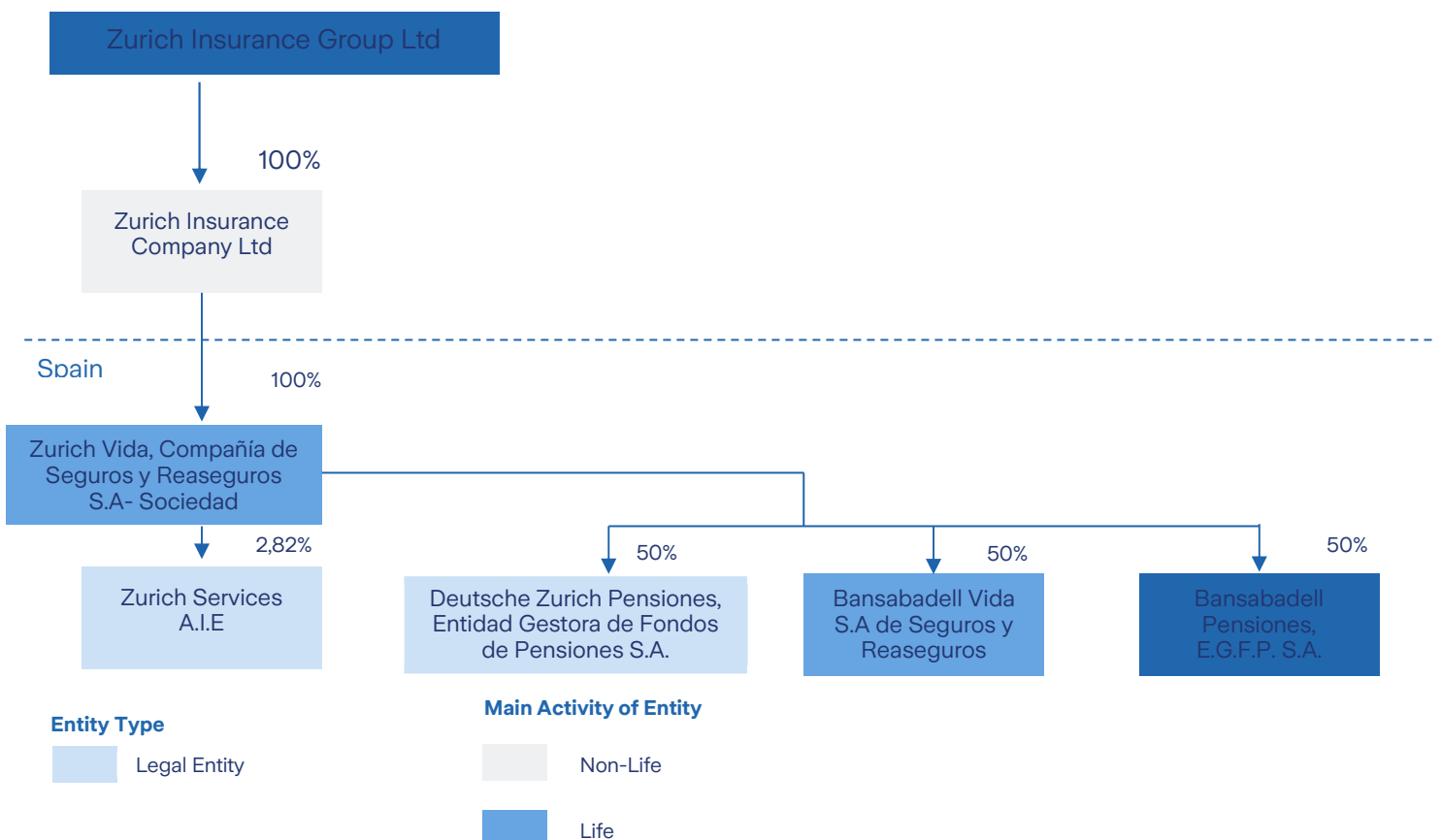
Propósito y Valores

El propósito del Grupo Zurich en España y de la Entidad es proteger, inspirar confianza y ayudar a sus clientes y empleados a alcanzar su máximo potencial. Estos propósitos explican su razón de ser. Para conseguirlo, la Entidad actúa siguiendo unos valores que definen su forma de ser y que comparte con los valores del Grupo Zurich en España y del Grupo Zurich, unos valores que se aplican todos los días y en todos los aspectos de su actividad:

- **Somos un equipo:** Colaboramos juntos para desarrollarnos y crecer. Trabajamos como un solo equipo en el que se valora la diversidad y el potencial de cada uno.
- **Abrazamos la innovación:** Priorizamos a los clientes y fomentamos la innovación. Estamos abiertos a nuevas ideas para poder superar las expectativas de nuestros clientes.
- **Cumplimos nuestras promesas y defendemos lo que es correcto:** Brindamos instrucciones claras y pasamos a la acción.

Estructura organizativa

[Ley_Organización y estructura] En el siguiente gráfico se pueden observar las entidades que componen la Entidad.



Zurich Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Zurich Vida) es la Entidad Dominante. Las entidades dependientes que, junto con Zurich Vida, componen el grupo consolidado son Bansabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante Bansabadell Vida), Bansabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A. (en adelante, Bansabadell Pensiones) y Deutsche Zurich Pensiones E.G.F.P., S.A. (en adelante, Deutsche Zurich Pensiones).

Las entidades Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones se consolidan por el método de integración global, y la entidad Deutsche Zurich Pensiones se consolida por el método de integración proporcional. Dada la inmaterialidad de Deutsche Zurich Pensiones sobre el grupo consolidado, no se ha tenido en consideración en la elaboración del presente Informe.

Zurich Services A.I.E. ofrece servicios auxiliares que complementan la comercialización de seguros, actividad central de sus socios. Zurich Vida participa sólo en el 2,82% del capital social de Zurich Services A.I.E., por lo que no se incluyen datos de la última en el presente Informe.

2.1. ZURICH VIDA

Zurich Vida tiene por objeto social la actividad aseguradora y reaseguradora, estando autorizada para operar en los ramos de Vida y No Vida, cubriendo los riesgos asignados legalmente a cada uno de los ramos. Sus principales canales de distribución son mediadores, grandes distribuidores y el canal bancario. Opera en toda España y Andorra y su domicilio social está ubicado en la calle Castellana, 81 de Madrid.

La **misión** de Zurich Vida es construir junto con sus clientes un futuro brillante en un mundo que cambia a un ritmo sin precedentes, con la ambición de ser una de las empresas más responsables y de mayor impacto del mundo.

[[Ley Tendencias](#)] Su **propósito** es construir ese futuro con sus clientes y con productos y servicios sostenibles. La sostenibilidad forma parte de su propósito como expertos en protección. Su función como aseguradora es proteger a las personas y el cambio climático es uno de los riesgos más significativos que existen.

En cuanto a sus **valores**, destaca el equipo, la diversidad y el potencial de cada individuo, las nuevas ideas para superar las expectativas de los clientes y el cumplimiento de sus promesas, defendiendo siempre lo que es correcto. Además, sus normas de conducta son la referencia para las decisiones de cada día, y cada acción u objetivo comercial es coherente con ellas.

[[Ley Organización y estructura](#)] Zurich Vida dispone de un Comité de Dirección, cuyos miembros son nombrados por el director general, sujeto a la aprobación del Consejo de Administración. El Comité de Dirección da apoyo al director general en la gestión del día a día de la Entidad, ayudando a desarrollar los planes estratégicos, financieros y operativos y al cumplimiento del sistema de gobierno. Son miembros del Comité de Dirección el director de Suscripción, el director de Negocio Digital, la directora de Personas, el director de Negocios, la directora del Segmento Empresas, el director de Recursos Humanos, el director de Madrid, la directora Financiera, de Transformación y Tecnología, el director de Siniestros y Experiencia de Mercado, la directora de Cliente, la directora de Riesgos, el director de Legal y la directora de Cumplimiento Normativo.

2.2. BANSABADELLVIDA Y BANSABADELL PENSIONES

Bansabadell Vida se dedica a la práctica del seguro y reaseguro en el ramo de vida y en el ramo de accidentes, en todas las modalidades autorizadas por la vigente legislación. Su domicilio social está ubicado en el número 22 de la calle Isabel Colbrand, en Madrid.

En cuanto a Bansabadell Pensiones, esta entidad tiene como actividad la administración de Fondos de Pensiones.

Las dos sociedades desarrollan su actividad en el mercado español, siendo su principal sistema de distribución del negocio la red de oficinas del Grupo Banco Sabadell.

Su **propósito** es estar para cuidar; ofrecer seguridad y confianza a clientes, equipo humano, socios y al entorno mediante soluciones de bienestar y protección adaptadas a sus necesidades. Todo ello, con el fin de alcanzar su visión: ser la primera opción de seguros para los clientes de Banc

Sabadell y la primera opción de empresa en la que trabajar de su equipo humano. Para lograrlo, basan sus acciones y decisiones en sus **valores**, que son la calidad humana, la colaboración, la innovación, la inclusión y la persistencia.

[[Ley_Organización y estructura](#)] Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones cuentan con un Comité de Dirección que desempeña las funciones de coordinación, asesoramiento, soporte y ejecución de la estrategia de las entidades. Sus miembros son nombrados por el Consejo de Administración.

Este Comité ofrece soporte al director general en la gestión diaria, ayudando a desarrollar los planes estratégicos, financieros y operativos que haya acordado el Consejo.

El Comité de Dirección lo integran los directores de las áreas de Desarrollo Comercial; Cliente, Mercado y Propuestas de Protección; Ahorro y Pensiones; Seguros de Protección; Recursos Humanos, Organización, Comunicación Interna y Sostenibilidad; Operaciones, Tecnología y Sinistros, y Finanzas.

Además de los anteriores, forman parte del Comité de Dirección Ampliado los directores de las funciones de Actuarial, Inversiones, Asesoría Jurídica, Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y Sostenibilidad.

En cuanto al entorno en el que operan, cabe mencionar que las entidades del Grupo Zurich Vida forman parte de distintas asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:

ICEA (Bansabadell Vida y Zurich Vida).

UNESPA (Bansabadell Vida y Zurich Vida).

INVERCO (Bansabadell Pensiones).

Col·legi d'Actuaris de Catalunya (Bansabadell Vida, miembro protector).

También hay que destacar que, desde 2012, Bansabadell Pensiones es firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de las Naciones Unidas (*Principles for Responsible Investment*, PRI).

[[Ley_Tendencias](#)] Por otro lado, Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones evalúan cada año el entorno empresarial y las tendencias del negocio asegurador y ahorro basándose en estudios oficiales del sector, como los realizados por ICEA para seguros de protección, e INVERCO, para planes de pensiones y ahorro.

2.3. GESTIÓN DE RIESGOS

[[Ley_Tendencias](#)] [[Ley_Riesgos relacionados-Descripción](#)] [[Ley_Riesgos relacionados-Eficacia](#)] [[Ley_Riesgos relacionados-Evaluación](#)] El marco de gobierno del Grupo Zurich Vida está basado en el sistema de tres líneas de defensa:

- La **primera línea de defensa** corresponde a la Dirección General, Comité de Dirección y a los ejecutivos responsables de los procesos, sistemas, productos y personas de la Entidad. Sobre ellos recae la responsabilidad de gestionar el riesgo día a día. Esta responsabilidad de gestión de riesgos implica tener capacidad y responsabilidad para involucrarse en actividades que generan exposición a riesgos, tomar decisiones y actuar para garantizar que la exposición al riesgo se mantenga dentro de los parámetros de tolerancia al riesgo de las entidades.
- La **segunda línea de defensa**, formada por la Función de Gestión de Riesgos, de Cumplimiento Normativo y la Función Actuarial, es la responsable de respaldar a los propietarios del riesgo de la primera línea con un marco y herramientas para ayudar a identificar, evaluar, controlar e informar sobre los riesgos. Asimismo, proporciona asesoramiento para comprender los riesgos y desarrollar los controles adecuados y proporciona un análisis objetivo de las decisiones de riesgos y controles.
- La **tercera línea de defensa**, constituida por la función de Auditoría Interna, proporciona una evaluación independiente de la eficacia del diseño y de la operación del marco de gestión de riesgos y de los controles establecidos para gestionar los riesgos dentro de los parámetros de tolerancia de las entidades.

