



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MODELO DE NEGOCIO	12
3. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	23
3.1. Gestión Medioambiental	23
3.2. Contaminación	24
3.3. Economía circular, prevención y gestión de residuos.....	26
3.4. Uso sostenible de los recursos.....	30
3.5. Cambio climático.....	33
3.6. Biodiversidad.....	34
4. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL	35
4.1. Empleo	35
4.2. Organización del trabajo	59
4.3. Seguridad y Salud	62
4.4. Relaciones Sociales	65
4.5. Formación	66
4.6. Accesibilidad universal de personas con discapacidad.....	70
4.7. Igualdad.....	71
5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	73
6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS.....	74
6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	74
6.2. Medidas para luchas contra el blanqueo de capitales	75
6.3. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	76
7. SOBRE LA SOCIEDAD	76
7.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	76
7.2. Subcontratación y proveedores.....	76
7.3. Consumidores	79
7.4. Información Fiscal.....	81



✓ INFORMACIÓN GENERAL

EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A. con CIF A-81098600 (en adelante la Sociedad, EASIG o Europ Assistance) y domicilio en Paseo de la Castellana 130, fue constituida con fecha 26 de enero de 1995, con la denominación de MULTAUTO GESTIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO, S.L. Con fecha 30 de septiembre de 1996 transformó su denominación en MULTAUTO GESTIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO ESPAÑA, S.A., según acuerdo adoptado por la Junta General Universal, de fecha 27 de junio de 1996. Con fecha 13 de junio de 2000 volvió a transformar su denominación por la de MULTAUTO AYUDAS MULTIPLES AL AUTOMOVILISTA, S.A. según acuerdo adoptado por la Junta General Universal de fecha 10 de mayo de 2000. Según acuerdo adoptado por la Junta Universal de Accionistas, de fecha 21 de junio de 2006 se volvió a transformar su denominación por LEGAL ASSISTANCE MULTAUTO, S.A. y según acuerdo adoptado por la Junta General de Accionistas, de fecha 14 de mayo de 2008 se acuerda transformar su denominación a la actual EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.

Como consecuencia de la fusión por absorción transfronteriza intracomunitaria entre EUROP ASSISTANCE S.A (entidad francesa absorbente) y EUROP ASSISTANCE ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (absorbida), autorizada por el Ministerio de Economía y Empresa Español el 4 de Diciembre de 2019, y con efecto retroactivo a 1 de Enero de 2019, la nueva sucursal en España de EUROP ASSISTANCE S.A con NIF W2504100E, sucede universalmente en todos los derechos y obligaciones de la entidad absorbida EUROP ASSISTANCE ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

La Entidad francesa de seguros, EUROP ASSISTANCE S.A. pasa a ser como consecuencia de dicha absorción titular del 100% de las acciones de EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION (EASIG)

Su objeto social, según sus Estatutos, es:

- 2.1. *La prestación de servicios de gestión y administración, tanto principal como auxiliar, a empresas, instituciones, organismos y personas, tanto físicas como jurídicas.*
- 2.2. *La prestación y representación, directa o indirecta, de servicios, bienes y productos y la ejecución de toda clase de operaciones y gestiones de cualquier naturaleza y por cualquier título, ya sean principales o auxiliares, todo ello relacionado con la actividad de asistencia y ayuda a terceros, en sus personas, hogares, vehículos, bienes y derechos, ya sean personas físicas o jurídicas, así como aquellas actividades relativas al establecimiento y explotación en España o en el Extranjero de servicios, bienes, productos y empresas.*



- 2.3. La gestión, desarrollo, diseño, explotación, ejecución y prestación de servicios y sistemas de tratamiento y gestión de equipajes e incidencias que puedan sufrir los mismos, incluyendo la búsqueda, localización, reparación, seguimiento, expedición, transferencia y entrega de ellos por cualquier medio.
- 2.4. La prestación y representación, directa o indirecta, de servicios, bienes y productos y la ejecución de toda clase de operaciones y gestiones de cualquier naturaleza y por cualquier título, ya sean principales o auxiliares, todo ello relacionado con la actividad de asistencia y ayuda a terceros, en sus personas, hogares, vehículos, bienes y derechos, ya sean personas físicas o jurídicas, así como aquellas actividades relativas al establecimiento y explotación en España o en el Extranjero de servicios, bienes, productos y empresas.
- 2.5. El diseño, desarrollo, gestión, explotación, ejecución y prestación de servicios, sistemas y actividades sociales, especialmente relacionados con la asistencia, ayuda, consulta, cuidado y orientación, general y particular, y acción social, en todas sus modalidades y técnicas, a colectividades, colectivos y personas, ya sean dependientes y limitadas o no, administraciones, instituciones y organismos, en centros especializados, domicilios, o a través de plataformas de atención por cualquier medio de comunicación, vías y redes, en especial, de telefonía, telecomunicación móvil, telemática, satelital, internet y cualquier otro medio; con la prestación de servicios de telecomunicación.
- 2.6. La prestación de toda clase de servicios relacionados con la posesión de vehículos de motor; la gestión de las multas de circulación y las derivadas de la seguridad vial, tráfico rodado y vehículos; la asistencia y asesoramiento relacionados con las multas de tráfico, responsabilidad penal y civil derivados de la seguridad vial, tráfico rodado y vehículos; la gestión y comercialización de documentación, productos y servicios relacionados con la seguridad vial, tráfico rodado, vehículos y parques automovilísticos.
- 2.7. La prestación de servicios de consultoría, investigación, desarrollo, asesoramiento, análisis, estrategia, comercialización, promoción, comunicación y relaciones públicas para las actividades de asistencia, acción social y derivados, con el diseño, supervisión, gestión, aplicación y explotación de los sistemas pertinentes; incluyendo las operaciones de marketing surgidos como motivo de campañas de fidelización y captación de clientes.
- “2.8. La actuación como agente de seguros vinculado para la mediación entre los tomadores del seguro y asegurados, de una parte, y las entidades aseguradoras autorizadas para ejercer la actividad aseguradora privada, de otra; y, a tal efecto, realizar la actividad de distribución de seguros incluyendo la promoción y asesoramiento preparatorio de la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia al tomador del seguro, al asegurado o al beneficiario del seguro y la gestión de carteras de seguros por cuenta de terceros.”
- 2.9. La gerencia y el asesoramiento en la gestión de Sociedades y entidades de todas clases, el diseño de sus políticas y estrategias con la aplicación de los correspondientes procesos dirigidos a la optimización de objetivos y gestión empresarial.
- 2.10. La adquisición, tenencia, administración, gerencia, desarrollo, explotación, promoción, construcción, arrendamiento, cesión y enajenación, por cualquier título, de toda clase de bienes inmuebles y derechos sobre los mismos; así como títulos, valores, cuotas y participaciones de



cualesquiera especie, para enajenarlos o retenerlos en cartera, ya sea originariamente, en la fundación de sociedades o entidades, o derivativamente, con exclusión de las actividades reguladas en la Ley del Mercado de Valores.

- *2.11. La adquisición, por cuenta propia y por cualquier título, incluso suscripción, tenencia, participación, dirección, gestión y administración y, en su caso, disposición, cesión y transmisión, de acciones, participaciones o cualquier otro título o valor representativo del capital social, actual o futuro, de Sociedades o entidades nacionales o extranjeras; así como la colocación de los fondos constitutivos o derivados de las actividades anteriormente referidas.*
- *2.12. La prestación de servicios de traductores e intérpretes, incluyendo los servicios de traducción y los de interpretación simultánea de idiomas para reuniones y conferencias.*
- *2.13. La prestación de servicios de desarrollo y mantenimiento de programas de ordenador, incluyendo los trabajos de planificación, análisis, diseño, construcción, pruebas y mantenimiento de sistemas de información, programas y aplicaciones informáticas, y software; de servicios de mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones informáticos y de telecomunicaciones, incluyendo los trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo o perfectivo y de reparación de equipos y sistemas físicos y lógicos para el tratamiento de la información, así como de los equipos emisores y receptores de la misma y sus correspondientes sistemas y medios de transmisión, y hardware; de servicios de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas, incluyendo los trabajos asociados a la puesta en funcionamiento, el seguimiento, la gestión y control de equipos y sistemas informáticos y de las infraestructuras telemáticas, necesarias para la adecuada explotación de programas y aplicaciones informáticas.*
- *2.14. La prestación de servicios necesarios para dar y prestar la asistencia médica presencial, telefónica, por videoconferencia o cualquier otro medio o soporte técnico o tecnológico que lo permita. El diseño, desarrollo, gestión, explotación, ejecución y prestación de servicios, sistemas y actividades sanitarias, especialmente relacionados con la salud, asistencia, prevención, dependencia, cuidado, monitorización y orientación, general y particular, en todas sus modalidades y técnicas, a colectividades, colectivos y personas, ya sean dependientes y limitadas o no, administraciones, instituciones y organismos, en centros especializados, domicilios, o a través de plataformas de atención por cualquier medio de comunicación, vías y redes, en especial, de telefonía, telecomunicación móvil, telemática, satelital, internet y cualquier otro medio.*
- *2.15. La adquisición, uso, cesión a terceros por cualquier título, incluyendo alquiler, y venta de vehículos de motor; y la prestación de toda clase de servicios relacionados con el uso y la cesión a terceros de dichos vehículos.*
- *2.16. La dedicación profesional y comercial al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar cualesquiera clase de medios, incluso propios, en la prestación de los mismos; y, en su consecuencia, la mediación en la venta de billetes o reservas de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en las reservas de habitaciones y servicios en las empresas y establecimientos turístico-hoteleros; la organización y venta de los denominados viajes, vacaciones y circuitos combinados; la actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras*

para la prestación en su nombre y a la clientela de éstas, de los servicios que constituyen el objeto propio de su actividad; la organización y la venta de las llamadas “excursiones de un día”, ofrecidas por la agencia de viajes o proyectadas a solicitud del cliente, a un precio global establecido y que no incluyan todos los elementos propios del viaje combinado; cualesquiera otro servicios que se reconozcan como propios de su actividad de acuerdo con la normativa vigente, entre otros, la difusión de material promocional y de información turística; la expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte; el alquiler de vehículos con o sin conductor; la reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos; el flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otro medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad; la prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados anteriormente. Todas las anteriores actividades se realizarán y prestarán como agencia minorista, comercializando el producto de las agencias mayoristas y vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectando, elaborando, organizando y vendiendo toda clase de servicios directamente al usuario.

- *Dichas actividades podrán ser desarrolladas por la Sociedad, total o parcialmente, de modo indirecto, mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades con objeto idéntico o análogo.*
- *Quedan excluidas aquellas actividades para cuyo ejercicio la Ley exija requisitos especiales que no queden cumplidos por esta Sociedad y, si las disposiciones legales exigieran para el ejercicio de alguna de las actividades comprendidas en el objeto social algún título profesional, autorización administrativa o inscripción en Registros Públicos, dichas actividades deberán realizarse por medio de persona que ostente dicha titularidad profesional o, en su caso, no podrán iniciarse antes de que se hayan cumplido los requisitos administrativos exigidos”.*

Su domicilio social se encuentra la Calle Castellana 130, 28064, Madrid.

Para la elaboración del presente informe se han seguido los Estándares de la opción Esencial de GRI (Global Reporting Initiative) y se han tomado como guía los procesos internos y las distintas políticas aplicadas por la Compañía.

CANALES DE NEGOCIO

EASIG utiliza principalmente canales de negocio del tipo directo con empresas (B2B), indirecto a clientes individuales a través de empresas (B2B2C) o directamente vendiendo sus servicios al cliente final (B2C). En todo caso siendo como es parte de su actividad principal la comunicación inmediata, certera y asertiva con sus clientes finales (ya sean estos directos o indirectos) pone siempre y en todo momento medios de comunicación de todo tipo para facilitar el acceso a una comunicación franca, transparente y verosímil con todos ellos:

- Comunicación directa interpersonal mediante personal clave del área comercial y otras áreas en contacto con los clientes
- Comunicación telefónica mediante servicios especializados de atención telefónica
- Comunicación telemática mediante correo electrónico u otros medios similares y en concreto la página web corporativa de la unidad de negocio del grupo en España: www.europ-assistance.es

SITUACIÓN DEL MERCADO DONDE OPERA

Como parte de la Unidad de negocio en España del grupo EUROP ASSISTANCE en España, EASIG opera en calidad de prestador de servicios en el mercado asegurador español, principalmente en el negocio de asistencia, así como en la prestación de servicios asistenciales relacionados o accesorios a dicho negocio asegurador.

La posición de EUROP ASSISTANCE a nivel mundial en el mercado de asistencia es ser una de las líderes mundiales en dicha actividad de la cual es además pionera lo que la convierte en una referencia permanente del mercado en términos de mejores prácticas, innovación de servicios y productos, así como estándares de calidad.

Como consecuencia de ello la posición de mercado de EASIG en el mercado local español es de liderazgo y referencia en innovación y calidad. No obstante, debido a la atomización de dicho mercado y la creciente competencia existente en el mismo no existe en ningún caso una posición que pueda considerarse dominante con relación a ninguno de los grupos de interés definidos, y especialmente con relación a clientes, proveedores o empleados, actuales o potenciales.