Zurich Vida, Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones tienen **Políticas de Gestión de Riesgos**, que son revisadas y aprobadas al menos una vez al año por el Consejo de Administración.

Las entidades aseguradoras del Grupo Zurich Vida llevan a cabo una **Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia** (ORSA, por sus siglas en inglés). Consiste en una serie de procesos y procedimientos cuyo objetivo es identificar, evaluar, monitorizar, gestionar y reportar los riesgos a corto y largo plazo a los que las entidades están expuestas. Estos procesos y procedimientos están integrados en el marco integral de la gestión de riesgos, articulado a través de las políticas de riesgos y de la política ORSA, aprobadas por los Consejos de Administración. El ORSA también es revisado y aprobado por los Consejos de Administración.

Zurich Vida ha identificado, en 2023, los siguientes riesgos:

- Seguridad de la información, incluida la ciber resiliencia.
- Avances tecnológicos / IA generativa.
- Riesgos de terceras partes (dependencia de los proveedores de tecnología).
- Riesgos de ejecución de la estrategia orientada al cliente. Capacidad de captar y retener clientes a través de la innovación y la transformación.
- Entorno normativo cambiante e incremento en los requisitos regulatorios.
- Incertidumbres macroeconómicas, geopolíticas y económicas y su impacto en negocio.
- Objetivos de crecimiento ambiciosos.
- Riesgo relacionado con las personas. Retención del talento en un entorno difícil.
- Riesgo de suscripción (inflación, eventos meteorológicos y *pricing*).

Por su parte, Bansabadell Vida ha identificado los siguientes riesgos:

- Mix de la cartera de ahorro.
- Gestión de externalizaciones.
- Entorno económico / político.
- Entorno regulatorio.
- Riesgos cibernéticos.
- Ambición del plan de negocio y entorno competitivo.
- Riesgos de sostenibilidad.

2.4. ESTRATEGIA

El plan estratégico del Grupo Zurich Vida está totalmente alineado con el plan estratégico del Grupo Zurich en España que, a su vez está alineado con las grandes líneas estratégicas del Grupo Zurich a nivel global. La estrategia de los años 2023-2025 es conocida como “Olimpia” por sus valores olímpicos y está basada en tres pilares fundamentales:

“Más Grandes”: pilar basado en el objetivo de crecimiento de negocio rentable, impulsando y diversificando nuestro negocio.

“Mejores”: pilar basado en anticipar las necesidades de nuestros clientes con propuestas personalizadas y conectando emocionalmente con nuestros clientes en cada experiencia. Dicho pilar se basa en iniciativas de simplificación que permitirán a la Entidad ser más rápida y eficiente, ofreciendo propuestas de valor y servicios personalizadas, focalizándonos en la excelencia en el servicio y en la gestión eficiente de nuestro negocio.

“Activistas”: pilar basado en nuestro compromiso y responsabilidad con la sociedad y con el planeta, defendiendo nuestros valores, promoviendo el activismo social y sostenible y fomentando la movilidad sostenible. Tiene como objetivo construir el mejor equipo y refuerza nuestro propósito de construir juntos un futuro brillante y compartir nuestro bienestar con quienes lo necesitan y con el planeta.

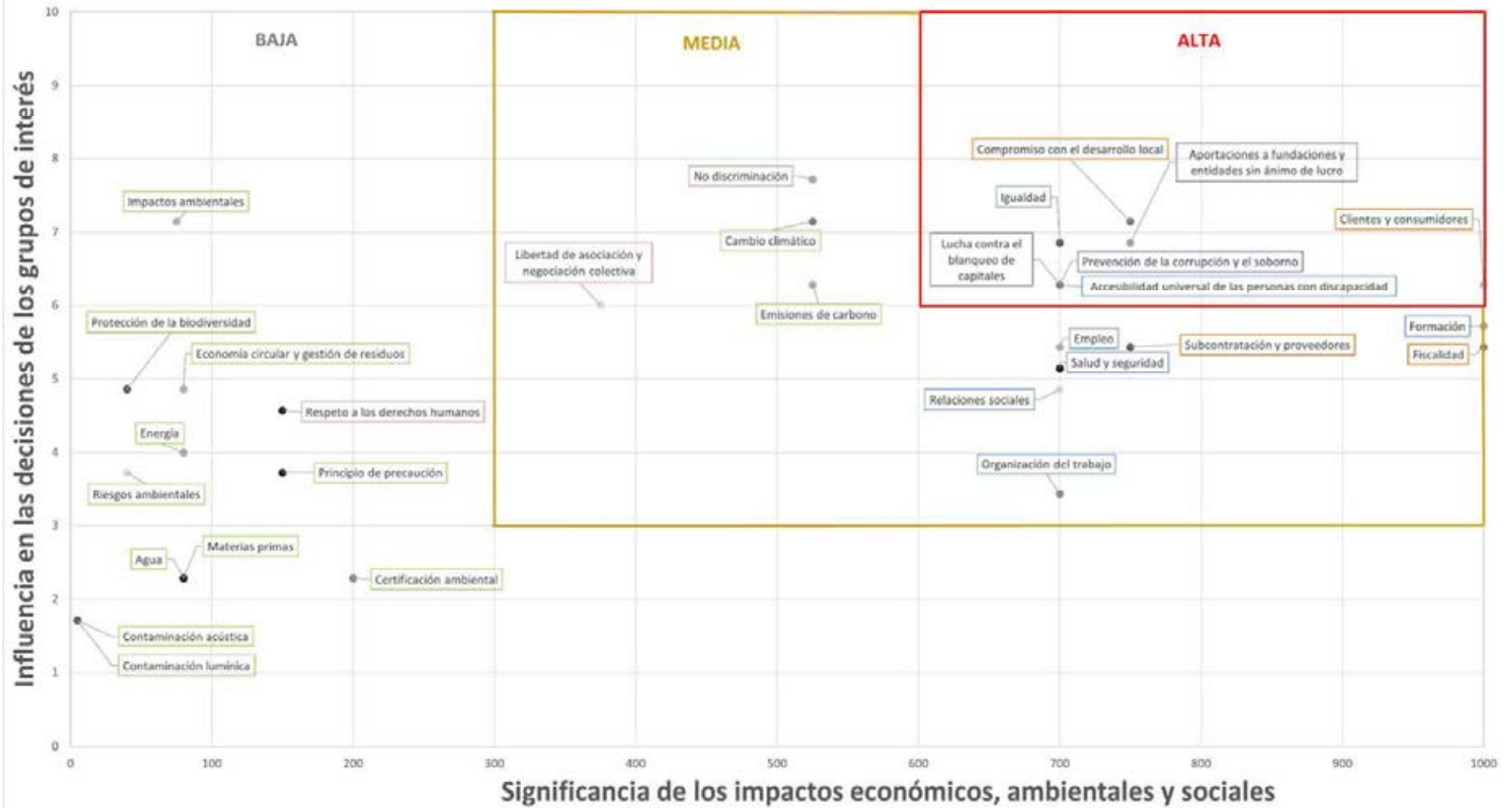
2.5. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La Entidad ha realizado un análisis de materialidad que permite conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. A través de este ejercicio, se identifican y priorizan los asuntos más importantes para la Entidad y sus partes interesadas.

Este análisis tiene una doble función. Por una parte, permite identificar las prioridades en las que debe centrarse la Entidad para avanzar en la creación de valor para sus grupos de interés, asegurando que su estrategia de sostenibilidad esté alineada con dichas prioridades. Por otra parte, sirve para determinar los contenidos a incluir en el presente Informe.

Para este ejercicio, la Entidad ha actualizado su análisis de materialidad, cuyos resultados se muestran en la siguiente matriz:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Se propone el trazado para la frontera entre los aspectos de relevancia alta, media y baja de acuerdo con lo reflejado en la gráfica anterior, de manera que el listado resultante es el siguiente:

- **Temas de relevancia alta:**
 - o Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
 - o Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
 - o Clientes y consumidores.
 - o Compromiso con el desarrollo local.
 - o Igualdad.
 - o Lucha contra el blanqueo de capitales.
 - o Prevención de la corrupción y el soborno.

- **Temas de relevancia media:**
 - o Cambio climático.
 - o Emisiones de carbono.
 - o Empleo.
 - o Fiscalidad.
 - o Formación.
 - o Libertad de asociación y negociación colectiva.
 - o No discriminación.
 - o Organización del trabajo.
 - o Relaciones sociales.
 - o Salud y seguridad.
 - o Subcontratación y proveedores.

- **Temas de relevancia baja:**
 - o Agua.
 - o Certificación ambiental.
 - o Contaminación acústica.
 - o Contaminación lumínica.
 - o Economía circular y gestión de residuos.
 - o Energía.
 - o Impactos ambientales.
 - o Materias primas
 - o Principio de precaución.
 - o Protección de la biodiversidad.
 - o Respeto a los derechos humanos.
 - o Riesgos ambientales.

En cuanto a los cambios respecto a la matriz de materialidad de 2022, cabe destacar la nueva diferenciación en tres categorías y la agrupación de “trabajo forzoso” y “trabajo infantil” bajo el tema “respeto a los derechos humanos”.

3. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

[\[Ley_Efectos actuales y previsibles\]](#) [\[Ley_Principio de precaución\]](#) [\[Ley_Certificación ambiental\]](#)

La actividad desarrollada por el Grupo Zurich Vida no produce grandes impactos en el medio ambiente, en comparación con otros sectores. No obstante, la Entidad aplica el principio de precaución en sus decisiones y acciones para reducir los impactos que pueda generar en el entorno. Los resultados del análisis de materialidad realizado en 2023 muestran que todos los aspectos ambientales tienen relevancia baja para la Entidad, con excepción de las emisiones y el cambio climático, que tienen relevancia media por su importancia para Grupo Zurich en España.

Cabe destacar que la matriz aseguradora del Grupo Zurich, Zurich Insurance Company Ltd, cuenta con una Política Ambiental que es de aplicación a todas las entidades subsidiarias.

Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones tienen diferentes medidas para minimizar su impacto ambiental, entre las que se encuentran la promoción del uso del transporte sostenible; acciones y campañas para fomentar la concienciación; el videoperitaje, que permite la reducción de los desplazamientos, e iniciativas para disminuir el consumo de papel.

Por su parte, Zurich Vida mantiene sus medidas de digitalización de la documentación, restricción de viajes en avión, eliminación de plásticos de un solo uso, política de reducción de plazas de parking y disponibilidad de cargadores para coches eléctricos en los edificios de Vía Augusta y Castellana.

En cuanto a certificaciones ambientales, entre otras, el Grupo Zurich Vida cuenta con:

La etiqueta Leed Gold en su edificio de Diagonal, 601 – Barcelona (cartera de inversión) y en el de Plaza Europa.

El certificado ambiental BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) en Torre BCN, el edificio donde se encuentran las oficinas de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, en Gran Vía de les Corts Catalanes, 130– Barcelona).

El certificado SAGE (Sustainability Alignment Generating Exercise) en los edificios de Castellana y Vía Augusta, donde se encuentran las oficinas de Zurich Vida, tras la evaluación por parte del Grupo Zurich a nivel de sostenibilidad.

La certificación WELL Oro en el edificio de Castellana.

3.1. RESIDUOS

[\[Ley_Economía circular y gestión de residuos\]](#) Economía circular y gestión de residuos es un tema de relevancia baja para la Entidad debido a su actividad, como se muestra en el análisis de materialidad.

No obstante, para facilitar la gestión de los residuos, en las oficinas del Grupo Zurich Vida se dispone de varios tipos de contenedores para separar y poder reciclar correctamente los residuos comunes que se generan. La posterior gestión de los residuos es realizada por la empresa contratada para el servicio de limpieza, que lleva a cabo también el reciclado del papel de documentación confidencial. Además, para otros residuos como pilas, cápsulas de café de aluminio o productos de higiene femenina, se dispone de contenedores específicos.

En cuanto al desperdicio de alimentos, no se identifican impactos asociados debido a la actividad del Grupo Zurich Vida, por lo que no existen medidas al respecto

3.2. AGUA

[Ley_Consumo de agua] En todos los centros de trabajo se emplea agua de red. En la siguiente tabla se muestra el consumo de los últimos años:

CONSUMO DE AGUA ANUAL (m ³)			
	2021	2022	2023
Oficina en la que están BSV y BSP ²	9,28	32,86	30,06
ZURICH VIDA	159,45	585,734	486,19 ³

El consumo de agua se mantiene estable desde la vuelta de la plantilla a las oficinas.

3.3. MATERIAS PRIMAS

[Ley_Consumo de materias primas] El consumo de materias primas por parte del Grupo Zurich Vida no es significativo debido a la actividad que desarrolla, como se muestra en el análisis de materialidad. Se limita a material utilizado en la oficina, como papel o tóner.

En cuanto al consumo de papel, se presentan los datos en la siguiente tabla:

CONSUMO DE PAPEL				
		2021	2022	2023
ZURICH VIDA	Unidades de papel	321.833	352.845	489.663
	Toneladas	0,87	0,97	1,3
BANSABADELL VIDA Y BANSABADELL PENSIONES	Unidades de papel	14.723	-	-
	Toneladas de impresiones y libretas compradas (total oficina)	-	0,38	0,30
	Toneladas de papel usado para marketing y distribución de documentación a suscriptores ⁴	-	15,53	17,21

Se reporta el consumo de papel en unidades diferentes a 2021 en el caso de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones por la mejora que tuvo lugar desde 2022 en la recopilación de información y el cálculo de estos datos.

Para reducir el consumo de papel se promueve la digitalización de la documentación. Además, existe la opción de que las impresoras incorporen mensajes y procesos para tratar de reducir las impresiones que no son

² Se corrigen los consumos de 2021 y 2022 reportados en EINF anteriores debido a corrección de errores en la contabilización.

³ Consumo estimado con respecto a la facturación total y el porcentaje de asignación contractual de Zurich Vida por edificio.

⁴ BANSABADELL VIDA y BANSABADELL PENSIONES realizan envíos de documentación a los suscriptores de los diferentes productos de las sociedades comentadas. Para el ejercicio 2021, no se pudo informar del volumen de papel consumido para esos envíos, pues no se disponía del dato. En 2022, se ha mejorado la metodología de cálculo y recopilación de la información para poder reportarlo.

necesarias. También se recomienda configurar los dispositivos de impresión con la opción “Impresión Bloqueada”.

En Zurich Vida, además, ha aumentado ligeramente el consumo de papel, (que viene expresado en clicks), pero se mantiene un bajo uso del mismo. En este sentido, se sigue reforzando el mensaje de *paperless* con campañas de comunicación interna para empleados y concienciación a agentes y corredores para fomentar el uso digital.

Se mantiene un parque reducido de impresoras con retención de impresión y control de copias realizadas.

Por otro lado, el papel empleado en Zurich Vida proviene de bosques certificados (sello FSC). En el caso de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, el papel utilizado por las impresoras de Torre BCN y las libretas de uso por parte de los empleados también tiene origen reciclado o sello FSC).

3.4. ENERGÍA

[Ley_Consumo de energía] Los principales consumos de energía en Grupo Zurich Vida son los relativos a electricidad y, en el caso de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, también gas natural.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANUAL (kWh)			
	2021	2022	2023
Oficina en la que están BSV y BSP	107.438 ⁵	131.623	132.640
ZURICH VIDA	16.634	51.954	48.560 ⁶

CONSUMO DE GAS ANUAL			
	2021	2022	2023
Oficina en la que están BSV y BSP ⁷	4.783 m ³	4.959 m ³	3.519 m ³
ZURICH VIDA	N/A	N/A	N/A

En 2023, el consumo de electricidad de Zurich Vida se ha visto reducido por las medidas de eficiencia energética que se han implementado a lo largo del año. Algunas de estas medidas son:

- Programación por horarios y zonas.
- Control centralizado en la climatización.
- Cierres de plantas en periodos vacacionales.

Además, el año anterior se realizaron otras medidas como el cambio a iluminación LED en todos los espacios y la instalación de sensores y volumétricos.

Por su parte, Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones también cuentan con medidas que contribuyen a la eficiencia energética, como:

- Iluminación LED de bajo consumo.
- Sistema de regulación de la iluminación (Sistema DALI), para regular la luz según la luz natural que entra del exterior.
- Control horario automático de encendido y apagado de la iluminación.
- Sondas Well que permiten autorregular los equipos de mantenimiento del clima de las oficinas.

⁵ Se corrige la cifra reportada en el EINF del año 2021 debido a un error detectado en el módulo del contador de una planta de la oficina de Torre BCN.

⁶ Los consumos de los últimos meses del año han sido estimados, ya que en el momento de elaboración del presente informe no se disponía de las facturas.

⁷ Estimado en función del espacio alquilado.

- Compuertas automatizadas para la regulación del caudal de aire variable.
- Frigoríficos con certificado de eficiencia.
- Contadores para conocer el consumo de electricidad por planta, lo que permite detectar posibles fallos por sector.

Por otro lado, cabe destacar que, en línea con el cumplimiento del Real Decreto-ley 1/2022, se ha establecido en las oficinas una temperatura mínima de 27°C en verano y máxima de 19 °C en invierno (debiendo situarse la humedad relativa en valores dentro del rango 30%-70%).

Toda la energía eléctrica utilizada en oficinas es 100% renovable, certificada por el proveedor y, por lo tanto, no tiene asociadas emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2).

3.5. CAMBIO CLIMÁTICO

[[Ley Emisiones de carbono](#)] [[Ley Cambio climático](#)] Las emisiones generadas por la actividad del Grupo Zurich Vida son, fundamentalmente, las derivadas del consumo de energía en las oficinas y los desplazamientos.

En 2023, al igual que en 2022, no se han realizado recargas de gases refrigerantes en los equipos de refrigeración.

Desde 2022, Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones realizan el cálculo de su huella de carbono. En cuanto a Zurich Vida, el cálculo se realiza a nivel de Grupo Zurich en España.

A continuación, se incluyen las emisiones derivadas de los consumos de energía mencionados en el apartado anterior:

	EMISIONES DE CO ₂ SEGÚN LA FUENTE DE ENERGÍA (t de CO ₂ eq) ⁸		
	2021	2022	2023
Alcance 1 (oficina en la que están BSV y BSP)	10,02	10,54	7,51
Alcance 2⁹	0	0	0

Entre las medidas implementadas por el Grupo Zurich Vida para reducir las emisiones, destacan:

- Renovaciones de flota con vehículos híbridos o eléctricos.
- Energía verde en todos los centros.
- Oferta de opciones de alquiler de coches híbridos y eléctricos (sólo en Zurich Vida).
- Uso de tren como medio de transporte preferente para viajes.
- Promoción de los desplazamientos sostenibles entre la plantilla mediante el uso de scooters eléctricos.
- Disponibilidad de estacionamiento para scooters eléctricos o bicicletas eléctricas en todos los edificios.
- Uso de formatos digitales y digitalización de las comunicaciones para evitar las emisiones asociadas al papel impreso.
- Promoción del reciclaje en oficinas.
- Reducción de las máquinas expendedoras para evitar la generación de residuos de plásticos de un solo uso (sólo en Zurich Vida).

En línea con el compromiso del Grupo Zurich a nivel global, el Grupo Zurich en España continúa trabajando para neutralizar sus emisiones de CO₂.

⁸ Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones son los incluidos en la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

⁹ Toda la energía eléctrica utilizada en oficinas tiene origen 100% renovable.

El Grupo Zurich es miembro de la Net-Zero Asset Owner Alliance de la ONU, lo que implica su compromiso con la transición de sus carteras de inversión a cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050.

De esta forma, el Grupo Zurich mide la huella de carbono de sus inversiones y lleva a cabo su seguimiento para determinar qué empresas tienen objetivos de reducción de gases de efecto invernadero alineados científicamente con los objetivos de calentamiento global del Acuerdo de París. Además, el Grupo Zurich tiene en cuenta esos objetivos de reducción de emisiones en su política de implicación como accionista, tanto directamente como a través de organizaciones como Climate Action 100+ o la Net-Zero Asset Owner Alliance.

Por otro lado, como parte del Total Risk Profile, Zurich Vida y Bansabadell Vida hicieron una evaluación de riesgos climáticos para identificar a cuáles están expuestos y estimar su impacto a medio plazo. La evaluación incluye los riesgos físicos y los riesgos de transición. Se establecieron grupos de trabajo para evaluar los riesgos y los cambios en la regulación, así como para implantar acciones de mitigación. Todo ello, con el objetivo de desarrollar una estrategia de sostenibilidad específica.

3.6. RIESGOS AMBIENTALES

[[Ley_Riesgos ambientales](#)] El Grupo Zurich Vida no está afectado por la legislación sobre Responsabilidad Ambiental (Ley 26/2007, Ley 11/2014 y Orden APM/1040/2017). Debido a la ubicación de sus centros de trabajo, así como a la naturaleza de sus actividades, no es susceptible de producir graves daños al medio ambiente, motivo por el que no se han destinado recursos ni provisiones para la prevención de riesgos ambientales. Tampoco se dispone de una garantía financiera específica para cubrir daños ambientales.

En el apartado “Gestión de riesgos” se enumeran los riesgos identificados en el Total Risk Profile, entre los que se encuentran los derivados de la sostenibilidad, que hacen referencia al cambio climático.

[[Ley_Ruido](#)] [[Ley_Contaminación lumínica](#)] [[Ley_Protección de la biodiversidad](#)] Además, no se detectan impactos significativos relacionados con el ruido, la contaminación lumínica y la protección de la biodiversidad; motivo por el que no existen políticas al respecto en la organización, ni se detallan datos concretos en el presente informe.

4. COMPROMISO CON LAS PERSONAS

4.1. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1.1. Empleo

[Ley_Empleo]

Durante este ejercicio, la plantilla del Grupo Zurich Vida ha estado formada por 368 personas, todas ellas ubicadas en España.

La siguiente tabla muestra la distribución de la plantilla total de la organización a cierre de ejercicio fiscal en función del sexo y la edad:

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD																		
	2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	18	12,9%	26	13,7%	44	13,4%	16	10,5%	25	12,1%	41	11,4%	13	8,5%	25	11,6%	38	10,3%
Entre 30 y 50 años	92	66,2%	142	74,7%	234	71,1%	102	66,7%	150	72,8%	252	70,2%	97	63,4%	145	67,4%	242	65,8%
> 50 años	29	20,9%	22	11,6%	51	15,5%	35	22,9%	31	15,1%	66	18,4%	43	28,1%	45	20,9%	88	23,9%
Total	139	100%	190	100%	329	100%	153	100%	206	100%	359	100%	153	100%	215	100%	368	100%

Respecto a la plantilla por sexo y clasificación profesional, la distribución a cierre del año fiscal es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL																		
	2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	27	19,4%	16	8,4%	43	13,1%	28	18,3%	17	8,3%	45	12,5%	29	19,0%	17	7,9%	46	12,5%
Mandos intermedios	25	18,0%	33	17,4%	58	17,6%	28	18,3%	39	18,9%	67	18,7%	26	17,0%	42	19,5%	68	18,5%
Técnicos	70	50,4%	113	59,5%	183	55,6%	86	56,2%	122	59,2%	208	57,9%	90	58,8%	124	57,7%	214	58,2%
Administrativos	17	12,2%	27	14,2%	44	13,4%	11	7,2%	27	13,1%	38	10,6%	8	5,2%	32	14,9%	40	10,9%
Otros	0	0%	1	0,5%	1	0,3%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,3%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	139	100%	190	100%	329	100%	153	100%	206	100%	359	100%	153	100%	215	100%	368	100%

En el apartado "Igualdad y diversidad" se explican los programas que la Entidad está llevando a cabo para tener a más mujeres en puestos de dirección.