ESTRATEGIA

La estrategia de EASIG entronca directamente con la comunicada por el grupo EUROP ASSISTANCE que es a su vez consecuencia directa de la emanada de su accionista principal el grupo financiero-asegurador líder a nivel mundial GENERALI, dicha estrategia se define a partir de seis pilares principales:

- ✓ Crecimiento rentable:
 - Liderazgo en el sector de Asistencia en Viaje
 - Diversificación y escala en Asistencia en Carretera
 - Diversificación en la Asistencia Personal
- ✓ Excelencia operativa
- ✓ Optimización financiera
- ✓ Construir un equipo humano líder focalizado en el cliente

Todos estos principios estratégicos guían en todo momento las actuaciones tácticas de la Compañía, así como sus planificaciones operativas siendo las referencias objetivas sobre las que son evaluadas cualquier actividad a la hora de determinar el cumplimiento de los objetivos marcados.



PRESENCIA GEOGRÁFICA

EASIG tiene su principal foco de actividad en España, si bien también realiza prestaciones de servicios internacionales a otras compañías del Grupo EUROP ASSISTANCE en la Unión Europea (principalmente Irlanda, Francia y Alemania) así como fuera de dicho territorio.

Dichas prestaciones de servicios se realizan siguiendo las instrucciones y alineamientos determinados por otras entidades del Grupo situadas fuera de España y externas a la gestión de EASIG, por lo que la entidad en estos ámbitos únicamente es responsable de la ejecución continuada y precisa de las instrucciones recibidas.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA.

Véase Punto 4 Cuestiones Sociales

La Sociedad contaba a 31 de diciembre de 2022 con 559 trabajadores, siendo la plantilla a 31 de diciembre de 2023 de 520 empleados y en diciembre 2024 de 580 empleados.

EXPECTATIVAS

EASIG como parte de la Unidad de negocio del Grupo EUROP ASSISTANCE en España actualiza todos los años sus expectativas financieras con relación al año siguiente (“Budget”) y los dos próximos ejercicios (“Plan”). En la realización de dichas estimaciones, tiene en todo momento en consideración los efectos potenciales provenientes de su entorno macroeconómico y de sus grupos de interés, así como todas y cada una de las circunstancias conocidas que puedan alterar las expectativas sobre la consecución de sus objetivos.

Basándose en los últimos ejercicios de estimación disponibles, la dirección de EASIG confía en que el sólido ritmo de crecimiento del valor agregado aportado a la sociedad española se mantenga, contribuyendo con ello al desarrollo económico, siempre dentro de un entorno cada vez más comprometido con la sostenibilidad, la igualdad, la digitalización y el compromiso con el cliente.

FISCALIDAD

En el año 2008, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A., según acuerdo tomado por el Representante Legal del Administrador Único de fecha 17 de diciembre de 2008, se acogió al Régimen Especial de Grupo de Entidades en el Impuesto sobre el Valor Añadido, con el número de Grupo IVA-162/09 (con efecto 01/01/09), siendo la sociedad dominante Europ Assistance España, S. A. de Seguros y Reaseguros.

Como consecuencia de la fusión por absorción por parte de Europ Assistance S.A, sociedad francesa de seguros de la entidad dominante anterior, Europ Assistance España, S.A. de Seguros y Reaseguros, la cual fue autorizada por el Ministerio de Economía y Empresa Español el 4 de diciembre de 2019, y con efecto



retroactivo a 1 de enero de 2019, la cabecera del citado grupo de IVA ha pasado a ser a todos los efectos la sucursal española de dicha sociedad de seguros francesa.

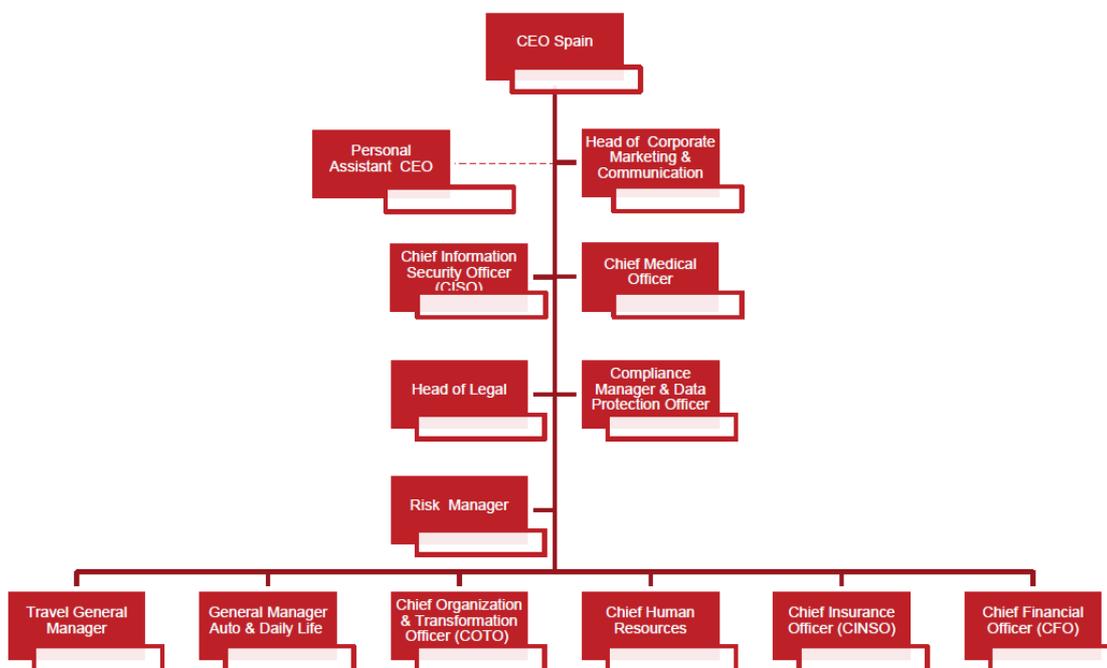
Según el capítulo VI de la ley 27/2014, de 27 de noviembre en el que se regula el nuevo régimen de consolidación fiscal, la Sociedad se ha unido al grupo formado con Generali bajo el número de Grupo Fiscal 11/05, siendo la entidad Dominante de dicho grupo Assicurazioni Generali S.P.A., y la entidad que la representa en España, Generali España, Holding de Entidades de Seguros, S.A.U. Dicho acuerdo ha sido aprobado por Consejo celebrado el 21 de diciembre de 2015.

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A. consolida fiscalmente por tanto además de con otras entidades del grupo Generali con Europ Assistance S.A., sucursal en España y con Europ Assistance Travel, S.A, siendo Europ Assistance S.A. propietaria del 100% de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A. que es a su vez propietaria al 100% de Europ Assistance Travel, S.A. Segman Servicios de Gestión y mantenimiento y GDE Construcción S.L.

ORGANIGRAMA. -

Como parte de la Unidad de negocio del Grupo EUROP ASSISTANCE en España, EASIG forma parte de una unidad de decisión mercantil conjunta con otras entidades legales u negocios del mismo grupo, en la que existen posiciones y cargos directivos cuyo alcance de atribuciones contemplan todas las unidades empresariales incluidas en dicha Unidad de negocio, con independencia de la existencia o no de relación laboral directa de dichos directivos y mandos con las dichas entidades.

El organigrama incluido es el vigente hasta que en el mes de 09/2024, entramos dentro de la Región Mediterránea, junto a Italia y Portugal.



ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

La Sociedad pertenece a un grupo de Sociedades, cuya cabecera era Europ Assistance España, S.A., de Seguros y Reaseguros, pero como consecuencia de la fusión por absorción de Europ Assistance S.A., sociedad francesa de seguros de Europ Assistance España, S.A. de Seguros y Reaseguros, autorizada por el Ministerio de Economía y Empresa Español el 4 de Diciembre de 2019, y con efecto retroactivo a 1 de Enero de 2019, pasa a ser la cabecera de dicho grupo Europ Assistance, S.A. con domicilio social en 1 Promeade de la Bonnette 92230 Gennevilliers (Francia) que posee el 100% del capital de la misma, esta a su vez pertenece a un Grupo de empresas cuya cabecera es Europ Assistance Holding, S.A. con domicilio social en Boulevard Haussmann 75309 Paris, que posee el 100% de la misma y esta a su vez también está integrada en un grupo cuya cabecera es Assicurazioni Generali S.p.A. entidad mercantil anónima, de nacionalidad italiana y duración hasta el año 2131, que cotiza en Bolsa, con sede legal y Dirección Central en 34132-Trieste, Italia, Piazza Duca degli Abruzzi 2, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.



Por tanto, la Sociedad, dependiente de Europ Assistance, S.A., cumple con los requisitos establecidos en el artículo 9 del RD 1159/2010, del 17 de septiembre, de dispensa de la obligación de consolidar en los subgrupos de Sociedades, y por ello no elabora cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidados.

Asimismo, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión S.A.U tiene participaciones en las siguientes empresas de Grupo:

- la participación del 100% en el Capital de EUROP ASSISTANCE TRAVEL, S.A., con Domicilio Social en Paseo de la Castellana, 130 28046 Madrid y cuya actividad consiste en la comercialización de viajes como agencia minorista
- la participación del 100% en el Capital de SEGMAN Servicios y Gestión del Mantenimiento, S.L., y GDE Construcción, S.L., con Domicilio Social en C/Albasanz, 61 28037 Madrid y cuya actividad consiste en la realización de todo tipo de obras y construcciones, gestión, conservación y mantenimiento de edificios e instalaciones, así como el alquiler de vehículos sin conductor y el transporte de mercancías por carretera.
- la participación del 100% en el Capital de GDE Construcción, S.L., con Domicilio Social en C/Albasanz, 61 28037 Madrid y cuya actividad consiste en la realización de obras y construcción, así cuantas actividades sean consecuencia o complemento de las anteriores.

Dichas sociedades, dependientes por dominio directo de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión S.A.U, no están obligadas a presentar sus cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado, ya que se acogen a la dispensa de consolidación recogida en los artículos 42 a 49 del Código de Comercio.



✓ MODELO DE NEGOCIO

EASIG lleva más de 50 años asegurando y asistiendo a millones de personas en todo el mundo. Nuestra misión, nuestro ADN, no ha cambiado desde la fundación de nuestra Empresa. Tenemos un propósito noble y estamos orgullosos de lo que hacemos. Nuestra misión es lo que hacemos cada día. Somos una empresa dedicada a la asistencia, y esa asistencia la prestan personas.

Cada día, hacemos más fácil la vida de nuestros clientes. Para ello, les proporcionamos ayuda en situaciones difíciles o de estrés, y también les aportamos comodidad y seguridad en sus vidas diarias. Somos y aspiramos a seguir siendo en el futuro la empresa de asistencia más fiable de todo el mundo.



You live we care



La base de la relación con nuestros clientes es la confianza y la confianza tiene mucho que ver con ser fiables en cualquier momento y circunstancia. Para hacer realidad **nuestra visión**, "To be the most reliable care company in the world" (Ser la empresa de asistencia más fiable del mundo), todos los empleados de Europ Assistance tenemos que vivir cada día conforme a nuestro lema "**You Live, We Care**" (Tú vives, nosotros nos preocupamos). Debemos preocuparnos cada día. "We Care" (Nos preocupamos) implica una serie de atributos:

- **CARING** (Preocupados): crear cercanía y empatía con nuestros clientes y con nuestra gente.
- **AVAILABLE** (Disponibles): permitir que nuestros clientes puedan ponerse en contacto con nosotros siempre que nos necesiten.
- **RELIABLE** (Fiables): cumplir nuestras promesas. No abandonamos a nuestros clientes y siempre encontramos una solución.
- **EASY TO WORK WITH** (Fácil de trabajar con nosotros): somos sencillos y eficientes para hacer más fáciles las vidas de nuestros clientes.



Dado que EASIG pertenece al Grupo Generali, una de las aseguradoras más importantes del mundo, comparte sus Valores Corporativos. Son nuestros pilares y sustentan nuestra actuación profesional. Por eso, los escribimos en MAYÚSCULAS y nos guían y ayudan a ser cada día más eficientes:

- **WE VALUE OUR PEOPLE:** Valoramos a nuestra gente, promovemos la diversidad e invertimos en el aprendizaje y el crecimiento permanente mediante la creación de un ambiente de trabajo transparente, coherente y accesible. El desarrollo de nuestra gente es lo que asegura el futuro a largo plazo de nuestra empresa.
- **WE LIVE THE COMMUNITY:** Estamos orgullosos de pertenecer a un Grupo internacional con relaciones sólidas, sostenibles y duraderas en todos los mercados en los que operamos. Nuestros mercados son nuestro hogar.
- **WE DELIVER ON THE PROMISE:** Establecemos acuerdos a largo plazo y de confianza mutua con nuestra propia gente, nuestros clientes y nuestros grupos de interés; todo nuestro trabajo se orienta a mejorar la vida de nuestros clientes. Estamos comprometidos con disciplina e integridad en el cumplimiento de nuestras promesas y en lograr que estas ejerzan un importante impacto en el marco de una relación duradera.
- **WE WANT TO BE OPEN:** Somos curiosos y accesibles, mantenemos una mentalidad abierta para contemplar las situaciones desde diferentes perspectivas.

Teniendo en cuenta el impacto de EASIG en la sociedad, podríamos dirimir, que todo lo expuesto en este documento permite ver el compromiso de la Compañía, con la sociedad.

La Compañía lleva a cabo un seguimiento exhaustivo a través de los Órganos de Gobiernos que integran su estructura organizativa, y se trabaja con el objetivo de mejorar las relaciones con nuestros clientes, empleados y prestatarios dado su impacto en la evolución del negocio.