Los datos de plantilla por modalidad de contrato de trabajo, a cierre de año fiscal, se muestran en la siguiente tabla:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO																		
	2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	135	97,1%	176	92,6%	311	94,5%	151	98,7%	199	96,6%	350	97,5%	151	98,7%	212	98,6%	363	98,6%
Contratos temporales	4	2,9%	14	7,4%	18	5,5%	2	1,3%	7	3,4%	9	2,5%	2	1,3%	3	1,4%	5	1,4%
Total	139	100%	190	100%	329	100%	153	100%	206	100%	359	100%	153	100%	215	100%	368	100%

En lo que respecta al promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO ANUAL)																		
	2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	132	94,7%	163	93,3%	295	93,9%	150	97,9%	190	94,9%	340	96,2%	149	98,4%	209	98,3%	359	98,3%
Contratos temporales	7	5,3%	12	6,7%	19	6,1%	3	2,1%	10	5,1%	14	3,8%	2	1,6%	4	1,7%	6	1,7%
Total	139	100%	175	100%	314	100%	154	100%	200	100%	354	100%	152	100%	213	100%	365	100%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO ANUAL)																		
	2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa	127	91,1%	164	93,7%	291	92,5%	139	90,3%	188	94,0%	327	92,4%	135	88,9%	203	95,1%	338	92,5%
Jornada parcial	12	8,9%	11	6,3%	23	7,5%	15	9,7%	12	6,0%	26	7,6%	17	11,1%	10	4,9%	27	7,5%
Total	139	100%	175	100%	314	100%	154	100%	200	100%	354	100%	152	100%	213	100%	365	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO ANUAL)

	2021						2022						2023					
	Jornada completa		Jornada parcial		Total		Jornada completa		Jornada parcial		Total		Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	38	13,1%	2	6,8%	40	12,6%	44	13,5%	1	3,8%	45	12,7%	36	10,7%	2	5,5%	38	10,3%
Entre 30 y 50 años	208	71,6%	17	73,9%	226	71,8%	229	70,0%	19	73,1%	248	70,1%	228	67,7%	17	60,4%	245	67,1%
> 50 años	45	15,3%	4	19,2%	49	15,6%	55	16,8%	6	23,1%	61	17,2%	73	21,7%	9	34,1%	83	22,6%
Total	291	100%	23	100%	314	100%	327	100%	26	100%	354	100%	338	100%	27	100%	366	100%

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO ANUAL)

	2021						2022						2023					
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total		Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total		Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	30	10,1%	10	51,8%	40	12,6%	37	10,9%	8	57,1%	45	12,7%	34	9,4%	4	60,3%	38	10,3%
Entre 30 y 50 años	216	73,3%	9	48,2%	226	71,8%	243	71,5%	5	35,7%	248	70,0%	243	67,6%	2	39,7%	245	67,1%
> 50 años	49	16,6%	0	0%	49	15,6%	60	17,6%	1	7,1%	61	17,2%	83	23,0%	0	0,0%	83	22,6%
Total	295	100%	19	100%	314	100%	340	100%	14	100%	354	100%	359	100%	6	100%	365	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO (PROMEDIO ANUAL)

	2021						2022						2023					
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total		Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total		Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	40	13,6%	0	0%	40	12,8%	45	13,2%	0	0%	45	12,7%	47	13,2%	0	0%	47	13,0%
Mandos intermedios	57	19,1%	0	0%	57	18,0%	64	18,9%	0	0%	64	18,2%	63	17,6%	0	0%	63	17,2%
Técnicos	169	57,2%	8	41,9%	177	56,3%	201	59,0%	4	32,7%	205	58,0%	213	59,3%	2	32,9%	215	58,8%
Administrativos	28	9,6%	11	57,1%	39	12,5%	29	8,5%	9	67,3%	38	10,8%	35	9,8%	4	67,1%	39	10,7%
Otros	1	0,4%	0	1,0%	1	0,4%	1	0,3%	0	0%	1	0,01%	3	0,1%	0	0%	3	0,01%
Total	295	100%	19	100%	314	100%	340	100%	14	100%	354	100%	362	100%	6	100%	368	100%

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA (PROMEDIO ANUAL)

	2021						2022						2023					
	Jornada completa		Jornada parcial		Total		Jornada completa		Jornada parcial		Total		Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	28	9,6%	12	53,0%	40	12,8%	31	9,5%	14	53,0%	45	12,7%	31	9,0%	17	61,6%	47	12,9%
Mandos intermedios	55	18,7%	2	8,5%	57	18,0%	63	19,3%	1	5,1%	64	18,2%	62	18,3%	2	5,8%	64	17,5%
Técnicos	170	58,3%	7	31,6%	177	56,3%	195	59,6%	10	38,2%	205	58,0%	206	61,1%	9	31,7%	215	58,8%
Administrativos	38	13,0%	2	6,8%	39	12,5%	37	11,3%	1	3,8%	38	10,8%	39	11,5%	0	0,9%	39	10,7%
Otros	1	0,4%	0	0%	1	0,4%	1	0,3%	0	0%	1	0,3%	0	0,1%	0	0%	0	0,1%
Total	291	100%	23	100%	314	100%	327	100%	26	100%	354	100%	338	100%	27	100%	366	100%

A continuación, se presenta información por sexo, edad y categoría profesional en relación con los **despidos**:

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD																				
2021							2022						2023							
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
< 30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 50 años	0	0%	2	100%	2	50%	1	50%	0	0%	1	33%	1	50%	0	0%	1	50%		
> 50 años	2	100%	0	0%	2	50%	1	50%	1	100%	2	67%	1	50%	0	0%	1	50%		
Total	2	100%	2	100%	4	100%	2	100%	1	100%	3	100%	2	100%	0	0%	2	100%		

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL																				
2021							2022						2023							
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Dirección	1	50%	0	0%	1	25%	1	50%	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Mandos intermedios	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%		
Técnicos	1	50%	2	100%	3	75%	1	50%	1	100%	2	67%	1	50%	0	0%	1	50%		
Administrativos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Otros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	2	100%	2	100%	4	100%	2	100%	1	100%	3	100%	2	100%	0	0%	2	100%		

4.1.2. Igualdad y diversidad

[Ley_Igualdad] [Ley_No discriminación] La principal herramienta para garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres son los Planes de Igualdad existentes en las distintas entidades. El **Plan de Igualdad 2020-2024 de SabadellZurich** es de aplicación a Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, y el nuevo **Plan de Igualdad 2023-2026 de Zurich Insurance PLC Sucursal en España, Zurich AIE y Zurich Vida** es de aplicación a Zurich Vida.

En estos Planes se incorporan iniciativas y acciones en ámbitos como:

- Comunicación y uso del lenguaje.
- Selección y contratación.
- Formación y promoción profesional.
- Sistema retributivo.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Prevención del acoso sexual o por razón de sexo.
- Infrarrepresentación femenina.

Cabe destacar que en diciembre de 2022 se aprobó un **Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo** aplicable a Zurich Vida. En él se detalla el procedimiento de actuación y todas las vías existentes para interponer una queja o denuncia al respecto.

Además, en noviembre de 2023 se ha aprobado un **Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso**, también aplicable a Zurich Vida, para hacer frente a las situaciones y conductas que puedan ser constitutivas de acoso laboral, distintas del acoso sexual y por razón de sexo.

Para **evitar comportamientos discriminatorios**, se realiza la formación “Modern Company” en Zflix, canal de aprendizaje de la Entidad, para hablar de los sesgos inconscientes y sobre cómo el cerebro a veces puede jugar en contra y provocar intuiciones erróneas que facilitan comportamientos discriminatorios. Una formación para que los empleados puedan aprender y reflexionar sobre la diversidad.

Otra de las iniciativas que continúa realizando el Grupo Zurich en España para fomentar la diversidad es el **programa Mujeres Valientes**, creado para promover la diversidad de género e impulsar el talento femenino. Con este programa se pretende alcanzar planes de sucesión diversos en género y un 50% de mujeres en todas las capas de dirección.

Este programa también se ha lanzado de forma externa para la mediación de Zurich. **Mujeres Valientes Go al Mercado** tiene el objetivo principal de acelerar la consecución de la igualdad de género en el ámbito de la mediación, ofreciendo formación y apoyo a las profesionales que trabajan en el mundo de los seguros para ayudarles a alcanzar puestos de liderazgo. Entre los contenidos del programa se incluyen formaciones específicas de autoconocimiento y liderazgo, así como de gestión de emociones. El programa también incluye un proceso de mentoring en el que las participantes reciben apoyo de mentoras de ediciones anteriores del programa, así como de miembros del comité de dirección de Zurich.

Asimismo, sigue desarrollando el **Programa Valientes – Imparables a por la Diversidad**, estructurado en cuatro pilares:

- **Igualdad.** Promover la igualdad de oportunidades sin importancia del género en todos los ámbitos, impulsando el talento y haciéndolo visible. Muestra de ello es que el Grupo cuenta con nivel de certificación EDGE MOVE PLUS.
- **Inclusión.** Apostar por el cambio cultural y atraer al mejor talento con diversidad funcional. Entre las medidas implementadas están la disponibilidad de subtítulos en Workplace o la colaboración con la Fundación Quiero Trabajo.
- **Diálogo.** Acabar con las barreras y tópicos generacionales, fomentando el aprendizaje y el traspaso de conocimiento y experiencia entre generaciones.
- **Orgullo.** Dar soporte, normalizar y visibilizar al colectivo LGTBQ+ y que todas las personas encuentren su lugar en el Grupo.

Dentro del Programa Valientes Imparables a por la diversidad, el Grupo Zurich en España lanzó también el **Programa Familias** en 2019 para ayudar en todo el proceso de paternidad y maternidad con el objetivo de transformar la relación que la compañía tiene con la maternidad y la paternidad y abordar de manera integral todos los momentos clave en relación con este tema.

Además, el Grupo Zurich en España, continuando con su ambición de hacer de Zurich un lugar más tolerante y en el que todos sus empleados puedan ser ellos mismos, crea el **Programa Aliados**. Este programa está impulsado por un equipo de personas de diferentes colectivos, edades y realidades que trabajan por la igualdad de género, la diversidad funcional, la identidad sexual y la diversidad intergeneracional. Con este programa el equipo de Aliados busca estar más próximo a quienes necesiten el apoyo del programa, visibilizar sin tapujos las situaciones de discriminación, siempre guardando la confidencialidad, y ofrecer información relevante a todo aquel que lo necesite. También realizan acciones de divulgación con los podcasts de Orgullo en Nuestros Colores e igualdad de género.

Respecto a la **diversidad funcional**, el Grupo Zurich en España ofrece un servicio de acompañamiento con la Fundación Esclerosis Múltiple (FEM) confidencial y gratuito para todas las personas que trabajan en Zurich y para sus familiares de primer grado. También ofrece una ayuda financiera a las personas empleadas con certificado de discapacidad para que puedan hacer frente a los gastos adicionales que puedan tener, compensación de los gastos ocasionados con motivo de las gestiones para tramitar el certificado y se facilitan horas/días de libre disposición para las gestiones relacionadas con el trámite. Además de informar de los beneficios que tienen en España las personas con discapacidad.

Por último, para garantizar la **diversidad intergeneracional** dentro de la compañía, se creó el Comité Joven, un grupo de empleados jóvenes cuyo objetivo es apoyar al Comité de Dirección de Zurich en decisiones claves para la compañía y con ello, construir la Zurich del futuro combinando la experiencia y visión de diferentes generaciones.

Por otro lado, Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones disponen de una **guía para el uso de lenguaje inclusivo en las comunicaciones**, cuyo objetivo es promover la igualdad y la inclusión de género, familias diversas y del colectivo LGTBI, así como eliminar estereotipos. En 2023 se ha puesto en valor el uso del lenguaje inclusivo mediante la realización de debates con terceras empresas, que han aportado su experiencia en cuanto a uso interno y externo de las comunicaciones inclusivas.

Además, en todos los procesos de selección, formación y promoción profesional que el Grupo Zurich en España publica tanto interna como externamente, se utiliza un lenguaje no sexista en la descripción del puesto. Asimismo, en todas las ofertas se incluye un mensaje en el que se hace referencia a la política de igualdad de oportunidades de empleo, sin discriminar, entre otros, por género. En el portal interno de promoción profesional "Talento en Movimiento" también se utiliza un lenguaje inclusivo.

Así, el Grupo Zurich en España sigue trabajando para conseguir disminuir la diferencia salarial entre hombres y mujeres y cumplir con el criterio de equidad en las nuevas incorporaciones y promociones.

[Ley_Empleo] En las siguientes tablas se reflejan las remuneraciones medias¹⁰ y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO (€)					
2021		2022		2023	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
73.641	63.991	72.723	64.629	75.933	67.019

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD (€)			
	2021	2022	2023
Menores de 30 años	46.169	46.770	44.446
Entre 30 y 50 años	66.776	67.141	66.936
Mayores de 50 años	92.926	92.248	92.493

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (€)			
	2021	2022	2023
Dirección	279.038	123.824	125.556
Mandos intermedios	79.604	69.448	80.206
Técnicos	60.208	64.500	62.217
Administrativos	35.656	36.780	37.071
Otros	39.047	28.537	-

La brecha salarial por categoría profesional y total es la siguiente:

BRECHA SALARIAL POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (€) ¹¹

¹⁰ No se ha considerado en el cálculo la remuneración de un Directivo por su posición global.

¹¹ No se ha considerado en el cálculo la remuneración de un directivo por su posición global. Se ha considerado el total del coste anual (salario fijo, variable, seguridad social y otros beneficios).

	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres	%	Hombres	Mujeres	%
Dirección	277.567	298.363	-7,5%	116.835	135.015	-15,6%	113.722	145.743	-28,2%
Mandos intermedios	86.928	73.666	15,3%	74.270	65.845	11,3%	84.205	77.730	7,7%
Técnicos	62.392	58.584	6,1%	67.857	62.186	8,4%	64.697	60.417	6,6%
Administrativos	35.585	35.032	1,6%	38.369	35.595	7,2%	38.482	36.718	4,6%
Otros	-	38.610	-	8.822	32.122	264,1% 12	8.822	-	-
Media	73.641	63.991	13,1%	72.723	64.629	11,1%	75.933	67.019	11,7%

En el siguiente cuadro se muestra la remuneración media de los consejeros, incluyendo su retribución fija, ya que no perciben remuneración por otros conceptos.

REMUNERACIÓN MEDIA DE CONSEJEROS (€) ¹³						
	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Retribución fija	43.500	0	45.000	0	45.000	0

A continuación, se presenta la remuneración media de la alta dirección¹⁴.

REMUNERACIÓN MEDIA DE LA DIRECCIÓN (€) ¹⁵						
	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	182.347	123.682	165.506	122.261	113.722	145.743

[Ley_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad] Grupo Zurich Vida promueve la integración de personas con discapacidad e intenta adaptar los espacios a las distintas necesidades. Para ello, dispone de un **Procedimiento para Trabajadores Especialmente Sensibles**, que es aplicable a todos los centros de trabajo del Grupo Zurich en España. Siguiendo este procedimiento, y en base al caso concreto, el área de Prevención de Riesgos Laborales adapta el puesto de trabajo a la persona y sus necesidades.

¹² La diferencia se debe a que, en el caso de las mujeres, bajo ese concepto sólo percibe remuneración una persona y, en el caso de los hombres, reciben dos personas remuneración, y para una de ellas, dado el cargo que ocupa, dicho concepto es muy elevado respecto al resto de personas de la categoría "otros".

¹³ En 2021, los miembros del Consejo eran 15 personas (9 hombres y 6 mujeres), de los cuales dos tenían un cargo retribuido y el resto no recibían retribución por sus funciones como consejeros. En 2022, los miembros del Consejo eran 14 personas (13 hombres y 1 mujer), de los cuales dos tenían un cargo retribuido y el resto no recibían retribución por sus funciones como consejeros. En 2023, los miembros del Consejo han sido 14 personas (13 hombres y 1 mujer), de los cuales dos tienen un cargo retribuido y el resto no reciben retribución por sus funciones como consejeros.

¹⁴ Se incluye la remuneración del director general, los directivos que forman parte del Comité de Dirección y los directivos con HL mayor o igual a 18.

¹⁵ En el cálculo se incluye la retribución fija, la retribución variable, las retribuciones en especie (subvención comida) y otros conceptos.

Por otro lado, antes de firmar un contrato de arrendamiento de oficinas, las áreas de Servicios Generales e Inmuebles tratan de garantizar que los propietarios de los edificios donde se localizan estas cumplan con la normativa vigente en cuanto a accesibilidad en edificios.

[Ley_Empleo] En 2023 el Grupo Zurich Vida¹⁶ ha contado con cinco personas empleadas con discapacidad (un hombre y cuatro mujeres, frente a un hombre y tres mujeres en 2022).

Además de la contratación directa, en el caso de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, se dispone de medidas alternativas como la subcontratación de ciertos servicios a Centros Especiales de Trabajo (CET), que proporcionan empleo a personas con discapacidad.

4.1.3. Conciliación de la vida personal y profesional

[Ley_Organización del trabajo] La **organización del tiempo de trabajo**, incluidas las jornadas y horarios, se establecen en el convenio colectivo.

La jornada anual de trabajo es de 1.690 horas efectivas, efectuándose de lunes a viernes. En cuanto a los horarios, con el objetivo de dar cobertura por necesidades organizativas y de atención al cliente, se establecen desde las 8:00 h hasta las 18:00 h en función del tipo de jornada:

- Jornada partida
 - o Periodo invernal (del 16 de septiembre al 15 de junio)
 - Para el personal que cuente con un descanso de 1:30 h para la comida, el primer turno es de 8:00 h a 17:15 h y, el segundo turno, de 8:45 h a 18:00 h.
 - Para el personal que acuerde con el responsable reducir el tiempo de comida a una hora, el primer turno es de 8:00 h a 16:45 h y el segundo turno, de 9:15 h a 18:00 h.
 - Los viernes de los periodos en que se trabaja con jornada partida, el horario laboral es de 8:00 h a 15:15 h, sin descanso para la comida.
 - o Periodo estival (del 16 de junio al 15 de septiembre)
 - Horario de 8:00 h a 15:15 h, sin descanso para la comida.
- Jornada continuada
 - o Horario de 7:30 h a 15:00 h, con una flexibilidad de 60 minutos a partir de la hora de entrada y salida prevista y de 30 minutos previos a la hora de entrada.

No obstante, algunas unidades pueden tener horarios diferentes por necesidades del servicio. Por ejemplo, el Área de Sistemas asignado al Helpdesk de Puntos de Venta, con el fin de prestar servicio a los intermediarios y a los Puntos de Venta, cubre, durante todo el año, de lunes a viernes por turnos, la franja horaria de 8:00 a 19:00 h.

En cuanto a **conciliación** de la vida personal, familiar y laboral, entre las medidas que se incluyen en el convenio, destacan:

- FlexWork. A través del Flexwork la Entidad capacita a las personas trabajadoras para optimizar dónde, cuándo y cómo trabajan, disfrutando de la máxima flexibilidad y de mínimas limitaciones, con el objetivo de mejorar su desempeño y productividad. En este sentido, se habilita a las personas trabajadoras –a través de los servicios de telecomunicaciones y las nuevas tecnologías- para prestar servicios de la forma que mejor se adapte a sus necesidades, facilitando así la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, sin las limitaciones tradicionales de dónde y cuándo deben realizarse las tareas, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de aplicación en materia de horarios y jornada, entre otros. Esta forma flexible de prestación de servicios permite que la persona trabajadora pueda –respetando el mínimo de trabajo a distancia del 30% de su jornada en un periodo de referencia de 3 meses- disponer de hasta un 80% de su jornada semanal para trabajar a distancia.
- Retribución flexible.
- Imposibilidad de movilidad geográfica forzosa para las siguientes situaciones: empleadas embarazadas; personal en periodo de baja de maternidad o paternidad; durante el tiempo de lactancia; personal con reducción de jornada por cuidado de menores o de familiares con discapacidad

¹⁶ No incluye Deutsche Zurich Pensiones.

funcional; personal con excedencia voluntaria por nacimiento, adopción de hijo/a o acogimiento, y excedencia voluntaria por cuidado de familiares.

- Medidas para facilitar la conciliación en caso de traslado.
- Plus de inspección para algunos empleados que realicen habitualmente su trabajo fuera del centro, sin sujeción a horario prefijado.
- Plus compensatorio por comida para el personal que realice jornada partida.
- Posibilidad de disfrutar de permisos sin sueldo de hasta 15 días por año natural.

[Ley_Empleo] Tras la implantación del *flexwork*, desde el Grupo Zurich en España se implementaron ciertas medidas para garantizar la **desconexión digital** de todos sus colaboradores. De esta forma, limitan el acceso al entorno corporativo a través de los ordenadores los fines de semana y festivos nacionales, autonómicos y locales.

Además, en el caso de Bansabadell Vida, su **acuerdo para el registro horario** cuenta con una cláusula sobre **desconexión digital**, en la que se expresa su compromiso de sensibilización a la plantilla respecto a no acceder a su PC en festivos, fines de semana, vacaciones o por bajas de IT, accidente laboral y en permisos de paternidad o maternidad.

4.1.4. Salud y seguridad de los trabajadores

[Ley_Salud y seguridad] Con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de la plantilla, cada año todas las entidades del Grupo Zurich Vida elaboran los **Planes de Prevención de Riesgos Laborales**. En ellos se recogen las directrices necesarias para implantar correctamente la cultura preventiva en todos los niveles jerárquicos y para cumplir con la normativa vigente.

Los trabajadores designados con funciones en Prevención de Riesgos Laborales, los Delegados de Prevención, los mandos con personal a cargo y, en general, cualquier colaborador del Grupo deben consultar periódicamente la versión vigente del Plan. Todos ellos forman parte activa del desarrollo de la Prevención de Riesgos Laborales, como parte integrada en el conjunto de procesos, actividades y decisiones, tanto técnicas como organizativas.

En los Planes de Prevención de Riesgos Laborales se detallan cuestiones como la organización de la Prevención de Riesgos Laborales, en términos de funciones y responsabilidades; los derechos y las obligaciones de los trabajadores en este ámbito; la planificación preventiva; la gestión de la accidentabilidad; la formación a los trabajadores, o las inspecciones planeadas, entre otros aspectos.

Además, tal y como se establece en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), Grupo Zurich Vida lleva a cabo **evaluaciones de los riesgos** para la seguridad y la salud de los trabajadores, realizadas por técnicos de PRL y, a partir de sus resultados, planifica la actividad preventiva necesaria para anular o reducir al mínimo los riesgos identificados.

En cuanto a la modalidad de organización preventiva, Grupo Zurich Vida cuenta con **Servicios de Prevención Ajenos**, empresas externas que asumen la realización de las funciones relativas a las especialidades técnicas (higiene industrial, seguridad en el trabajo, ergonomía y psicología aplicada al trabajo, y vigilancia de la salud).

Los datos sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para todas las entidades del Grupo Zurich Vida se han recopilado a partir de los informes de las mutuas de prevención de riesgos laborales correspondientes de cada entidad y se muestran en las siguientes tablas:

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL - ZURICH VIDA									
	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo	0	0	0	0	0	0	0	1	1 ¹⁷
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes ¹⁸	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Índice de gravedad de accidentes ¹⁹	0	0	0	0	0	0	-	-	-

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL - BANSABADELL VIDA									
	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo	0	0	0	0	1	1 ²⁰	1	1	2 ²¹
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes ²²	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Índice de gravedad de accidentes ²³	0	0	0	-	-	-	-	-	-

En cuanto a Bansabadell Pensiones, no ha habido accidentes de trabajo ni enfermedades profesionales en los últimos tres años.

[[Ley Organización del trabajo](#)] Por otro lado, respecto a las horas de absentismo que ha habido en los últimos años, en la siguiente tabla se presentan los datos por sexo:

HORAS DE ABSENTISMO ²⁴									
	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	6.340	10.929	17.269	6.033	18.987	25.020	12.169	44.577	56.746

¹⁷Accidente sin baja.