A este respecto, la entidad ha implementado un Plan de Continuidad de negocio, así como un Plan de Recuperación, para asegurar en todo momento la continuidad de sus operaciones y proteger tanto a sus clientes externos e internos, ante cualquier incidente disruptivo que pueda afectar a la Organización.

Asimismo, ha implantado modelos de teletrabajo, alternando la presencia física en las oficinas con trabajo en remoto permitiendo así una mayor adaptación a futuras situaciones de contingencia o nuevas pandemias, y favoreciendo en cualquier caso la conciliación familiar.

PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU FUTURA EVOLUCIÓN

A lo largo del ejercicio 2024, el Contexto socioeconómico en el que estamos inmersos, ha influido en mayor o menor medida en la actividad de la Compañía. Entre los principales inputs a tener en cuenta, debemos destacar:

- La persistencia de efectos de los fenómenos atmosféricos extremos que pueden llegar a afectar de forma directa o indirecta a la actividad de la Compañía en determinadas zonas geográficas.
- Inestabilidad geopolítica con el impacto de la Guerra de Ucrania en los mercados, así como otros conflictos armados en Oriente próximo constituyen una fuente de incertidumbre con impacto en la actividad económica en Europa y tráfico de mercancías.
- Aumento los precios en determinados sectores, como el sector servicios, que supone un impacto negativo en el consumo interno.

Todo ello ha supuesto un cambio en los patrones de ocio y corporativos, que podrían suponer un impacto en el diseño y adaptación de los productos y servicios ofrecidos por la Compañía, así como en la contratación por parte de los clientes, debido a los siguientes factores, entre otros:

- Reducción del presupuesto doméstico en viajes, ocio, compra & mantenimiento de vehículos y mantenimiento del hogar, agravado por el incremento de coste de estos servicios.
- Incremento de los viajes a nivel nacional frente al internacional
- Aumento de la concienciación de la sociedad sobre factores sociales y de sostenibilidad

GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Existen varias definiciones relativas al concepto de "Grupos de Interés" o "partes interesadas", pero todas tienen en común el tratarse de aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones.

La definición aplicada por Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión alcanza no solo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también externos a ella y con diferentes grados de implicación. Europ



Assistance efectúa una escucha activa de los diferentes Grupo de interés a través de los distintos canales expuestos a continuación, al objeto de determinar aquellas materias más relevantes a incluir en el presente informe.

Teniendo en cuenta todo ello se ha procedido a definir los siguientes Grupos de interés:

✓ **CLIENTES DIRECTOS E INDIRECTOS:**

Que incluyen no solo aquellas personas físicas o jurídicas destinatarias últimas de nuestros servicios, sino también a todos aquellos elementos que participen de alguna forma en la cadena de valor de dicha prestación de servicios, incluyendo intermediarios, distribuidores e incluso agregadores de clientes como páginas web. En muchas ocasiones se da la circunstancia que de forma indirecta otras entidades aseguradoras del propio grupo o de la competencia, se convierten en clientes y por tanto grupos de interés de nuestra actividad, en dichos casos, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión aplica los máximos estándares éticos en su relación con dichos grupos de interés, considerando a todos los efectos una absoluta igualdad de trato e información para todos ellos.

A la hora de comunicarse con los clientes, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión aplica una estrategia de comunicación multicanal del más amplio espectro, consciente de que, debido al enorme número de clientes existentes, para mantener una comunicación efectiva es preciso actuar sobre un abanico casi total de canales y medios de comunicación, que van desde los más tradicionales basados en formatos físicos, a otros digitales (redes sociales, páginas web, correo electrónico, App's).

La Sociedad establece estas vías de diálogo con los Grupos de interés, al objeto de dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Estas vías están en permanente evolución para adaptarse a las necesidades de cada momento y a las distintas formas y usos comúnmente empleados en función de su idoneidad y procurando maximizar su eficacia.

Además, la Compañía, para canalizar sus relaciones con clientes, cuenta con sistemas para la atención y tramitación de las quejas y reclamaciones, métodos de encuesta sobre satisfacción de clientes, y promueve igualmente otras vías de relación con asociaciones de consumidores y usuarios.

✓ **PROVEEDORES:**

Que incluyen no solo aquellas personas físicas o jurídicas directamente implicadas en la prestación de servicios a Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, sino también a todos y cada uno de aquellos intervinientes en asegurar la continuidad de la cadena de valor de dicha prestación de servicios. Los proveedores pueden ser de muy diferentes naturalezas y condiciones incluyendo personas físicas o grandes corporaciones internacionales.



A la hora de comunicarse con sus proveedores, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión establece siempre y en todo momento canales en los que maximiza la accesibilidad, fiabilidad e inmediatez de las comunicaciones, con el objetivo de que los mensajes sean claros y entendibles por dicho grupo de interés, promoviendo la utilización de webs y apps como canal de comunicación de necesidades y expectativas.

✓ **EMPLEADOS:**

Que incluyen a todas las personas que mediante una relación laboral o de otro tipo (i.e.: becarios o personal en prácticas) prestan sus servicios para contribuir diariamente al cumplimiento de los objetivos de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión.

A la hora de comunicarse con sus empleados, Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, utiliza aquellos canales que le permiten maximizar la difusión y la comprensión de sus mensajes, efectuando periódicamente encuestas de clima laboral y fomentando la interacción con dicho grupo de interés. Asimismo, a nivel interno la Compañía utiliza una Intranet corporativa y el Portal del Empleado.

✓ **ACCIONISTA ÚNICO:**

El accionista único de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, es la sociedad de seguros francesa Europ Assistance, S.A. con la que utiliza los canales de comunicación legal y estatutariamente establecidos, incluyendo la presentación de forma periódica de estados provisionales de resultados y demás información financiera y de negocio que permita a su accionista tomar las medidas adecuadas que se deriven de la marcha de la Compañía.

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión ha evaluado otros potenciales grupos de interés tales como:

✓ **ORGANISMOS REGULADORES:**

Que si bien pueden tener una incidencia muy relevante en las compañías de seguros que son clientes de la Compañía, no tienen una incidencia material en la actividad de Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión por lo que no se ha considerado que constituya como tal un grupo de interés.



✓ **SOCIEDAD EN GENERAL:**

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión es consciente del impacto de su actividad en la sociedad en general y enfoca toda su actividad de una forma responsable y consistente con sus principios éticos y de actuación, sin embargo, debido a que la actividad de la Compañía está muy centrada en un aspecto muy determinado del ciclo económico general, se ha entendido que la sociedad en general no forma un grupo de interés relevante para la actividad desarrollada.

✓ **MEDIO AMBIENTE:**

Debido a la naturaleza casi exclusivamente intangible de las actividades llevadas a cabo por Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, se considera que no se dan las condiciones para considerar el Medio ambiente como un grupo de interés, no obstante, lo anterior todas y cada una de las actuaciones de la Compañía están siempre guiadas por el más escrupuloso respeto hacia el entorno ambiental que nos rodea y el uso responsable y mesurado de los recursos y energías no renovables. Intenta además impulsar la conciencia medioambiental de aquellos grupos de interés con los que existe una interlocución a este respecto.

Por lo que en consecuencia ha decidido mantener la estructura de grupos de interés ya definida en ejercicios anteriores. En el proceso de revisión de materialidad intervienen las expectativas formadas sobre cuáles son las informaciones relevantes a los efectos de estos grupos de interés, así como otras referencias externas disponibles.

En línea con la definición de materialidad aplicable a la información financiera (ISA 320) EA aplica para la información no-financiera el mismo criterio de materialidad, que es el que lleva a considerar como material toda aquella información que de ser errónea, incompleta o no comunicada pertinentemente generaría por ello una toma de decisión distinta por parte de los usuarios internos de la misma y de los denominados grupos de interés.

Esta definición de materialidad ha sido la que se ha tenido en consideración en todo momento a la hora de determinar que informaciones eran recogidas o no en este Estado de Información no financiera. En este sentido, definidos para EASIG los grupos de interés y dando debido cumplimiento a las cuestiones contempladas en la Ley 11/2018, la Dirección de la Compañía a través de la información proporcionada por los departamentos que tratan diariamente y de forma más estrecha con los Grupos de interés reseñados, ha ido recopilando y determinando aquellos aspectos más relevantes en términos de información no financiera, generalmente plasmados en distintas presentaciones corporativas a lo largo del ejercicio, para su inclusión en el informe.

Asimismo, se ha recogido en la presente Matriz de Materialidad el nivel de relevancia e impacto que dicha información puede suponer para los distintos Grupos de interés en un escalado de Prioridad Alta/Media/ Baja.

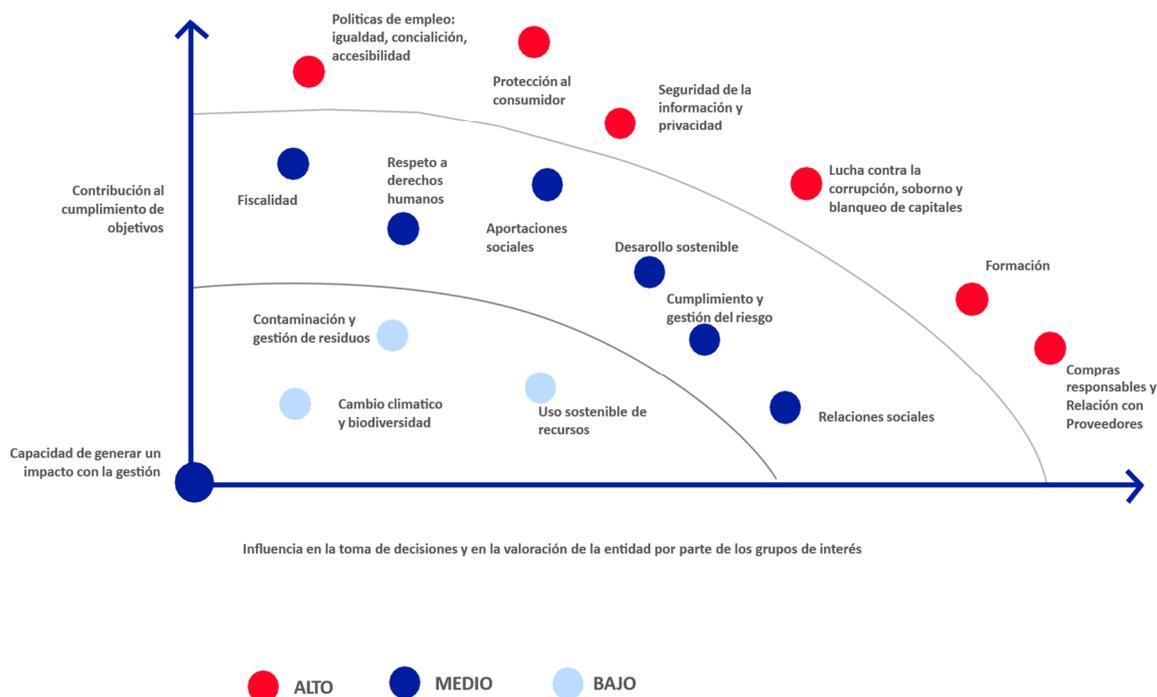


A lo largo del ejercicio 2024 se sigue trabajando en optimizar las políticas de trabajo y conciliación familiar, la formación a los empleados y todas las cuestiones relativas a seguridad de la información y privacidad, con especial relevancia en la implantación y seguimiento de los requerimientos de la normativa DORA y su contribución a la mejora en la resiliencia operativa y ciberseguridad en el ámbito de las TIC. Dichos aspectos continúan durante el ejercicio 2024 dentro de la prioridad alta de la Compañía.

Asimismo, en el ejercicio 2024 la Compañía continúa apostando por dar mayor relevancia a las materias de sostenibilidad y clima, de acuerdo con una mayor preocupación patente dentro del Grupo Europ Assistance y de la sociedad en general, que cobran en consecuencia mayor relevancia y continúan en el rango alto en nuestra Matriz de Materialidad.

La protección y satisfacción de nuestros clientes sigue siendo uno de los pilares en nuestra estrategia corporativa, como demuestra nuestro esfuerzo en optimizar la experiencia del cliente, apostando asimismo por la digitalización de los servicios y atención proporcionada a los mismos

En el Anexo del presente informe se indica la página concreta del documento donde se desarrollan los distintos apartados y su prioridad de acuerdo con la presente Matriz de Materialidad 2024



(*) El nivel de riesgo representado viene explicado por la reacción o actitud de los grupos de interés hacia Europ Assistance ante la posibilidad de ver defraudadas sus expectativas respecto a cada asunto por parte de la entidad.

CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS.

La Compañía se basa para ello en tres líneas de defensa:

- Funciones operativas (los responsables directos del riesgo), que representan la primera línea de defensa y tienen la responsabilidad última de los riesgos en relación con su área de competencia;
- Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo, que constituyen la segunda línea de defensa;
- Auditoría Interna, que es la tercera línea de defensa.

De conformidad con las Directrices y Políticas de Grupo, EASIG lleva a cabo como parte de su Sistema de Gestión de Riesgos una identificación de los procesos y riesgos asociados, sistemas de mitigación, así como una periódica evaluación de los mismos. En este sentido la actividad desarrollada por la función de Control interno es esencial, dependiendo funcionalmente de la Dirección Central de Riesgos del Grupo y reportando a la Alta Dirección a través del Comité de Riesgos.