¹⁸ Calculado como (Nº total de accidentes con baja en jornada de trabajo x 1.000.000)/Nº total de horas trabajadas.

¹⁹ Calculado como (Nº de jornadas perdidas por accidentes con baja en jornada de trabajo x 1.000)/ Nº total de horas trabajadas.

²⁰ Accidente con baja in itinere.

²¹ Un accidente sin baja y un accidente con baja in itinere.

²² Calculado como (Nº total de accidentes con baja en jornada de trabajo x 1.000.000)/Nº total de horas trabajadas.

²³ Calculado como (Nº de jornadas perdidas por accidentes con baja en jornada de trabajo x 1.000)/ Nº total de horas trabajadas.

²⁴ Se incluyen horas de absentismo por bajas por enfermedad, maternidad, paternidad o accidentes de trabajo.

Se observa un aumento de las horas de absentismo durante 2023, respecto a 2022, debido a un mayor número de maternidades y paternidades y al incremento de las bajas de larga duración.

Además, el Grupo Zurich en España ofrece una **bolsa de salud** de 450 euros a sus empleados como aportación para la contratación de una póliza de salud y cuenta con un servicio médico para sus colaboradores que está integrado por un área de medicina preventiva y otra área de medicina asistencial. Realizan reconocimientos médicos anuales y voluntarios para controlar los riesgos inherentes al puesto de trabajo de los empleados. En las oficinas de Barcelona y Madrid, profesionales sanitarios de Zurich atienden de forma presencial y telefónica todas las consultas médicas y de accidentes. El servicio ayuda a mantener un estado de salud satisfactorio de la plantilla, mediante una atención médica integral.

También existe una **línea de atención telefónica gratuita** para los empleados y sus familiares de primer grado (padres, cónyuge/pareja e hijos) **para asistencia emocional, psicológica, médica y asesoramiento social**. Ante una situación de malestar emocional, a través de la línea de asistencia emocional pueden ser atendidos de forma directa y totalmente confidencial por profesionales de la Fundación Salud y Persona.

La misma Fundación también provee en su línea de atención telefónica de un servicio de asesoramiento nutricional con un equipo de nutricionistas y médicos especializados de forma gratuita para los empleados.

Los empleados de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones también disponen de un servicio de fisioterapia en la enfermería de la oficina de Torre Barcelona, así como de un servicio de cesta de fruta fresca, ecológica, de temporada y de proximidad en la oficina.

4.1.5. Relaciones Sociales

[[Ley_Relaciones sociales](#)] La organización del diálogo social, incluyendo los procesos para informar y consultar a la plantilla y los procesos de negociación, se realiza respetando lo establecido en el convenio colectivo.

En Zurich Vida, el diálogo social se articula a través de la Comisión Mixta y, en Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, a través de la representación social.

Al igual que en años anteriores, toda la plantilla del Grupo Zurich Vida se encuentra cubierta por convenio colectivo. Cabe destacar que en 2023 se ha firmado un nuevo convenio.

Este incluye un capítulo sobre seguridad laboral, en el que se especifica que:

- Se estará a lo dispuesto en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y demás Disposiciones reglamentarias de aplicación.
- La adecuación de la normativa legal a las particularidades de la empresa se instrumentará a través de los correspondientes órganos de Seguridad y Salud Laboral.
- La empresa facilitará, con carácter anual, una revisión médica voluntaria para sus empleados.

En este sentido, durante los últimos años no ha habido cambios respecto a lo establecido en materia de salud y seguridad en el convenio colectivo.

Por otro lado, en cuanto a mecanismos y procedimientos para promover la **implicación de las personas trabajadoras** en la gestión de la Entidad, en términos de información, consulta y participación, cabe destacar los siguientes:

- En Zurich Vida:
 - o Cada trimestre, los managers reciben el **Kit del Manager**, un documento con todas las novedades de la organización para que puedan compartirlas con sus equipos.
 - o Realización de un **webinar** cada mes, llamado **La Hora Zurich**, para mantener informada a la plantilla sobre los avances en los tres pilares de la estrategia del Grupo Zurich en España, así como de los resultados económicos.
 - o Organización de tres webinars al año llamados **“Una Hora con Vicente”**, en los que la plantilla puede realizar preguntas a través del chat a Vicente Cancio, CEO de Zurich.
 - o Organización de los **“Diálogos Olimpia con el Comité”**, sesiones de diálogo abierto, cercano y plural, donde dos miembros del Comité se reúnen con grupos reducidos de personas (10-15 personas) de las diferentes áreas que tengan interés en conocer más sobre el área que gestionan, proponer ideas o trasladar dudas relacionadas con su papel como miembros del Comité de Dirección de Zurich. En 2023, se realizaron 16 sesiones de “Diálogos Olimpia con el Comité”.

- En Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones:
 - o Los **managers** disponen de un canal de Teams específico que funciona como una comunidad abierta a través de la que reciben información y novedades y pueden compartir dudas relativas a asuntos que puedan afectar a la gestión de sus equipos. Una vez al trimestre, se realiza con esta comunidad de líderes la sesión “**Nos escuchamos**”, en la que se comparte el calendario de acciones previstas para los próximos tres meses, de modo que puedan anticipar cualquier duda o preocupación que les surja al respecto previamente a la comunicación al resto de la plantilla.
 - o Realización de un **webinar** cada mes, llamado **Town Hall Online**, para mantener informada a la plantilla sobre los avances del negocio, los resultados financieros y de experiencia cliente, así como todo tipo de novedades relativas a temas de personas, sostenibilidad y más. Periódicamente, estos Town Halls cuentan con personas invitadas directivas de Banc Sabadell y del Grupo Zurich o externas, para ofrecer al equipo una visión global del sector bancoasegurador.
 - o Organización de los “**Cafés con el CEO**” y los “**Cafés con el Comité**”, unas sesiones de diálogo abierto y cercano en grupos reducidos de unas 10 personas de distintas áreas que se reúnen con la dirección de la compañía para charlar informalmente, plantearles dudas o transmitirles preocupaciones. En 2023, se realizaron 5 sesiones de ‘Cafés con el CEO’ y 8 sesiones de ‘Cafés con el Comité’.

Cabe mencionar que, después de cada uno de estos webinars o sesiones, se envía una encuesta de valoración sobre las mismas a los participantes para que puedan dar su opinión.

4.1.6. Formación y desarrollo profesional

[Ley_Formación] Tanto la formación y como el desarrollo profesional de la plantilla se planifican desde el Grupo Zurich en España, que cuenta con **políticas de Promoción y Desarrollo y de Formación** que son de aplicación al Grupo Zurich Vida. En ellas se incluyen los principales programas de formación y desarrollo, así como las condiciones y compromisos para los programas específicos y bajo demanda.

En 2023 se han impartido un total de 5.014 horas de formación, desglosadas por categoría profesional de acuerdo con la siguiente tabla:

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL			
	2022	2021	2023
Dirección	590	488	504
Mandos intermedios	1.426	857	725
Técnicos	3.159	2.735	3.277
Administrativos	467	1.257	491
Otros	44	10	18
Total	5.686	5.347	5.013

A nivel del Grupo Zurich en España, se facilita a los empleados Mentic, la **herramienta de desarrollo personal y profesional** que les permite conectar con otras personas de la compañía en función de sus intereses y deseos de desarrollo. Los empleados pueden ser mentores (para poder enseñar) o mentees (para poder aprender) de seis habilidades sociales y laborales: Comunicación, Liderazgo, Gestión del Cambio, Organización y bienestar, Negociación y Seguros y Zurich para personas que quieran conocer más el mundo de los seguros y el funcionamiento de la empresa o conocer en detalle alguna área en concreto.

También pone a disposición de los empleados **ZFLIX**, un canal de aprendizaje con rutas de formación creadas y basadas en el upskilling que, a través de formato serie, apuesta por el desarrollo de aquellas capacidades consideradas clave para la transformación de la compañía: competencias digitales, gestión de datos, experiencia cliente y gestión de equipos en remoto.

Además de estas herramientas, la plantilla tiene a su disposición **MyPDC**, el portal del Grupo Zurich para la gestión del Desempeño y del Desarrollo, donde pueden fijar sus objetivos anuales; **My Development** y **LinkedIn Learning**, donde pueden encontrar cursos de muchas temáticas en las que poder formarse, y el **Zurich English Program** de clases de inglés virtuales.

Por otro lado, cabe destacar que se realizan formaciones obligatorias de Cumplimiento Normativo, Seguridad de la Información y Código de Conducta y formaciones opcionales de herramientas de Microsoft 365 e IA y Customer Sessions para que las personas empleadas puedan aprender cómo se puede llegar a ser una compañía centrada en sus clientes.

Por último, en 2020 se lanzó Talento en Movimiento, un programa de rotaciones interno que a finales de 2023 ha evolucionado a Talent 2 Market con más oportunidades de desarrollo en funciones de mercado, puestos que tienen interacción con clientes y mediadores, como los equipos de Suscripción, Ventas y atención de Siniestros, con la garantía de “Vuelta a Casa”, 15 días garantizados para regresar al puesto anterior si el nuevo puesto no acaba de convencer.

Todos estos programas, herramientas e iniciativas están disponibles para las personas empleadas de **Zurich Vida**.

En cuanto a **Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones**, su plantilla puede acceder también a My Development, LinkedIn Learning y el programa de formación de inglés. Adicionalmente, disponen de las siguientes plataformas e iniciativas:

- **Share-it**: herramienta creada para compartir talento interno, donde las personas colaboradoras ofrecen servicios para enseñar a otros compañeros desde PowerBi, presentaciones eficaces, O365, inglés o coaching, entre otras temáticas.
- **Coursera**: plataforma con cursos especializados en *data* y programación, entre otros. Se cuenta con 30 licencias disponibles para perfiles enfocados en *data* y *tech*.
- **Managers Development Plan**: programa de capacitación específico a managers. Cuenta con cuatro bloques formativos (Management, Relación, Comunicación Ejecutiva y Essentials) compuestos por formaciones presenciales.
- **Inscripción a cursos**: durante el año se realizan inscripciones a diferentes cursos, jornadas, conferencias y formaciones requeridas para el buen desempeño y desarrollo de las personas en su puesto de trabajo.
- **Formaciones obligatorias**: aparte de las obligatorias disponibles en MyDevelopment, hay formaciones específicas para equipos o grupos de personas que se deben realizarse anualmente. Por ejemplo, la formación anual para ODRAD (Organismo de Dirección Responsable de la Actividad de Distribución) o la formación inicial y continua en Seguros para Bansabadell Pensiones.
- **Formación InCompany**: a partir del ejercicio de detección de necesidades realizado en enero, se identifican y diseñan soluciones formativas para desarrollar estas necesidades. En el 2023, se colaboró con diferentes escuelas y centros para realizar formaciones de Power Bi, Powe Apps y Automate, Project Management.
- **Subvención a la formación**: si se cumplen ciertos criterios, se subvenciona cualquier curso, grado o máster hasta un importe máximo de 6.000€.
- **Coaching**.

Comisión de servicio: similar al programa Talento en Movimiento, del Grupo Zurich en España. Su objetivo es, sobre todo, invertir y apostar por el desarrollo del talento interno.

4.2. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

[[Ley_Derechos humanos](#)] [[Ley_Trabajo forzoso](#)] [[Ley_Trabajo infantil](#)] El Grupo ZURICH VIDA defiende el respeto y la protección de los derechos humanos internacionales y evitar ser cómplice de cualquier violación de los derechos humanos dentro de su esfera de influencia, cumpliendo con la normativa estatal y sectorial de aplicación.

Su principal herramienta de diligencia debida en materia de derechos humanos es el **Código de Conducta** del Grupo Zurich en España, que aplica a todas las entidades del Grupo Zurich Vida y que ha sido actualizado en 2023. En este documento se especifica que, durante su interacción con clientes, empleados, accionistas, proveedores, el público en general o cualquier grupo de interés, su objetivo es fomentar la adhesión a los estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles impactos negativos sobre los derechos humanos:

- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en marcha del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar».
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

También hace referencia específica a que el Grupo Zurich en España presta especial atención a las transacciones que podrían llegar a contravenir los derechos humanos y favorecer trabajos forzados.