Anualmente se lleva a cabo un análisis de riesgos de acuerdo con la metodología del Grupo Generali “*Simplified Risk Assessment*”. Dicho análisis es coordinado por el área de Cumplimiento Normativo y Riesgo de la Compañía, conjuntamente con los Risk Owner de cada proceso y sus resultados son compartidos con la Dirección a nivel local y con el Grupo a efectos de consolidación. El objetivo del ejercicio es:

- Proporcionar claridad sobre los riesgos que pueden afectar, también desde una perspectiva prospectiva, la planificación y las estrategias de negocio,
- Apoyar las decisiones informadas sobre el riesgo a nivel de la Alta Dirección y
- Permitir una supervisión adecuada de los riesgos por parte del AMSB.

La Evaluación Simplificada de Riesgos se basa en un cuestionario que, de acuerdo con las características de las actividades y operaciones realizadas por EASIG, propone una identificación de alto nivel de los riesgos relevantes que podrían afectar a la Compañía.

El cuestionario se compone de las siguientes partes:

1. **Información comercial:** el objetivo es recopilar algunos datos sobre el tipo de negocio, las principales actividades realizadas y una visión general de alto nivel de la Compañía
2. **Controles:** teniendo en cuenta la información proporcionada en el primer apartado la herramienta pone de manifiesto los principales riesgos que deberían ser aplicables a la Compañía. Para cada riesgo se requiere especificar si es aplicable a la entidad específica, si se trata de una externalización y qué acciones de mitigación se están implementando, si las hubiera;
3. **Mapa de Calor de Riesgo Residual Sugerido:** generación automática del Mapa de Calor de Riesgo Residual de acuerdo con las secciones anteriores;
4. **Evaluación del mapa de calor:** fase destinada a confirmar los resultados generados automáticamente o en su caso, modificar. Si el resultado final propuesto no se ajusta a la exposición real, se podrá modificar la evaluación, proponiendo la evaluación final para cada dimensión y añadiendo una breve descripción de la justificación del cambio;
5. **Mapa de calor final:** el mapa de calor que contiene las evaluaciones que han sido previamente revisadas de cada riesgo;

6. **Acciones de mitigación:** para aquellos riesgos que han sido identificados con una Exposición Potencial al Riesgo de Media a Muy Alta, y una Adecuación del Sistema de Control Interno Parcialmente Adecuada o Inadecuada, se deben identificar acciones correctivas para cubrir el GAP identificado.

Las iniciativas de mitigación de riesgos tienen como objetivo:

- Garantizar que el Sistema de Gestión de Riesgos de Cumplimiento pueda alcanzar los resultados deseados.
- Evitar, detectar y reducir efectos indeseados.
- Conseguir una mejora continua
- El tipo y los niveles de los controles deben diseñarse teniendo en cuenta la importancia del riesgo y el entorno operativo. Estos controles deben estar, en la medida de lo posible, incorporados a los procedimientos documentados de la organización.

Como ya indicado anteriormente, el ejercicio es realizado por la Función de Cumplimiento y la Función de Gestión del Riesgo Operacional a nivel local, con periodicidad anual y siguiendo el flujo de trabajo que se identifica a continuación:



Como parte del ejercicio de Evaluación de Riesgos de la Compañía, se ha introducido un cuestionario cualitativo sobre riesgos de sostenibilidad, con el objetivo de recoger información sobre los análisis locales realizados sobre los factores de sostenibilidad definidos por el Del. Reg. (UE) 2021/1256, así como sobre las principales actividades locales relacionadas.

La evaluación de los riesgos de sostenibilidad se revisará de forma continuada con el objetivo de ir integrando en la misma las mejores prácticas del mercado y los requisitos reglamentarios, evaluando las siguientes tipologías de riesgos: Medioambientales, sociales, empleo, respeto a los derechos humanos, anticorrupción y soborno.



Como parte de este ejercicio se ejercicio, se incorporará:

- Una evaluación del grado de implicación percibido en relación con los factores de sostenibilidad
- Cualquier requisito normativo local y requerimientos a nivel de la función local de Riesgos
- Aquellos proyectos o actividades locales relacionados con los factores de sostenibilidad que se estén llevando a cabo por la Compañía
- Evaluación del nivel de madurez en relación con cada factor de sostenibilidad.



3.- CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

3.1.-GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- **Breve descripción del negocio, en cuanto al aspecto medioambiental.**

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión apuesta por la sostenibilidad en su modelo de negocio y trabaja por un crecimiento con pleno respeto al medioambiente. Es consciente del problema medio ambiental que actualmente sufre nuestro planeta y con él la sociedad. Por ello intenta, en el mayor grado posible, integrar la gestión medioambiental en el proceso de toma de decisiones de la Organización, alineándola con las estrategias de negocio e incorporando la gobernanza ambiental en su gestión global por medio de prácticas que minimicen cualquier impacto directo o indirecto sobre el medio ambiente de nuestra actividad productiva.

En base a la Política de Grupo Generali sobre Sostenibilidad, se definen las estrategias las distintas entidades del Grupo, incluido Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., han de seguir para asegurar la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y la conservación de la biodiversidad, así como para afrontar los retos que plantea el cambio climático.

Europ Assistance no ha recibido ninguna multa o sanción en materia de medioambiente, en los tres últimos años, en materia de gestión medioambiental.

- **Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones.**

La actividad que desarrolla Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., no implica ningún riesgo potencial para el medio ambiente por lo que no se aplica el principio o enfoque de precaución de manera expresa, ni se han destinado recursos ni efectuada provisión de garantías para cubrir riesgos ambientales.

Europ Assistance no dispone de ninguna certificación en materia de medio ambiente, ya que, debido a la actividad de la Compañía, no es un asunto material.

- **Indicadores y resultados de estas políticas que aplica para esta cuestión.**

La Organización establece sus indicadores clave de negocio (KPI's) en base a un sistema de tres niveles:

- Indicadores estratégicos
- Indicadores tácticos
- Indicadores operativos



Debido a que, por la naturaleza de las actividades de la Organización, la gestión medioambiental tiene una relevancia muy limitada en cualquiera de estos tres ámbitos, no se han definido hasta el momento KPI's relacionados con la gestión medioambiental, si bien la Organización es en todo momento sensible al potencial impacto medioambiental de todas sus decisiones tal y como se pone de manifiesto en los apartados siguientes:

3.2.-CONTAMINACIÓN

Siguiendo la línea de gestión medioambiental descrita en el anterior epígrafe, Europ Assistance sigue la política implementada por las empresas del grupo para reducir al mínimo los niveles de contaminación que afectan al medio ambiente.

Dado el escaso impacto de la empresa en términos de emisiones de carbono, contaminación atmosférica, acústica y lumínica, la propia actividad comercial de Europ Assistance no afecta directamente o implica un riesgo relevante para el medio ambiente.

No obstante, Europ Assistance, consciente del problema causado por la contaminación, ha implementado acciones enfocadas al aumento de la eficiencia energética y la sostenibilidad.

Durante 2024 se ha seguido esta línea de actuación reforzando la limitación en el uso de impresoras individuales por las de uso general y mediante código, usando por defecto copias a doble cara y B/N, digitalización documentos y facturas de clientes y proveedores, siendo los soportes físicos cada vez más residuales, tanto en la producción, uso y eliminación de papel, siguiendo una Política "Paper less"

En relación con la eliminación de residuos, directamente gestionamos los mismos en los puntos limpios habilitados por los ayuntamientos, o externalizamos con empresas especializadas cuando se trata de destrucción confidencial, electrónica o biosanitarios. Asimismo en aras de la economía circular, se utilizan otros proveedores para una reutilización de equipos obsoletos de la Compañía y darles una segunda vida útil.

La Organización ha implantado el uso de videoconferencia, trabajo en remoto, así como también la utilización de las comunidades virtuales para ámbitos como el del aprendizaje y la formación continua. Asimismo, se han reducido los viajes profesionales y desplazamientos, y, por tanto, se ha trabajado y se trabaja en la reducción de la huella de carbono.

EASIG, dando continuidad a las políticas adoptadas durante la pandemia, ha adoptado un modelo híbrido de trabajo, remoto y presencial, que favorece la conciliación y seguridad de los empleados ante futuras situaciones epidemiológicas.

El hecho de poder trabajar desde los domicilios supone una reducción de impactos ambientales contaminantes consecuencia de los desplazamientos, favoreciendo en cualquier caso la seguridad sanitaria y la conciliación familiar.

En relación con los vehículos, no se emplean motorizaciones Diesel, siendo la preferencia vehículos híbridos con etiqueta energética eco o cero o eléctricos. Igualmente, en los trayectos cortos se da preferencia a los desplazamientos por transporte público o vehículos “cero”. Para distancias medias se fomenta la utilización de trenes y solo para larga distancia aviones.

Respecto a la flota global de vehículos de la Compañía, tanto de uso común, como aquellos para uso de directivos, está compuesta por 15 vehículos (18 en 2023), siendo 13 de ellos (un 87% frente al 77 % del año 2023) vehículos híbridos / eléctrico /gas, lo que ha permitido mejorar nuestra eficiencia energética y de emisiones de CO2.

La última auditoria energética se ha llevado a cabo en marzo 2023.

Con los datos procedentes del análisis de energía de los vehículos, agrupando por tipo de combustible utilizado, se consolidan los siguientes valores:

	Km/año	Kg comb/año	Energía (kWh/año)	% energía	Factor emisión tonCO2/TJ	Emisiones KgCO2/año	% emisiones
Gasolina	8.866,00	2.890,00	3.310,10	30,09	71,40	453,48	30,03
Hibrido	20.600,00	6.608,00	7.710,22	69,91	72.75	1.056,30	69,96
Totales	29.466,00	9.498,00	11.020,32	100,00		1.509,78	100

Segmento de combustibles de nuestra flota (2024):

- 2 vehículos gasolina (13%)
- 7 vehículos híbridos ECO (47%)
- 3 vehiculos hibridos CERO (20%)
- 3 vehículos eléctricos (20%)

El siguiente cuadro refleja el consumo de combustible para la flota de vehículos, aplicado proporcionalmente al % establecido anteriormente, según el combustible que utiliza cada vehículo de la flota. El vehículo eléctrico no se ha considerado dentro de este cálculo al no tener un motor de combustión y haberse considerado su consumo en la energía eléctrica, pero si los vehículos híbridos (HEV, MHEV, PHEV).

Consumo combustible	2022	2023	2024
L gasolina	1208,11	1.099,2	606,14
L diésel	0	0	0
KwH eléctricos			829,94



Además, la buena situación geográfica de las oficinas del grupo, en los centros de las ciudades, facilita a los empleados el uso de transportes alternativos al coche, reduciendo así las emisiones contaminantes producidas. Desde 2021 debido a la implantación de un modelo de trabajo híbrido los desplazamientos a las oficinas se han reducido a 3 días a la semana, e incluso en mayor medida, en el caso de personal operativo, reduciendo asimismo los impactos contaminantes de dichos desplazamientos.

Asimismo, se ha focalizado a nivel comercial en el desarrollo del segmento de la movilidad sostenible como es la Asistencia al “Car y moto sharing” y servicios de coche eléctrico; así como nuevos productos que fomentan la energía limpia, como los servicios de instalación, mantenimiento y garantía de los paneles solares.

3.3.- ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS. -

Indicar, en primer lugar, que debido a la actividad de la Compañía no existe un riesgo material en relación con el uso sostenible de los recursos, por lo que los residuos que se reportan en el apartado correspondiente a “3.3. Economía circular, prevención y gestión de residuos” son derivados de los consumos producidos en la Compañía.

Aunque no sea una cuestión material debido a la actividad del negocio, la Organización, siguiendo con los valores sobre sensibilización de buenas prácticas para cuidar el medio ambiente, ha llevado a cabo medidas que promueven el reciclaje de los materiales utilizados en sus instalaciones, como los comentados en el siguiente apartado, en aras a promover la economía circular y la buena gestión de recursos.

En este sentido en todos los centros de trabajo disponen de papeleras de reciclaje de papel, residuos orgánicos y envases. Estas papeleras están señalizadas con pegatinas identificativas para facilitar a los empleados una adecuada gestión de los residuos.

En todos los centros de trabajo de la Organización, se han implementados prácticas para la gestión de residuos de papel. EASIG tiene contratada la retirada de papel para su destrucción y reciclaje futuro y pequeño material de IT, papel blanco, cartón y destrucción confidencial certificada, así como elementos digitales, CD’s o HDD.

El papel y cartón retirado por la empresa competente para su destrucción y reciclaje ha sido la siguiente en los tres últimos ejercicios: en Madrid REPAGON LER-200101 NP

Kg papel / cartón	2022	2023	2024
Kg recogido en oficinas de Madrid-Badajoz-Barcelona*	4.452	1.654)	1.570
Variación anual kg	-338	-2798	-84
Retirada extraordinaria de almacén (Vallecas)	0	7350	720

Igualmente tenemos autorización para llevar semanalmente material al punto limpio de VILLA de Vallecas, si bien la autorización no tiene validez como Certificado de retirada, transporte o gestión de residuos:

“Se autoriza a EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION S.A. a depositar en el Punto Limpio de VILLA VALLECAS, los siguientes residuos: Papel y cartón, sin límite (plegados) 60 kg vidrio/semana (no se admite vidrio de acristalamiento) 150 kg muebles, enseres y maderas/semana (incluidos embalajes de madera y palets desmontados) 600 kg escombros/semana (aprox. 20 sacos pequeños) 20 l aceite vegetal/semana 5 uds. colchones/semana 60 kg metales/semana 15 kg ropa y calzado 10 uds. electrodomésticos/semana.”

Los tóneres usados en nuestros tres centros de Madrid, Barcelona y Badajoz recoge Bitoner L.E.R: 08 03 18: Residuos de tóner distintos de los especificados en el código 08 03 17 08 03 13: Residuos de tintas distintos de los especificados en el código 08 03 12, son retirados también por la empresa autorizada para su gestión y reciclaje con las siguientes cantidades:

Tóner	2022	2023	2024
Unidades tóner	13	75	0
Kg recogidos entre los tres centros	8,75	55,90	0
Variación Unid.	-10	62	-75
Variación Kg	-6,25	47,15	-55,9

En 2024, debido a la reducción de impresoras y limitación en el uso de estas y digitalización documental, no se han recogido tóner.

Al no disponer de un servicio de restauración propio dentro de las oficinas de Europ Assistance, el posible desperdicio de alimentos es inexistente. Sin embargo, se han instalado contenedores de reciclaje para la separación de residuos en las zonas habilitadas para la comida, a disposición de los empleados que traen sus propios alimentos.

En cuanto a los residuos higiénicos femeninos, incluimos las cuantías retiradas los dos últimos años por la compañía gestora autorizada. Residuo procedente de unidades higiénicas (L.E.R. 200301 , 200399, 180104 en función de la Comunidad Autónoma). Rentokil Initial España, S.A. realiza la recogida y el traslado de estos residuos para su eliminación acorde con la normativa vigente en materia de residuos (Nº de autorización de transportista de residuos peligrosos y no peligrosos: 13T01A1900010128T y 13T02A1800000980G).

Material higiénico	2022	2023	2024
Kg recogido	55	237	157
Variación anual kg	-4,6	-182	-80

**Los datos incluidos son de las sedes de Madrid (55 kg) y Badajoz (102). En Barcelona no aplica por ser gestionados por la propiedad del edificio.*

Según la orden 1158/2018 de la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), somos considerados como servicio sanitario integrado en una organización no sanitaria. Disponemos para ello de unos espacios delimitados y destinados a tal fin. Nuestra actividad sanitaria desarrollada debe tener una clara relación o correspondencia con la actividad principal de la organización no sanitaria.

Según el RD 1277/2003 del 10 de octubre, estos servicios quedarían incluidos dentro del epígrafe C.2.90. contando por tanto con historia clínica y un equipo de comunicación, material diagnóstico y terapéutico.

En nuestro almacén médico se dispone de:

- Fármacos
- Material fungible
- Equipamientos de electromedicina

Los fármacos y sueros se adquieren a través de un acuerdo con una Farmacia que tiene autorización de servir productos y fármacos de uso hospitalario, ya que muchos de los que precisamos para las repatriaciones no se

dispensan en farmacias habituales. Nuestra enfermera registra el lote codificado (por si pudieran existir incidencias en los mismos) así como la caducidad de este. Un programa informático avisa con tres meses /de antelación la fecha en que caducan los mismos para su sustitución. Tal y como recoge el artículo 4 de dicha orden de la CAM al tener medicamentos termolábiles, poseemos un frigorífico específico para su conservación, equipado con termómetro de máximos y mínimos y registro de las temperaturas.

El material fungible presenta los mismos controles en cuanto a fechas y caducidades, pero al no ser producto farmacológico la venta, distribución y eliminación es más sencilla.

La retirada de residuos bioquímicos y biosanitarios (jeringuillas y material infeccioso, por ejemplo, después de llevarse a cabo la campaña de vacunación para los Empleados) se lleva a cabo por una empresa externa contratada para tal fin. Con respecto a los medicamentos de depositan en los puntos SIGRE.

El material médico fungible y medicamentos caducados son objeto de retirada periódica en nuestro centro de Madrid, por la empresa externa de recogida de residuos. La actividad ha sido la siguiente (incluye Residuo biosanitario especial y Medicamentos caducados):

El material médico fungible y medicamentos caducados son objeto de retirada periódica en nuestro centro de Madrid, por la empresa externa de recogida de residuos. La actividad ha sido la siguiente (incluye Residuo biosanitario especial y Medicamentos caducados):

Material médico desechable/ medicamentos caducados	2022	20223	2024
Kg recogidos	14,80	31,75	8,15
Variación anual kg	4,62	16,95	-23,2

Los equipos médicos del almacén son material sensible de alto coste que exigen de precisión y fiabilidad. Por ello siempre se adquieren equipos de reconocido prestigio; los más sencillos (glucómetros, termómetros, tensiómetros, laringoscopios y fonendoscopios) se sustituyen cada tres años o cuando fallan, ya que no son susceptibles de calibración. Los equipos más complejos (monitores-desfibriladores, respiradores, sistemas de vacío, bombas de perfusión y concentradores de oxígenos), tras su garantía inicial de dos años con la casa origen, se encarga a una empresa externa la calibración y revisión anual de cada aparato emitiendo la certificación oficial necesaria para pasar las auditorias de calidad que cada año pasa el almacén, tal y como exige el artículo 4.2 de la orden de la CAM.

Del reciclaje de este material se encargan las Empresas proveedoras. Material médico STERICYCLE: Código LER: 180103* - Residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir



infecciones - Residuo biosanitario especial (Q16 // D9 // S01 // C35 // H9 // A861 // B00019)
Características de peligrosidad: HP9

Asimismo, y como medida de atención urgente a empleados, la Compañía dispone de dos equipos desfibriladores situados distintas plantas de las instalaciones y que podrían ser utilizados por nuestros médicos internos en supuestos de urgencia sanitaria.

Debido a la actividad de la Compañía, no existe un riesgo material en relación con el uso sostenible de los recursos, por lo que los residuos que se han reportado son derivados de los consumos producidos por la Compañía.

3.4.- USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS. -

Siendo una empresa dedicada a la prestación de servicios, Europ Assistance no tiene ningún consumo de agua, energía o materias primas más allá de los recursos básicos de uso para el suministro directo de sus oficinas, por lo que no presenta un riesgo material en relación con el uso sostenible de los recursos.

Indicar, que desde Julio de 2023 nuestra compañía suministradora de luz pasa de ser Iberdrola a la entidad Nexus, que se mantiene a lo largo del ejercicio 2024.

Según los datos que obran en las facturas de Iberdrola para el primer semestre de 2023 – Iberdrola tiene un nivel del 48% de producción de su energía eléctrica aportada por energías renovables, así como 142g/Kwh de emisiones de Dióxido de Carbono, algo superior a la media nacional que se sitúa en 136g/Kwh, alcanzando la etiqueta D (en una escala de la A a la G, mayor impacto ambiental). En lo relativo a los residuos radiactivos de alta actividad, mejora levemente la media nacional, 535 microg/Kwh de residuos), etiquetada en la categoría C 506 microg/Kwh de residuos).

Importante puntualizar, que para el ejercicio 2024, continuamos con el contrato de Nexus, por lo que las renovables pasan al 100 % mejorando drásticamente el suministro de energía verde y contribuyendo a la mejora en el medio ambiente.

Se deja por tanto de suministrar energía gris a nuestras instalaciones de Madrid y Barcelona, pasando de una etiquetad D a una A en Dióxido de Carbono y de una C a una A en residuos radiactivos, reduciéndose a 0 dichos residuos. En la sede de Badajoz se mantiene en línea con el ejercicio 2023, sin que se hayan producido cambios a nivel energético, salvo en consumos.

Asimismo, Europ Assistance, con el objetivo de reducir las prácticas contaminantes que puedan afectar al medio ambiente, hace un uso responsable y sostenido de los recursos que se disponen. Es por ello por lo que de manera indirecta se ha implicado en la lucha por la preservación del medio ambiente demostrando sus valores a través de las prácticas y conductas como las que se mencionan a continuación.

La Organización ha implementado cambios en sus políticas de servicios para la mejora de uso sostenible de los recursos. A través de la creación de un servicio 24 horas para clientes a través de canales remotos y plataformas digitales, el desarrollo de sistemas digitales que permiten la gestión de contratos y facturas electrónicas, entre otras.

En cuanto a la reducción del consumo energético, Europ Assistance desarrolla continuas medidas de mejora para la eficiencia energética en sus instalaciones y procesos, algunos ejemplos:

En nuestras nuevas oficinas en Madrid con sede en Castellana 130, las nuevas instalaciones disponen de las siguientes mejoras energéticas.

- Frente de fachada Castellana: El sistema de muro cortina formado por un conjunto de perfiles cuyas reducidas dimensiones de 50 mm de frente visto ofrecen una gran transparencia y permiten alcanzar altos valores de aislamiento térmico que cumple con los estándares de passive house, con un U_h de $0,66W/m^2$. Se han instalado vidrios con espesores de 10+25mm, dobles con argón interior y control solar. No hay elementos de apertura como ventanas ni hojas lo que hace al edificio más eficiente en cuanto a aislamiento.
- Sistema de Climatización: Mediante climatizadoras frío/calor con doble circuito de 2 tubos cada uno de ida y vuelta para poder utilizar frío o calor en los distintos elementos interiores. Emisión de aire mediante fancoil individuales en las estancias y en el perímetro de fachadas con termostatos de control individualizado para permitir mayor control de la emisión y por tanto mayor eficiencia.

Las sedes de Madrid y Barcelona no disponen de sistemas de refrigeración propios, pertenecen a la propiedad del edificio. En Badajoz la Compañía dispone de dos sistemas de climatización, uno perteneciente a la propiedad y otro propio, con mantenimiento por empresa externa, sin que se hayan detectado ninguna incidencia o fuga respecto a los gases refrigerantes.

Cuatro recuperadores de aire en cada planta lo que hace que se aproveche el 30% del aire ya calentado o enfriado que se renueva en el interior.

- Iluminación: Todos los emisores de luz son LED, asimismo las pantallas de las oficinas disponen de un control de iluminación con regulador de intensidad que varía en función de la visibilidad natural existente.
- Pavimentos: Los pavimentos de PVC y de moqueta son de 4mm de espesor de masa lo que hace que se atenué el ruido y reflejten mejor las condiciones térmicas.

- Cargadores de vehículos eléctricos: Se han dejado TERMINALES para tres plazas del garaje, pero se ha dejado la instalación para las otras 7.

Todas estas medidas, conllevan a una reducción en el consumo de luz y se consigue una ligera reducción anual durante el ejercicio 2024 en comparación a 2023, habiendo mantenido los mismos puestos de trabajo y rotación de personal en los mismos.

En el cuadro adjunto se refleja la evolución de los consumos en los tres últimos años en nuestros centros de Madrid y Barcelona, donde nuestros consumos son directos, no así nuestro centro de Badajoz, que se repercute dentro del consumo del edificio.

LUZ	2022	2023	2024
Kw/h	315.815	342.030	335.794
Variación Kw/h	-34.898	27.417	-6.236

En el año 2024 siguiendo la política de consumo eléctrico de 2022 se mantienen elementos electrónicos más ecológicos y de consumos más reducidos desde el departamento de IT. Se maximiza igualmente los espacios en los racks, pasando a la mitad de espacio físico para el mismo rendimiento y mitigando la necesidad de duplicar enchufes y consumos eléctricos innecesarios, además de buscar reducir el consumo de luz, debido al cambio de puestos de trabajo fijos a portátiles.

La energía consumida en Madrid y Barcelona por nuestra proveedora Nexus en 2024 es 100% renovable.

Referido al consumo de agua, este se limita únicamente a uso sanitario. El 100% del agua consumida proviene de la red de suministro. Asimismo el grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos donde el agua captada y vertida se hace a través de la red urbana.

Por la naturaleza de la actividad en la Compañía, el consumo de agua es equivalente a un consumo doméstico y al no ser un consumo significativo no se han realizado medidas relacionadas con la reducción del consumo.

Nuestro consumo de agua en los centros de Madrid, Barcelona y Badajoz, en los cuales nos repercuten por superficie ocupada, (no así nuestro centro de Badajoz que lo incluye en gastos comunitarios y no disponemos de dicha información) se ha reducido según se indica en la tabla adjunta según la repercusión de nuestra superficie alquilada, respecto a la facturación de agua de los edificios que ocupamos.



	Agua 2022	Agua 2023	Agua 2024
m3	889,94	1.262,72	1.283
Variación m3	-600,06	372,78	20

*Facturas de suministro de agua de Castellana 130. Respecto al porcentaje que repercute, es un 20,39% 675m3. En el caso de las oficinas de Barcelona, el porcentaje de participación es del 8.33% para el supuesto de una planta completa, al haberse reducido durante el 2024 sin poder precisar el dato, se aporta una estimación del 5%. En el caso de las oficinas de Badajoz, el porcentaje de participación es del 6,25% (1 de 16 plantas).

3.5.-CAMBIO CLIMÁTICO (GRI 3-3: Enfoque de gestión de emisiones y energía

Dada la naturaleza de la actividad empresarial de Europ Assistance, no se producen emisiones significativas de gases de efecto invernadero, ni es material implementar medios y metas para su reducción a medio y largo plazo.

Sin embargo, la Organización estando muy implicada en transmitir valores en cuanto al cambio climático, ha establecido voluntariamente las medidas detalladas en los anteriores puntos.