Para asegurar la cultura empresarial ética, periódicamente se realizan formaciones sobre el Código de Conducta.

Cabe destacar también **las políticas de Cumplimiento Normativo Penal** de las entidades, en las que se hace referencia a que se comprometen a tener un especial cuidado cuando se relacionan con socios de negocio ubicados en jurisdicciones de riesgo, que serían aquellas en las que no se promueven ni se respetan los derechos humanos.

Durante 2023 se ha aprobado a nivel del Grupo Zurich en España un **Estándar Local de Comunicación de Conductas Inapropiadas**, con el que se da cumplimiento a la Ley local 2/2023 de protección del informante. En este estándar se facilitan las pautas para comunicar una conducta inapropiada, para lo cual existen diferentes canales, destacando Zurich Ethics Line.

En cuanto a los proveedores, en el Código de Conducta se establece que Grupo ZURICH en España espera que estos cumplan con sus valores y con elevados estándares de conducta ética. Para ello, se les insta a cumplir con estándares de conducta empresarial, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), elementales para salvaguardar los derechos de todos los trabajadores.

Además, el **Código de Conducta de Proveedores**, aplicable a la entidad Zurich Vida, incluye aspectos relativos a derechos humanos, entre otras cuestiones. Todos los proveedores deben leer y aceptar este Código.

En el caso de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, aunque no existe un Código de Conducta de Proveedores, todos los contratos *outsourcing* disponen de una **cláusula de Cumplimiento Normativo**. En ella se menciona que los proveedores deben conocer el Código de Conducta y que se comprometen a desarrollar una conducta alineada con sus términos y principios.

Otra de las herramientas existentes para asegurar el respeto a los derechos humanos a nivel interno son los protocolos para la prevención y actuación frente al acoso, mencionados anteriormente.

En los últimos tres ejercicios no ha habido ninguna denuncia por casos de discriminación, acoso o vulneración de derechos humanos.

[[Ley_Libertad de asociación y negociación colectiva](#)] [[Ley_Relaciones sociales](#)] Por otro lado, el Grupo Zurich Vida también promueve el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, estando toda la plantilla cubierta por acuerdos de negociación colectiva.

5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

5.1. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

[Ley_Compromiso con el desarrollo local] El Grupo Zurich Vida no genera impactos negativos en el entorno social en el que opera. Por el contrario, pone en marcha diferentes iniciativas que favorecen el desarrollo de las comunidades locales y que impactan de forma positiva en la sociedad.

Toda la acción social y las consiguientes aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se gestiona a nivel del Grupo Zurich en España, con excepción de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones. Por ello, las aportaciones de Grupo Zurich Vida (exceptuando Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones), se realizan conjuntamente con Grupo Zurich en España.

Entre los proyectos realizados en 2023 **con impacto en la sociedad, las poblaciones locales, el territorio y el empleo**, cabe destacar los siguientes:

- Colaboración con la Fundación Bertelsmann, UNESPA, Fundación MAPFRE, ICEA, los Colegios de Mediadores y Actuarios, CECAS, el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, Fundación ADECOSE y AEMES para apoyar la Formación Profesional Dual en el sector asegurador, fomentando así una mayor inserción laboral de los jóvenes.
- Desarrollo de “Z-SHAKE – Tu futuro es tuyo”, en colaboración con la Fundación Junior Achievement. Consiste en un programa para estudiantes de Formación Profesional Básica, PFI y FP de Grado Medio, en el que se fomenta su autoconocimiento, su motivación y su espíritu emprendedor mediante retos y sesiones inspiradoras con influencers. En 2023, esta iniciativa tuvo 12.265 participantes, superando la cifra del año anterior (2.625).
- Reparto de cartas a los reyes magos de niños y niñas en situación de exclusión social entre el personal laboral que quiera hacer el regalo que cada niño o niña pida en la carta. Lo recaudado se ha donado a la Fundación Soñar Despierto. Esta acción también se realizó en 2022.
- Colaboración con el Hospital Sant Joan de Déu en el programa henka, a través del cual se promueve el bienestar emocional y se previene la aparición de problemas de salud mental en adolescentes y jóvenes y su entorno.
- Puesta en marcha del programa Resiliencia Climática Urbana, un proyecto para preparar a las comunidades vulnerables en la mitigación de los impactos del cambio climático. Esta iniciativa se realiza con el apoyo de la Z Zurich Foundation y en colaboración con Cruz Roja Española.
- Donaciones benéficas vinculadas a las carreras de running por parte de la Z Zurich Foundation, iniciativa que se mantiene a lo largo de los años. En 2023, la fundación dona un euro por cada persona que finalice cualquiera de las carreras patrocinadas por Zurich en España. Mediante esta acción, se espera destinar hasta 750.000€ a lo largo de los tres años del proyecto. Las donaciones van destinadas a diferentes entidades sin ánimo de lucro.

El Grupo Zurich en España mantiene **relación con** numerosos **actores de las comunidades locales**. Algunos ejemplos son: Fundación Junior Achievement España, Fundación Quiero Trabajo, Cruz Roja España, UNICEF, Obra Social de San Juan de Dios, Universitat de Barcelona, Fundació Princesa de Girona (FPdGi), Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), Asociación Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), Unión Catalana de Entidades Aseguradoras (UCEAC), Fundación de la Asociación Española de Corredurías de Seguros (Fundación ADECOSE), Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona, Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros (AEMES) o Fundación MAPFRE, entre otros.

El Grupo Zurich Vida no realiza **patrocinios**, ya que todos se realizan a través del Grupo Zurich en España. Como se ha comentado anteriormente, al igual que en 2022, patrocinó varias Maratones y Carreras de la Mujer. Para estas carreras, se ofrecían dorsales gratuitos a los clientes, empleados y al soporte comercial de Zurich Vida.

Iniciativas realizadas en Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones

Desde Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones se ha dado soporte, junto a la ZZurich Foundation, a la Fundación El Llindar en la creación de la Fàbrica, un nuevo espacio educativo y de inserción laboral de la Fundación que ofrece formación y prácticas laborales en el ámbito de la fabricación digital.

También destaca el proyecto 'un seguro con causa', que pretende informar y hacer partícipes a los clientes de diferentes causas. Cada producto está asociado a una causa, y mediante proyectos de colaboración con entidades del tercer sector, se contribuye a diversas causas en favor del medio ambiente y del bienestar social. Todo ello, con el objetivo de atender problemas reales del territorio. En 2023 se han realizado las siguientes contribuciones a las siguientes causas:

- Donación de Bansabadell Vida de tres euros por cada cliente que contrata el seguro Life Care Mujer, para colaborar con la investigación contra el cáncer femenino. En 2023, al igual que el año anterior, se ha colaborado tanto con la Asociación Española Contra el Cáncer como con la Fundación Contigo.
- Donación de Bansabadell Vida a Institut Gutmann, hospital de referencia en el tratamiento y la rehabilitación de las lesiones de origen neurológico, dando soporte a los proyectos Vida Activa y Game Over de la Fundación.
- Realización de una jornada de RSC medioambiental vinculada al proyecto del arboreto de la Xarxa per la Conservació de la Natura, en la Pobla de Claramunt, al que se da soporte dentro del proyecto de 'un seguro con causa'. El año anterior se donó un terreno a esta asociación para conservar su biodiversidad.

Adicionalmente a los proyectos asociados a 'un seguro con causa', se han realizado los siguientes:

- Donación por parte de Bansabadell Vida, al igual que el año anterior, del 0,7% de los beneficios obtenidos con producto Ahorro Futuro a Manos Unidas, para colaborar y ayudar a niños y niñas del tercer mundo.
- Donación por parte de Bansabadell Pensiones de una parte de la comisión de gestión sobre el patrimonio de BS Plan Ético y Solidario a apoyar proyectos de acción social, promovidos por entidades sin ánimo de lucro con base en España que atiendan cualquier colectivo vulnerable y desde cualquier ámbito de actuación, con la inclusión sociolaboral, la accesibilidad o la atención a familias como líneas prioritarias.
- Mediante la campaña #unlibroporxfragil, Bansabadell Vida ha donado 10€ a la Asociación Catalana Síndrome X Fràgil por cada persona que ha recomendado un libro en la plataforma WorkPlace.
- Concurso de fotografías de verano en el que Bansabadell Vida ha donado 10€ a la Fundación CEM-CAT por cada persona que colgó una foto en la plataforma WorkPlace.

Además, por parte de la plantilla de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, se han realizado distintas actividades solidarias para recaudar fondos destinados a fines sociales como son: Asociación Síndrome de Rett, Associació Asperger Catalunya, Fundación Sant Joan de Déu y Mans Unides, entre otras.

La comunicación con la sociedad se realiza, además de mediante estas iniciativas, a través de canales como las redes sociales y las noticias en medios especializados y generalistas. También cabe destacar el lanzamiento de la web corporativa de Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones en 2022, un canal que permite mejorar la comunicación con los grupos de interés externos. Es un entorno digital único de contacto donde los clientes pueden encontrar todo lo que necesitan sin desplazamientos, y en el que se ha fomentado la divulgación y los comportamientos de sostenibilidad haciendo uso de un lenguaje inclusivo

Iniciativas realizadas en Zurich Vida

Como se ha comentado anteriormente, las iniciativas sociales de Zurich Vida se gestionan a nivel del Grupo Zurich en España. Entre las numerosas acciones realizadas en 2023, cabe destacar:

- Donaciones con motivo de teambuilding solidarios a distintas fundaciones y entidades, como Cruz Roja, Fundació Barcanova, Fundació Banc dels Aliments de Barcelona, ASSIS, o Fundación Quiero Trabajo, entre otras.
- Donaciones a otras entidades benéficas como FESBAL, AECC, Fundación Adecco, Fundació Aspen Institute España, Fundación Universitaria de Navarra, Fundación Universitaria de Navarra o Associació Barcelona Global, entre otras.
- Donación de móviles y material informático a la Fundación Llamada Solidaria.
- Esponsorización del Liceu.
- Esponsorización de Fundació Adecco CEO's por la Diversidad.

También se han realizado campañas de donación con empleados de Zurich Vida y de todo el Grupo Zurich, como el intercambio de libros por el Día Internacional del Libro y las aportaciones a EDUCO, la compra de rosas ecosociales a Fundación Rubricatus, la recogida de juguetes y ropa de adulto y de cama para la Asociación Ucraniana "Djerelo", la campaña de recogida de material escolar y donaciones en favor de Fundación Pere Tarrés, o la campaña para recaudar fondos para el #RetoPichón en favor de la Fundación Mehuer (Fundación Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras), entre otras.

5.2. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

[[Ley_Subcontratación y proveedores](#)] En mayo de 2022, Grupo Zurich en España actualizó su **Política de Compras**, que se mantiene sin modificaciones desde entonces. Esta política aplica a Zurich Vida e incluye un apartado sobre *Sustainable Sourcing*, donde se recogen cuestiones relativas a temas sociales y ambientales, así como la obligación de los proveedores de cumplir con el Código de Conducta del Grupo Zurich.

Además, en todos los nuevos contratos que firma Zurich Vida con sus proveedores se requiere su adhesión al **Código de Conducta de Proveedores**, donde se recogen criterios ESG que deben cumplir.

Por otro lado, Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones incorporan en los contratos con proveedores una cláusula relativa a Cumplimiento Normativo, que incluye cuestiones sobre el Modelo de prevención penal, el Código de Conducta y el canal ético, donde se tratan aspectos sociales y ambientales. Además, los contratos también disponen de una cláusula relativa a la Política Medioambiental.

En los tres últimos años, en ninguna de las entidades del Grupo Zurich Vida se han realizado auditorías a los proveedores.

5.3. ATENCIÓN AL CLIENTE

[[Ley_Consumidores](#)] En línea con la Orden ECO/724/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de defensa del cliente de las entidades financieras, así como con las más recientes normativas relacionadas con la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, y las que puedan desarrollarse en un futuro, la Entidad renovó su estructura de servicios para la Defensa del Cliente. Introdujo cambios para simplificar los mecanismos de reclamación en el ámbito de seguros y atribuyó únicamente al **Servicio de Defensa del Cliente** la responsabilidad de resolución de reclamaciones. De esta forma, el Servicio de Defensa del Cliente se ha consolidado como una estructura especializada para asumir cualquier tipo de queja o reclamación que le sea formulada, suprimiendo en tal ámbito de seguros la figura del Defensor del Cliente.

El proceso de gestión comienza cuando se recibe una reclamación por escrito a través de las diferentes vías existentes, siendo las más comunes la página web o el correo electrónico, aunque también se admiten por correo postal. La reclamación y los motivos de esta se graban en una base de datos. A continuación, se solicitan alegaciones o explicaciones del centro de la aseguradora objeto de la reclamación (contratación, gestión de la cartera o siniestros).

Posteriormente, se emite una resolución conforme a derecho, al contrato y a las buenas prácticas emitidas por el regulador, se remite al consumidor y se registra en la base de datos. En este sentido, se prioriza la velocidad en la respuesta, junto con una correcta motivación y argumentación de la resolución. El último paso consiste en la solicitud de la ejecución de la resolución.

Si se resuelve en contra de los intereses del consumidor, se le informa del derecho que tiene de acudir al regulador. Asimismo, se pone en su conocimiento que, en caso de disconformidad con esta Resolución, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pudiendo utilizar el formulario que dicho organismo público pone a su disposición en su página <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/ProteccionAsegurado/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx> o bien, si lo prefiere, se le puede facilitar desde el Servicio de Defensa del Cliente.

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse dentro de los cinco años siguientes a la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente. El Servicio de Defensa del Cliente cuenta con un plazo legal de un mes para dictar la resolución.

En la siguiente tabla se muestra la información relativa a las reclamaciones recibidas en los últimos tres años y su resolución:

RECLAMACIONES												
	ZURICH VIDA			BANSABADELL VIDA			BANSABADELL PENSIONES			TOTAL		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Total expedientes abiertos	62	98	80	521	529	1.298	7	3	4	590	630	1.382
Inadmitidas	2	1	3	21	33	37	1	1	1	24	35	41
Estimadas al reclamante	20	22	17	120	108	680	0	0	0	140	130	697
Atendidas directamente por la entidad	24	43	38	148	179	315	2	2	1	174	224	354
Desestimadas al reclamante	17	25	24	242	197	184	6	0	2	265	222	210
Total casos terminados en el año	63	94	83	534	521	1.231	9	3	4	606	618	1.318
Expedientes pendientes a 31/12	1	5	2	15	23	90	0	0	0	16	28	92

5.4. INFORMACIÓN FISCAL

[Ley_Información fiscal] En el siguiente cuadro se resume la información relativa a los beneficios obtenidos (España), así como los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas:

INFORMACIÓN FISCAL 2021			
	BANSABADELL VIDA	BANSABADELL PENSIONES	ZURICH VIDA
Beneficios obtenidos	92.570.057,52 €	737.334,61 €	64.940.056,75 €
Impuestos sobre beneficios pagados	33.183.611 €	0 €	-4.266.507 €
Subvenciones públicas	0 €	0 €	0 €

INFORMACIÓN FISCAL 2022			
	BANSABADELL VIDA	BANSABADELL PENSIONES	ZURICH VIDA
Beneficios obtenidos	115.840.410,91 €	- 740.275,59 €	79.192.192,08 €
Impuestos sobre beneficios pagados	37.783.980,40 €	0 €	8.844.869,97 €
Subvenciones públicas	0 €	0 €	0 €

INFORMACIÓN FISCAL 2023			
	BANSABADELL VIDA	BANSABADELL PENSIONES	ZURICH VIDA
Beneficios obtenidos	118.490.580,70 €	3.343.426,30 €	33.330.696,73
Impuestos sobre beneficios pagados	42.690.214,06 €	71.904,61 €	10.289.547,4 €
Subvenciones públicas	0 €	0 €	0 €

5.5. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

[Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] El **Código de Conducta** del Grupo Zurich en España, que es aplicable a Grupo Zurich Vida, muestra el compromiso de la Entidad con la honradez y la responsabilidad en los negocios y prohíbe cualquier forma de soborno o corrupción, así como cualquier otra forma de conducta empresarial que pudiera dar la apariencia de una influencia inapropiada (como dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con las actividades empresariales).

Además, el Código de Conducta manifiesta el compromiso de la Entidad de mantener unos elevados estándares en la lucha contra el blanqueo de capitales, contra la financiación del terrorismo y a favor del cumplimiento fiscal. Por ello, está prohibido involucrarse en transacciones ilegales o que puedan comprometer sus valores, así como hacer negocios con personas que intenten usar sus productos o servicios con fines ilegales.

También existen otras herramientas para la prevención en este ámbito, como la política y Estándar Local sobre Antisoborno y Anticorrupción o la política de Compliance Penal, que se han actualizado en 2023.

Además, tanto Zurich Vida como Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones disponen de un Manual de políticas y procedimientos para la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El **canal de denuncias** Zurich Ethics Line, que ha sido actualizado para cumplir con la Ley 2/2023, también está disponible para que cualquier persona de la plantilla del Grupo Zurich Vida pueda comunicar denuncias acerca de corrupción soborno y blanqueo de capitales. Durante los ejercicios 2022 y 2023 no se ha recibido ninguna denuncia al respecto mediante este canal.

Además, el Grupo Zurich Vida cuenta con el Reconocimiento **Compliance Champion** que reconoce aquellas personas que han tenido un comportamiento destacado en materias relacionadas con el ámbito de Cumplimiento Normativo, y/o que han demostrado de forma excepcional estar totalmente alineadas con el Código de Conducta del Grupo Zurich. La convocatoria y reconocimiento se realiza de forma anual para incentivar los comportamientos éticos dentro de la Entidad.

Durante 2023 se han seguido realizando acciones de **sensibilización y formación** a plantilla sobre estas temáticas. El 100% de la plantilla ha finalizado todas las **formaciones obligatorias de Cumplimiento Normativo y del Código de Conducta**.

[[Ley_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro](#)] Por otro lado, en cuanto a **aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**, en 2023 las entidades Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones han donado un total de 116.377,5€²⁵. En cuanto a Zurich Vida, no ha realizado ninguna donación en 2023.

Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones tienen el siguiente protocolo para donaciones y colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro. Anualmente, dentro de la estrategia de sostenibilidad, se decide en qué proyectos y con qué fundaciones o entidades van a colaborar Bansabadell Vida y Bansabadell Pensiones, y de qué forma. Esta propuesta es aprobada por el departamento de Compliance, que realiza una Due Dilligence a las entidades propuestas y valida los proyectos. En caso de ser necesaria la creación de un convenio, este sigue todos los procesos legales de creación y validación del mismo por los departamentos correspondientes.

En el momento de realizar la donación, se guarda evidencia de todas las aprobaciones para la misma (responsable del presupuesto e iniciativa y departamento de Compliance) y del justificante de pago, y se añaden en un control interno del Grupo Zurich en España.

²⁵ Incluye las donaciones correspondientes al año 2023, de forma que se excluyen del cálculo las donaciones del ejercicio 2022 que, o bien por cuestiones contables o bien porque se provisionan por ir vinculadas a producto, se abonan a principios de 2023. Del mismo modo, se incluyen las donaciones del ejercicio 2023 cuyo pago se realiza a principios de 2024 por cuestiones contables o porque son provisionadas por estar vinculadas a producto.

6. SOBRE ESTE INFORME

6.1. ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado del EINF	Criterio de reporting Estándares GRI	Observaciones
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	¿Quiénes somos?	GRI 2-1 GRI 2-6	
Mercados en los que opera	¿Quiénes somos?	GRI 2-1 GRI 2-6	
Objetivos y estrategias de la organización	Todo el informe	-	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	¿Quiénes somos?	-	
Marco de reporting utilizado	Sobre este informe	-	
Principio de materialidad	Sobre este informe	GRI 3-2	
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	Compromiso con el medio ambiente	GRI 3-3	
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	Compromiso con el medio ambiente	GRI 3-3	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Compromiso con el medio ambiente	-	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Riesgos ambientales	-	
Aplicación del principio de precaución	Compromiso con el medio ambiente	GRI 2-23	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Riesgos ambientales	-	
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 luminica	Cambio climático Riesgos ambientales	-	No material
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Residuos	GRI 3-3 GRI 306-2	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Residuos	-	
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Agua	-	No material
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Materias primas	-	No material
Consumo, directo e indirecto, de energía	Energía	GRI 302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Energía	GRI 3-3	
Uso de energías renovables	Energía	GRI 302-1	
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Cambio climático	GRI 305-1 GRI 305-2	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Cambio climático	GRI 3-3	
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	Cambio climático	GRI 3-3	
Protección de la biodiversidad			

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Riesgos ambientales	GRI 3-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Riesgos ambientales	GRI 3-3
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	Compromiso con las personas	GRI 3-3
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y contrato de trabajo	Empleo	GRI 2-7
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	GRI 2-7
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	GRI 3-3 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Igualdad y diversidad	-
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Igualdad y diversidad	GRI 405-2
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	Igualdad y diversidad	GRI 3-3 GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Conciliación de la vida personal y profesional	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	Igualdad y diversidad	GRI 405-1
Organización del trabajo		


Organización del tiempo de trabajo	Conciliación de la vida personal y profesional	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	Salud y seguridad de los trabajadores	GRI 3-3
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Conciliación de la vida personal y profesional	GRI 3-3
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad de los trabajadores	GRI 403-3
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Salud y seguridad de los trabajadores	GRI 403-9 GRI 403-10
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Relaciones sociales	GRI 3-3
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	Relaciones sociales	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Relaciones sociales	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Relaciones sociales	GRI 403-3
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Formación y desarrollo profesional	GRI 3-3 GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Formación y desarrollo profesional	GRI 404-1
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Igualdad y diversidad	GRI 3-3
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Igualdad y diversidad	GRI 3-3

Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Igualdad y diversidad	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Igualdad y diversidad	GRI 3-3
Respeto a los derechos humanos		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Respeto a los derechos humanos Lucha contra la corrupción y soborno	GRI 3-3
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	Respeto a los derechos humanos Lucha contra la corrupción y soborno	GRI 2-23 GRI 2-26
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Respeto a los derechos humanos	-
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	Respeto a los derechos humanos Igualdad y diversidad	GRI 3-3
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	Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 3-3

a las actividades del grupo			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 2-23 GRI 2-26	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 2-23 GRI 2-26	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 3-3	
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Compromiso con la sociedad	GRI 3-3	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Compromiso con la comunidad local	GRI 3-3	
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Compromiso con la comunidad local	GRI 3-3	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Compromiso con la comunidad local	GRI 3-3	
Acciones de asociación o patrocinio	Compromiso con la comunidad local	GRI 3-3	
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Relación con los proveedores	GRI 3-3	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Relación con los proveedores	GRI 3-3	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Relación con los proveedores	GRI 414-2	
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Atención al cliente	GRI 3-3	No aplica para las medidas relacionadas con la salud de los consumidores por el tipo de actividad de ZURICH VIDA.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Atención al cliente	GRI 3-3
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	Información fiscal	GRI 207-4
Los impuestos sobre beneficios pagados	Información fiscal	GRI 207-4
Las subvenciones públicas recibidas	Información fiscal	GRI 201-4

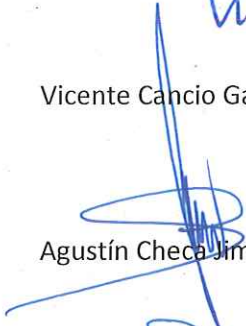
FIRMANTES



Robert Gremli: Presidente.



Vicente Cancio García: Vicepresidente.



Agustín Checa Jiménez: Consejero.



Ana Paula Fernandes Paulo: Consejero.



Giuseppe Gamucci: Secretario No Consejero.