Las emisiones de alcance 1 y 2 son las siguientes:

ALCANCE 1	Emisiones-huella carbono-L combustible vehículos	2022	2023	2024
	Consumo gasolina (L)	1208,11	1099,2	606,14
Consumo diésel (L)	0	0	0	
factor emisión gasolina (kgCO2/L)	2,157	2,234	2,237	
factor emisión diésel (kgCO2/L)	N/A	N/A	N/A	
Emisión total Alcance 1 (gasolina) (kgCO2)	2605,66	2490,04	1363,20	
Emisión total Alcance 1 (diésel) (kgCO2)	N/A	N/A	N/A	
Emisión total Alcance 1 (TOTAL) (kgCO2)	2605,66	2490,04	1363,20	

ALCANCE 2	Emisiones - huella carbono electricidad	2022	2023	2024
	Kw/h Anuales	315.815	342.030	335.794

Si bien la actividad de la empresa no afecta en términos directos a la preservación de la biodiversidad, y no hay en este sentido por tanto impacto en las áreas protegidas dada su actividad, la Organización está comprometida a mitigar el posible impacto indirecto sobre la misma. La Organización tiene presente en su toma de decisiones aquellas acciones que puedan suponer un riesgo para la biodiversidad. Ni en 2022, 2023 o 2024 hemos tenido ningún impacto que afecte a la biodiversidad.

4.- CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL. -

4.1.- EMPLEO. -

A continuación, se aportan los datos de la plantilla que componen Europ Assistance en España a cierre de 2022, 2023 y su evolución a cierre 2024.

- **Número total y distribución de empleados por sexo**

2022:

Mujeres	368	65,83%
Hombres	191	34,17%
Total	559	100,00%

2023:

Mujeres	337	64,81%
Hombres	183	35,19%
Total	520	100%

2024:

Mujeres	376	64,83%
Hombres	204	35,17%
Total	580	100%

Durante los ejercicios de 2022 como de 2023, el total de trabajadores cuenta con una presencia mayoritaria de mujeres. En 2023 constituyen el 64,81% (337) del total frente al 35,19% de hombres (183).

En el ejercicio de 2024 no solo se produce un incremento de la plantilla fija con respecto de 2023 sino que se mantiene la misma tendencia, con un peso mayor de las mujeres en la plantilla 64,83% (376).

- **Número total y distribución de empleados por edad y sexo**

2022:

Rango edad	Mujeres	Hombres	Total
<=24	5	9	14
25 <= <=34	69	32	101
35 <= edad <=44	134	65	199
45 <=edad <=54	120	62	182
55 <= edad <= 64	40	23	63
edad >= 65			
Total	368	191	559

2023:

Rango edad	Mujeres	Hombres	Total
<=24	4	5	9
25 <= <=34	62	29	91
35 <= edad <=44	106	59	165
45 <=edad <=54	120	63	183
55 <= edad <= 64	44	27	71
edad >= 65	1	0	1
Total	337	183	520

2024:

Rango edad	Mujeres	Hombres	Total
<=24	7	3	10
25 <= <=34	74	39	113



35 <= edad <=44	108	60	168
45 <=edad <=54	134	70	204
55 <= edad <= 64	51	32	83
edad >= 65	2	0	2
Total	376	204	580

Tanto para el ejercicio 2022 como 2023 la presencia de la mujer por rango de edad es claramente superior para cada uno de los umbrales de edad establecido, destacando especialmente la franja de edad entre los 35 y 54 años, donde se concentra el mayor volumen de empleados y empleadas.

En el ejercicio 2024 se mantiene la mayor presencia de mujeres en el rango de 35 a 54 años, tal y como venía ocurriendo en años anteriores.

- **Número total y distribución de empleados por clasificación profesional y sexo**

2022:

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	5	7	12
Mandos Intermedios	37	22	59
Resto Empleados	326	162	488
Total	368	191	559

2023:

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	5	7	12
Mandos Intermedios	40	24	64
Resto Empleados	292	152	444
Total	337	183	520

2024:

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	3	5	8
Mandos Intermedios	45	41	86

Resto Empleados	328	158	486
Total	376	204	580

En 2024, y que pese a que el número de Mandos intermedios crece en los hombres, las mujeres tienen una mayor representación en toda la categoría exceptuando en “Directores y Responsables de Área” donde se mantiene el mismo ratio con respecto del año previo.

DISTRIBUCIÓN PERSONAL Y CONTRATOS

2022:

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Indefinido	360	64,40%	186	33,27%	546	97,67%
Temporal	8	1,43%	5	0,89%	13	2,33%
Total	368	65,83%	191	34,17%	559	100%

2023:

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Indefinido	328	63,08%	178	34,23%	506	97,31%
Temporal	9	1,73%	5	0,96%	14	2,69%
Total	337	64,81%	183	35,19%	520	100%

2024:

Tipo contrato	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Indefinido	366	63,10%	200	34,48%	566	97,58%
Temporal	10	1,73%	4	0,69%	14	2,42%
Total	376	64,83%	204	35,17%	580	100%

La plantilla temporal de Europ Assistance es, prácticamente en su totalidad, fruto de las campañas de “verano” y “navidad” que son los ciclos de mayor actividad en la plataforma de contact center.

Desde el año 2022 se mantiene una tendencia creciente en la contratación de empleados temporales. Manteniéndose en un 2,42% para este 2024.

- **Número total y distribución por contratos a tiempo completo y tiempo parcial**

2022:

Tipo jornada	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Tiempo completo	314	56,17%	175	31,31%	489	87,48%
Tiempo parcial	54	9,66%	16	2,86%	70	12,52%
Total	368		191		559	

2023:

Tipo jornada	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Tiempo completo	290	55,77%	171	32,88%	461	88,65%
Tiempo parcial	47	9,04%	12	2,31%	59	11,35%
Total	337	64,81%	183	35,19%	520	100%

2024:

Tipo jornada	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Total	% Total
Tiempo completo	283	48,79%	188	32,41%	471	81,20%
Tiempo parcial	93	16,03%	16	2,76%	109	18,80%
Total	376	64,83%	204	35,17%	580	100%

En 2022 y 2023, la contratación a tiempo parcial mantiene los valores de años presentes.

En referencia al año 2024 se produce un incremento del 7,45% con respecto del 2023 del volumen de empleados con jornada parcial. Este incremento se focaliza en EASIG Badajoz, en concreto en los departamentos de Vehículos donde se apuesta por el uso de jornadas parciales que se adaptan más a las necesidades reales de la actividad de la plataforma.



- Número total y distribución empleados por clasificación profesional y tipo de contrato

2022:

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	10	2
Mandos Intermedios	59	0
Resto empleados	477	11
Total	546	13
Total empleados	559	

2023:

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	10	2
Mandos Intermedios	64	0
Resto empleados	432	12
Total	506	14
Total empleados	520	

2024:

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	8	0
Mandos Intermedios	85	1
Resto empleados	473	13
Total	566	14
Total empleados	580	

Según tipo de jornada:

2022:



Clasificación	T. Completo	T. Parcial
Directores y Responsables de Área	10	2
Mandos Intermedios	59	0
Resto empleados	420	68
Total	489	70
Total empleados	559	

2023:

Clasificación	T. Completo	T. Parcial
Directores y Responsables de Área	10	2
Mandos Intermedios	64	0
Resto empleados	387	57
Total	461	59
Total empleados	520	

2024:

Clasificación	T. Completo	T. Parcial
Directores y Responsables de Área	8	0
Mandos Intermedios	82	4
Resto empleados	381	105
Total	471	109
Total empleados	580	

Los ejercicios 2022, 2023 y 2024 mantienen un volumen estable en cuanto a la contratación de personal eventual. Manteniéndose una temporalidad más o menos similar año a año.

El año 2024 refleja un importante crecimiento en la formalización de contratos a jornada parcial para adecuarse a las necesidades reales de la actividad del servicio.



- Número total y distribución de empleados por rango de edad y tipo de contrato

2022

Rango edad	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	4	9	1	0
25 <= <=34	67	30	2	2
35 <= edad <=44	132	63	2	2
45 <=edad <=54	120	62	0	0
55 <= edad <= 64	37	22	3	1
edad >= 65	0	0	0	0
Total	360	186	8	5
Total empleados por contratos	546		13	
Total empleados	559			

2023

Rango edad	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	4	1	1
25 <= <=34	61	27	1	2
35 <= edad <=44	103	58	3	1
45 <=edad <=54	119	63	1	0
55 <= edad <= 64	41	26	3	1
edad >= 65	1	0	0	0
Total	328	178	9	5
Total empleados por contratos	506		14	



Total empleados	520
-----------------	-----

2024

Rango edad	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	6	3	1	0
25 <= <=34	73	36	1	3
35 <= edad <=44	105	60	3	0
45 <= edad <=54	132	69	2	1
55 <= edad <= 64	48	32	3	0
edad >= 65	2	0	0	0
Total	366	200	10	4
Total empleados por contratos	566		14	
Total empleados	580			

Durante el 2022, en el rango de edad entre 35 y 44 años, se mantiene un mayor número de mujeres que de hombres en contratación indefinida. Durante el 2023, el rango de edad que destaca por tener un mayor volumen de empleados es el que se sitúa entre los 45 y los 54.

En 2024 se incrementa la contratación temporal como indefinida, siendo el rango de edad con mayor representación el de 45 a 54 años edad.

- **Número total y distribución de empleados por rango de edad y contratos a tiempo completo y parcial**

2022

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres



<=24	3	6	2	3
25 <= <=34	48	25	21	7
35 <= edad <=44	115	62	19	3
45 <=edad <=54	112	60	8	2
55 <= edad <= 64	36	22	4	1
edad >= 65	0	0	0	0
Total	314	175	54	16
Total empleados por jornada	489		70	
Total empleados	559			

2023

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3	4	1	1
25 <= <=34	45	23	17	6
35 <= edad <=44	90	57	16	2
45 <=edad <=54	111	62	9	1
55 <= edad <= 64	40	25	4	2
edad >= 65	1	0	0	0
Total	290	171	47	12
Total empleados por jornada	461		59	
Total empleados	520			

2024

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	6	2	1	1
25 <= <=34	55	34	19	5
35 <= edad <=44	69	54	39	6

45 <= edad <= 54	105	67	29	3
55 <= edad <= 64	46	31	5	1
edad >= 65	2	0	0	0
Total	283	188	93	16
Total empleados por jornada	71		109	
Total empleados	580			

Tanto para el ejercicio 2022 como 2023 es superior la contratación a tiempo completo y la contratación de mujeres en prácticamente todos los rangos de edad.

En el ejercicio 2024 se mantiene la tendencia anterior siendo el total de contrataciones a tiempo completo superiores en mujeres que en hombres. Del mismo modo, en términos globales se pone de manifiesto el mayor volumen de mujeres con contrato a jornada parcial que de hombres.

PROMEDIO ANUAL SEGÚN MODALIDADES DE CONTRATOS DE TRABAJO POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

- *Para el ejercicio 2023 se ha modificado el método de cálculo de Promedios: Actualmente tenemos en cuenta todos los trabajadores que han pasado por la Compañía desde el 1 enero hasta el 31 de diciembre, independientemente de que se encuentren o no activos a esa fecha. Además se añade el coeficiente de parcialidad para el cálculo, en 2024 se mantiene el método.*
- **Por Sexo**

2022

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Indefinido	339	171,58
Temporal	3,92	1,75
Total por sexo	342,92	173,33
Total empleados	516,25	

(Promedio: meses de duración según tipología de contrato/12)

2023



Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Indefinido	320,41	180,44
Temporal	6,90	3,00
Total por sexo	327,31	183,44
Total empleados	510,75	

(Promedio: días de duración según tipología de contrato/365 * coeficiente de parcialidad)

2024

Tipo contrato	Mujeres	Hombres
Indefinido	324,82	184,86
Temporal	7,90	4,19
Totales por sexo	332,72	189,05
Total empleados	521,77	

(Promedio: días de duración según tipología de contrato/365 * coeficiente de parcialidad)

Por jornada:

2022

Tipo jornada	Mujeres	Hombres
Tiempo completo	292,83	160,25
Tiempo parcial	50,08	13,08
Totales por sexo	342,91	163,33
Total empleados	506,24	

(Promedio: meses de duración según tipología de contrato/12)

2023

Tipo jornada	Mujeres	Hombres
Tiempo completo	289,81	172,19
Tiempo parcial	37,51	11,25
Totales por sexo	327,32	183,44
Total empleados	510,76	

(Promedio: días de duración según tipología de contrato/365 * coeficiente de parcialidad)

2024

Tipo jornada	Mujeres	Hombres
Tiempo completo	257,64	175,76



Tiempo parcial	75,09	13,29
Totales por sexo	332,73	189,05
Total empleados	521,78	

(Promedio: días de duración según tipología de contrato/365 * coeficiente de parcialidad)

En el 2024 aumenta notablemente el número de mujeres contratadas a jornada parcial con respecto de los ejercicios anteriores.

- **Por clasificación profesional**

2022

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	9,58	2
Mandos Intermedios	57,42	0
Resto empleados	443,58	3,67
Total empleados por tipo de contrato	510,58	5,67
Total empleados	516,25	

2023

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	10,00	0,50
Mandos Intermedios	65,18	0
Resto empleados	425,67	9,40
Total empleados por tipo de contrato	500,85	9,90
Total empleados	510,75	

2024

Clasificación	Indefinidos	Temporales
Directores y Responsables de Área	8,24	0,23



Mandos Intermedios	82,69	0,25
Resto empleados	418,76	11,61
Total empleados por tipo de contrato	509,69	12,09
Total empleados	521,79	

- Por clasificación profesional y tipo de jornada:

2022

Clasificación	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Directores y Responsables de Área	9,58	2
Mandos Intermedios	57,42	0
Resto empleados	386,08	61,17
Total empleados por tipo de jornada	453,08	63,17
Total	516,25	

2023

Clasificación	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Directores y Responsables de Área	10,00	0,50
Mandos Intermedios	65,18	0
Resto empleados	386,82	48,26



Total empleados por tipo de jornada	462,00	48,76
Total	510,75	

2024

Clasificación	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
Directores y Responsables de Área	8,24	0,23
Mandos Intermedios	81,10	1,84
Resto empleados	344,06	86,31
Total empleados por tipo de jornada	433,4	88,38
Total	521,78	

- Por edad y tipo de contrato:

2022

Rango edad	Indefinido		Eventual	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	2,33	5,33	0,42	0
25 <= <=34	58	26,83	0,33	0,42
35 <= edad <=44	125,42	58	0,17	0,33
45 <= edad <=54	117,17	59,92	0	0
55 <= edad <= 64	36,08	21,50	3	1
edad >= 65	0,00	0,00	0,00	0,00
Total empleados por tipo de contrato y sexo	339	171,58	3,92	1,75
Total empleados	516,25			



2023

Rango edad	Indefinido		Eventual	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	2,96	3,83	0,87	0,13
25 <= <=34	55,71	28,40	3,74	1,75
35 <= edad <=44	99,34	59,45	0,62	0,72
45 <=edad <=54	119,79	62,64	0,93	0,15
55 <= edad <= 64	41,60	26,12	0,75	0,25
edad >= 65	1,00	0	0	0
Total empleados por tipo de contrato y sexo	320,4	180,44	6,91	3
Total empleados	510,75			

2024

Rango edad	Indefinido		Eventual	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	2,79	2,17	1,14	0
25 <= <=34	55,39	30,15	2,50	3,03
35 <= edad <=44	94,27	54,81	1,69	0,02
45 <=edad <=54	123,81	68,08	1,82	0,91
55 <= edad <= 64	46,56	29,65	0,75	0
edad >= 65	2	0	0	0,23
Total empleados por tipo de contrato y sexo	324,93	184,79	7,9	4,19
Total empleados	521,81			

- Por edad y tipo de jornada

2022

Rango edad	Tiempo completo	Tiempo parcial
------------	-----------------	----------------



	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	1,75	2,75	1,00	2,58
25 <= <=34	39,42	21,92	18,92	5,33
35 <= edad <=44	107,42	56,17	18,17	2,17
45 <=edad <=54	109,17	57,92	8,00	2,00
55 <= edad <= 64	35,08	21,50	4,00	1,00
edad >= 65	0,00	0,00	0,00	0,00
Total empleados por tipo de jornada y sexo	373,84	160,26	50,09	13,08
Total empleados	597,27			

2023

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	2,93	2,93	0,90	1,03
25 <= <=34	44,08	23,98	15,37	6,17
35 <= edad <=44	87,50	58,01	12,47	2,16
45 <=edad <=54	113,46	61,92	7,26	0,87
55 <= edad <= 64	40,83	25,35	1,52	1,02
edad >= 65	1,00	0	0	0
Total empleados por tipo de jornada y sexo	289,8	172,19	37,52	11,25
Total empleados	510,75			

2024

Rango edad	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<=24	3,39	1,30	0,55	0,87
25 <= <=34	42,84	28,78	15,04	4,40
35 <= edad <=44	64,36	50,63	31,59	4,20
45 <=edad <=54	100,03	66,18	25,60	2,81
55 <= edad <= 64	45,01	28,88	2,30	0,77
edad >= 65	2	0	0	0,23



Total empleados por tipo de jornada y sexo	257,64	175,76	75,09	13,29
Total empleados	521,78			

NÚMEROS DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

2022

Sexo	Despidos
Mujeres	6
Hombres	4
Total	10

2023

Sexo	Despidos
Mujeres	13
Hombres	23
Total	36

2024

Sexo	Despidos
Mujeres	12
Hombres	4
Total	16

- **Por edad**

2022

	Mujeres	Hombres	Total
Edad <=24			
25 <= edad <=34		2	2
35 <= edad <=44	3	1	4
45 <= edad <=54	1	1	2
55 <= edad <= 64	2		2



edad >= 65			
Total	6	4	10

2023

	Mujeres	Hombres	Total
Edad <=24	0	1	1
25 <= edad <=34	3	3	6
35 <= edad <=44	5	4	9
45 <=edad <=54	10	4	14
55 <= edad <= 64	5	1	6
edad >= 65	0	0	0
Total	23	13	36

2024

	Mujeres	Hombres	Total
Edad <=24	0	0	0
25 <= edad <=34	1	0	1
35 <= edad <=44	4	2	6
45 <=edad <=54	3	1	4
55 <= edad <= 64	4	1	5
edad >= 65	0	0	0
Total	12	4	16

- Por clasificación profesional

2022

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	0	0	0
Mandos Intermedios	0	0	0
Resto empleados	6	4	10
Total	6	4	10

2023

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	0	0	0
Mandos Intermedios	0	2	2
Resto empleados	23	11	34
Total	23	13	36

2024

Clasificación	Mujeres	Hombres	Total
Directores y Responsables de Área	0	1	1
Mandos Intermedios	0	0	0
Resto empleados	12	3	15
Total	12	4	16

POLÍTICA RETRIBUTIVA. -

En EUROP ASSISTANCE aplicamos una política retributiva objetiva dentro del marco laboral vigente, con el fin de que no se produzca ningún tipo de distinción. La retribución está en función del puesto de trabajo, la antigüedad y la experiencia particular de cada empleado y garantiza la igualdad retributiva entre hombres y mujeres.

El modelo de retribución variable de los Directivos, Responsables y Mandos Intermedios de la Organización se basa en la fijación anual de objetivos y el consiguiente grado de consecución de los mismos, sin que el sexo de las personas que ocupan dichas posiciones pueda incidir de ningún modo.

Desde el año 2018, EUROP ASSISTANCE, como Empresa del Grupo Generali, forma parte de un estudio salarial anual sobre igualdad y brecha salarial por sexo y clasificación profesional de todas las Empresas del Grupo.

En este sentido, y en línea con el ejercicio 2019, las retribuciones indicadas en el presente informe incluyen los conceptos de salario fijo anual y retribuciones anuales en especie fijas (seguro colectivo, vehículo de Compañía, seguro médico...)

Asimismo, la retribución correspondiente a directivos se ha consolidado con la categoría de responsables de área debido al muy limitado número de directivos y en concreto por la posibilidad de desvelar datos confidenciales personales específicos,

En el año 2023 se incorporan todos los conceptos y plus variables como consecuencia de una nueva normativa, además del salario fijo anual y retribuciones anuales en especie, que ya veníamos reflejando en años anteriores.

- **Retribución media por categoría profesional**

Para el ejercicio 2023 se ha modificado el método de cálculo del promedio salarial, ya que se ha incluido todos los variables y plus percibidos en el ejercicio además del salario bruto y bonus, en el año 2024 se mantiene el mismo método.

2022

Categoría profesional	Retribución media
Directores y Responsables de Área	120.734,93 €
Mandos intermedios	45.875,45 €
Resto Empleados	23.769,29 €

2023

Categoría profesional	Retribución media
Directores y Responsables de Área	156.695,97 €
Mandos intermedios	62.583,47 €
Resto Empleados	29.282,69 €

2024

Categoría profesional	Retribución media
Directores y Responsables de Área	191.869€
Mandos intermedios	61.464 €



Resto Empleados	28.805 €
Totales	282.138

- Retribución media por categoría profesional y sexo. Brecha salarial

2022

Categoría Profesional	Retribución media		Brecha salarial	Peso poblacional (% empleados sobre plantilla)
	Mujeres	Hombres		
Directores y Responsables de Área	103.885,21 €	132.770,45 €	-21,76%	2,15%
Mandos Intermedios	41.068,23 €	53.960,32 €	-23,89%	10,55%
Resto Empleados	21.671,50 €	27.990,75 €	-22,58%	87,30%

2023

Categoría Profesional	Retribución media		Brecha salarial	Peso poblacional (% empleados sobre plantilla)
	Mujeres	Hombres		
Directores y Responsables de Área	132.656,69 €	173.866,89 €	23,70%	2,31%
Mandos Intermedios	56.906,12 €	72.045,73 €	21,01%	12,31%
Resto Empleados	26.694,78 €	34.304,27 €	22,18%	85,38%

*Brecha salarial= $(1 - (\text{retribución media mujeres} / \text{retribución media hombre}) * 100)$

2024

Categoría Profesional	Retribución media		Brecha salarial	Peso poblacional (% empleados sobre plantilla)
	Mujeres	Hombres		



Directores y Responsables de Área	182.918€	197.240€	7,26%	1,38%
Mandos Intermedios	58.693€	64.505€	9,01%	14,83%
Resto Empleados	27.490	31.534€	12,82%	83,79%
Totales	269.101	293.279	29,09%	87%

*Brecha salarial= $(1 - (\text{retribución media mujeres} / \text{retribución media hombre}) * 100)$

- **Retribución media por edad**

2022

Rango edad	Retribución media
<=24	17.874,42 €
25 <= <=34	19.861,67 €
35 <= edad <=44	26.533,93 €
45 <=edad <=54	32.716,07 €
55 <= edad <= 64	36.042,98 €
edad >= 65	0,00 €

2023

Rango edad	Retribución media
<=24	18.894,61 €
25 <= <=34	24.732,25 €
35 <= edad <=44	32.387,24 €
45 <=edad <=54	42.693,63 €
55 <= edad <= 64	46.239,19 €
edad >= 65	26.712,37 €

2024

Rango edad	Retribución media
<=24	22.238€
25 <= <=34	25.306€
35 <= edad <=44	34.274€
45 <=edad <=54	40.528€

55 <= edad <= 64	44.159€
edad >= 65	23.524€
Totales	190.029€

Los resultados de la brecha salarial en 2023 están en línea con lo que se produce en otras compañías del sector de asistencia que son competidores directos.

Los resultados de la brecha salarial en 2023 siguen en línea a los datos de nuestros competidores directos. Las diferencias entre los salarios medios de mujeres y hombres en determinados colectivos tienen como causa fundamental la ausencia histórica de mujeres, fundamentalmente en puestos de mandos y directivos tradicionalmente masculinizados. En este sentido, cabe destacar que se sigue apostando por un incremento en la presencia de mujeres a nivel directivo.

En el año 2023 se cambia la fórmula por razones normativas para el cálculo de la brecha salarial, y, por lo tanto, no es comparable con años anteriores

Se incluyen todos los conceptos variables y distinguimos en los siguientes grupos:

1. Personas IT: Salario Bruto año + variables percibidas (no coincide con el cert. retenciones)
2. Jornadas parciales: equiparamos al 100% (no coincide)
3. Trabajadores año incompleto: (Total devengado / nº días alta empresa) *360 (no coincide)
4. Resto empleados: Total devengado (coincide con certificado retenciones)

El Consejo de Administración de EASIG está integrado por cuatro miembros, presidente: Dña. Verónica Herrando Guibert vicepresidente: D. Alberto Corradini, Vocal: D. Adrian Rigollet Vigil de Quiñones y secretario-No consejero- y Letrado asesor: D. Luis María Díaz de Bustamante y Terminel, los cuales no están incursos en prohibición para el ejercicio del cargo o incompatibilidad legal alguna, en especial, en las consignadas en los arts. 213 y cc de la Ley de Sociedades de Capital, y demás normativa de aplicación. Los miembros del Consejo de Administración de EASIG tienen una remuneración media de 167.842,40 € en 2024.

Nombre y apellidos	Cargo actual 2024	Fecha alta	Fecha de cese	Cargo anterior
Juan Luis Caveró Rincón	n/a	21/12/2021	13/11/2024	Presidente del consejo
Verónica Herrando	Presidente del consejo	13/11/2024	-	Vocal
Alberto Corradini	Vicepresidente	13/11/2024	-	Vicepresidente
Adrian Rigollet	Vocal	13/11/2024	-	n/a
Luis María Díaz de Bustamante y Terminel	Secretario No consejero	21/12/2021	-	-



En la Junta general de accionista celebrada con fecha 21/12/2021, se acuerda un cambio en el Órgano de Administración de la sociedad EASIG, sustituyendo la figura del Administrador-Único por la de un Consejo de Administración; y se procede al nombramiento de consejeros, quedando configurada la composición del Consejo de Administración de la siguiente forma:

Presidente: Sr. D. Juan Luis Cavero Rincon. Vicepresidente: Sr. D. Rafael Fuentes Moran. Vocal: Sra. Dña. Veronica Herrando Guibert. Secretario -no consejero- y Letrado-Asesor: Sr. Ltdo. D. Luis Maria Diaz de Bustamante y Terminel.

En la Junta celebrada con fecha 3/06/2023 se aprueba un cambio en la composición de los miembros del Consejo de Administración con la renuncia de Rafael Fuentes como vicepresidente y el nombramiento como tal de D. Alberto Corradini, quedando de la esta forma la composición del Consejo presidente: Sr. D. Juan Luis Cavero Rincón, vicepresidente: Sr. Alberto Corradini. Vocal: Sra. Dña. Verónica Herrando Guibert. Secretario -no consejero- y Letrado-Asesor: Sr. Ltdo. D. Luis Maria Diaz de Bustamante y Terminel.

Finalmente, en Junta de fecha 13/11/2024 tras la salida como presidente de D. Juan Luis Cavero Rincon se acuerda la actual composición del Consejo de Administración.

Los resultados de la brecha salarial en 2024 están en línea con lo que se produce en otras compañías del sector de asistencia que son competidores directos.

Los resultados de la brecha salarial en 2024 siguen en línea a los datos de nuestros competidores directos. Las diferencias entre los salarios medios de mujeres y hombres en el colectivo de “resto de empleados” vienen dadas principalmente porque, a pesar de estar en el mismo nivel, hay diferencias en las funciones y responsabilidades asignadas.

En el año 2024, la empresa llevó a cabo una reestructuración significativa. Como resultado, los datos de este año no son directamente comparables con los de años anteriores.

Para el cálculo de la brecha salarial hemos incluido todos los conceptos variables y distinguimos en los siguientes grupos:

1. Personas IT, jornadas parciales y trabajadores año incompleto: Salario Bruto año + variables percibidas (no coincide con el certificado de retenciones)
2. Resto empleados: Total devengado (coincide con certificado retenciones)

Desconexión laboral

Se reconoce el derecho de Desconexión digital a los trabajadores fuera de la jornada laboral que se haya pactado con la Compañía, y en este sentido cada empleado recibe su acuerdo de modalidad organizativa del trabajo a distancia en el que se redirige al art.18 de la Ley 10/2021 sobre derecho a la Desconexión digital en el ámbito laboral.



El artículo 45 del convenio de oficinas y despachos de la Comunidad de Madrid establece:

Art 45º.- DESCONEXIÓN DIGITAL.

“Las personas trabajadoras tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar, según lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y el artículo 20 bis del Estatuto de los Trabajadores. Se preservará la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral: no responder al teléfono, a los correos electrónicos o mensajes profesionales de cualquier otro tipo, etc. fuera de su horario de trabajo. Se impulsarán las medidas de concienciación en esta materia en el seno de la empresa conjuntamente con la RLPT.”

Asimismo, el convenio de oficinas y despachos de Cataluña establece en su artículo 30.1:

“30.1 Derecho de las personas trabajadoras a la intimidad en relación con el entorno digital y a la desconexión digital Las personas trabajadoras tienen el derecho a, una vez concluida su jornada laboral, que se respete el tiempo de descanso y de vacaciones, así como su vida familiar y personal, hecho que comporta no atender comunicaciones telefónicas, mensajes ni correos electrónicos, valorándose las diferentes casuísticas y tratamientos diferenciados que puedan existir. En el ámbito de la empresa y previa audiencia a la RLT, se ha de elaborar una política interna para garantizar el derecho a la desconexión digital. Asimismo, se iniciarán actuaciones de comunicación y sensibilización, dirigidas a las plantillas, a los mandos intermedios y a la misma Dirección de la empresa, sobre las pautas de trabajo derivadas del protocolo y sobre el uso razonable de las comunicaciones y medios digitales.

Las personas trabajadoras tienen derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por la empresa y frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de derechos digitales.”

El convenio de Oficinas y despachos de Extremadura no contempla disposición al respecto.

4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

La organización del trabajo en Europ Assistance se lleva a cabo dentro del marco de toda la normativa laboral vigente en cada momento, en concreto, los Convenios Colectivos de aplicación, así como distintos acuerdos internos fruto de la negociación colectiva dentro de la Compañía.

En la actualidad los Convenios colectivos de aplicación son:



- Oficinas y despachos de la Comunidad de Madrid (BOCM 13/08/2022)
- Oficinas y despachos de Cataluña (DOGC 14/02/2020)
- Oficinas y despachos para la Comunidad de Extremadura (24/09/2024)

Organización del tiempo de trabajo

Horas anuales

- Madrid y Barcelona: 1.700 horas
- Badajoz: 1.720 horas

Jornadas laborables anuales

- Madrid y Barcelona: 220 días
- Badajoz: 222 días

Las diferencias con relación a las Horas y Jornadas están dentro del marco de los Convenios Colectivos aplicables y los acuerdos antes mencionados.

Vacaciones anuales

- Madrid y Barcelona: 26 días laborables
- Badajoz: 24 días laborables

Número de horas de absentismo 2022, 2023, 2024 (por centro de trabajo).

2022

Centro	Horas absentismo
Madrid	25.308
Badajoz	18.700
Barcelona	6.208
Total	50.216

2023

Centro	Horas absentismo
--------	------------------



Madrid	11.934
Badajoz	12.742
Barcelona	2.886
Total	27.562

2024

Centro	Horas absentismo
Madrid	30.711
Badajoz	27.684
Barcelona	7.212
Total	65.607

En 2023 se cambia el criterio para calcular el absentismo y, por lo tanto, deja de ser comparable con años anteriores. Para el nuevo cálculo se incluye: IT, accidente de trabajo, ausencia no justificada y transporte sin justificar.

En 2024 se actualiza el criterio y se incluyen las ausencias de cualquier tipo, ya sean, justificadas e injustificadas.

En el año 2023 se firmó un nuevo anexo de trabajo a distancia con un modelo híbrido de teletrabajo que facilita la conciliación de la vida personal y familiar.

- **Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.**

En el ejercicio 2022 del total de trabajadores, el 12,52 % tiene reducción de jornada por cuidado de hijos y/o mayores, de los cuales el 90% de las personas trabajadoras en dicha modalidad son mujeres.

En el año 2023, el 11.54% de los colaboradores de EASIG tiene reducción de jornada por guarda legal, de los cuales el 88.33%, son mujeres.

En 2024 disminuye el volumen de empleados que se acogen a una reducción de jornada por Guarda Legal, siendo el 8,79% sobre el total de la plantilla. Del total de guardas legales, las mujeres siguen siendo el colectivo con más peso, situándose en un 90,20% mientras que los hombres suponen solo el 9,80%.

En la Empresa EASIG actuamos conforme a la legislación vigente en cada momento respecto a la adaptación de la jornada laboral, prevista en el artículo 34.8 del ET, en aquellos casos que sea solicitada por motivos de conciliación familiar por cuidado de hijos y mayores, esté debidamente acreditada y siempre acorde con las actividades y organización de la empresa.



La planificación anual de las jornadas/horarios de trabajo garantiza siempre los días de descanso que establece la ley (2 días libres consecutivos) con el objetivo de promocionar la conciliación laboral, personal y familiar.

Fomentamos la conciliación laboral y familiar a través de los diferentes tipos de jornada completa existentes en la Compañía: jornada continua de mañana; jornada continua de tarde; jornada continua de noche y jornada partida con descanso de comida.

Ninguno de los turnos existentes en la Compañía tiene carácter rotativo y el personal del turno de noche elige voluntariamente este turno.

Para el personal de Plataforma, la planificación de Turnos y Horarios y la consiguiente elección de vacaciones es anual, favoreciendo así mediante el Planning Anual, la conciliación familiar.

El Proyecto de Smart Working, iniciado en 2018, que permite trabajar desde casa algún día a la semana, permanece vigente durante el 2024.



4.3.- SEGURIDAD Y SALUD

Con fecha 9 de abril de 2024, se actualizó la política de **Seguridad y Salud** de EASIG, donde se recoge expresamente de forma documental que la empresa, adopta el compromiso de conseguir para sus trabajadores el más alto nivel de seguridad y salud. La Política se revisa anualmente para su publicación en la página web de la Compañía.

Para llevar a cabo este objetivo, se asumen ciertos compromisos por parte de la Dirección, como son el liderar la implantación de un Sistema de Gestión para la Seguridad la Salud en el Trabajo, promoviendo la mejora continua del mismo.

Se mantendrá una atención continuada a la identificación y eliminación de peligros que puedan ocasionar lesiones y enfermedades a los empleados, o en su caso, se evaluará el riesgo de aquellos que no hayan podido evitarse.

EASIG reconoce que el mejor sistema para sustentar el esfuerzo preventivo es concebir la prevención como algo intrínseco e inherente a todas las modalidades de trabajo. Se asignarán las responsabilidades en materia preventiva de forma directa sobre las competencias que cada uno tenga asignadas en el desarrollo de su trabajo, de modo que se logre la integración de la prevención en el conjunto de actividades de la empresa y en todos niveles jerárquicos: desde los niveles de gerencia más altos hasta llegar a todos los trabajadores.

La Dirección establecerá metas y objetivos en Seguridad y Salud, coherentes con la política de Seguridad y Salud, y dotará de recursos y una adecuada planificación para su logro.

EASIG se compromete a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, cumplir con los requisitos legales y de las partes interesadas, mejorar las competencias de los empleados en Seguridad y Salud en el Trabajo, y consultar y promover la participación en estas cuestiones a través de sus representantes.

La consecución de estos compromisos estará alineada con los principios y valores generales del Grupo: cuidado de las personas, cercanía y empatía con nuestra gente, disponibilidad siempre que nos necesiten, cumplimiento de los compromisos, y todo ello, haciéndolo de forma sencilla y eficiente.

EASIG ha creado un Servicio de Prevención Mancomunado junto con la empresa del Grupo Europ Assistance, S.A. Sucursal en España, asumiendo las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada, y ha suscrito un contrato con el Servicio de Prevención Ajeno ASPY PRL, al amparo del artículo 20 del Reglamento de los Servicios de Prevención, para la Vigilancia de la Salud.

EASIG lleva a cabo una programación anual de las diferentes actividades de prevención técnica: plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos laborales, planificación de la actividad preventiva, evaluación de las condiciones de iluminación, evaluación higiénica de condiciones termo higrométricas, medidas de emergencia, vigilancia de salud, información, formación, análisis estadístico de la siniestralidad,

así como memorias anuales. Dicha programación de actividades se da a conocer a los representantes de los trabajadores.

Existen Comités de Seguridad y Salud paritarios (empresa y representación de los trabajadores) que se reúnen periódicamente con carácter trimestral.

Dichas reuniones tienen como objeto repasar todas las cuestiones en materia de seguridad y salud laboral: espacios de trabajo, sistema de gestión, evaluaciones de riesgos y planificaciones, formación, emergencias, comunicaciones a los empleados, incidentes, vigilancia de la salud, trabajadores especialmente sensibles, siniestralidad/accidentes de trabajo, coordinación de la actividad preventiva, evaluación de riesgos psicosociales, entre otros temas.

- **Accidentes de trabajo en 2022**

	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja	6	0	6
Nº días perdidos	231	0	231
Enfermedades profesionales	0	0	0
TOTAL	237	0	237

- **Accidentes de trabajo en 2023**

	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja	2	0	2
Nº días perdidos	455	0	455
Enfermedades profesionales	0	0	0
TOTAL	457	0	457

- **Accidentes de trabajo en 2024**

	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes con baja	3	0	3
Nº días perdidos	215	0	215
Enfermedades profesionales	0	0	0
TOTAL	218	0	218

Durante el ejercicio 2024 se ha informado de 3 accidentes de trabajo (todos ellos in itinere), por lo que de acuerdo con el informe de siniestralidad facilitado por ASEPEYO, Mutua de Accidentes de Trabajo de la empresa, el Índice de incidencia fue de 0,54 en el año 2024, frente al 0,37 del año 2023, por lo que ha habido un incremento del mismo, lo que es un dato negativo a tener en cuenta. Sin embargo, si comparamos este valor con el índice de incidencia del mercado (empresas de más de 250 trabajadores y CNAE 74), este ha sido un 2,97, por lo que el resultado obtenido por la Empresa con respecto a empresas del mismo CNAE, está muy por debajo, lo que puede valorarse positivamente.

Por su parte, el índice de absentismo fue 0,11 en 2024, frente al 0,23 del año 2023, lo que representa que se ha reducido en más del doble el número de días perdidos por los accidentes de trabajo sufridos. Si el dato lo comparamos con los datos de las empresas del mercado, éste ha sido de 0,18, por lo que el resultado está también por debajo, siendo un dato positivo.

Con respecto a la duración media de cada accidente, ha sido de 59,50 días en 2024, frente a los 147,25 días, en 2023, por lo que también se ha mejorado en este dato, si bien sigue estando por encima de la media del mercado, que está en 20,26 días, es decir, hemos tenido 1 accidente más que el año pasado, pero han supuesto menos días de baja por cada uno de ellos.

Durante el ejercicio 2023, la información relativa a los índices de incidencia y gravedad fue la siguiente: Índice de frecuencia: $(N^{\circ} \text{ accidentes con bajas por género} / N^{\circ} \text{ horas efectivas trabajadas por género}) \times 10^6$ Índice de frecuencia (mujeres): 3,51 y Índice de frecuencia (hombres): 0

Índice de gravedad: $(N^{\circ} \text{ jornadas perdidas o no trabajadas por género} / N^{\circ} \text{ horas efectivas trabajadas por género}) \times 10^3$

Índice de gravedad (mujeres): 0,71 Índice de gravedad (hombres): 0

No se han determinado para 2024 los índices de frecuencia y gravedad, de acuerdo con la Ley 11/2028, porque los accidentes de trabajo con baja del ejercicio fueron in itinere.

Por otro lado, debemos destacar las diferentes acciones formativas que anualmente se incluyen dentro del Plan de Formación de EASIG:

- ✓ Curso Prevención de Riesgos Generales en la Oficina: PVD (Metodología on-line)
- ✓ Curso Prevención de Riesgos Generales en la Oficina: Servicios Generales (Metodología on-line)
- ✓ Curso Prevención de Riesgos Generales dirigida a los Equipos de Emergencia (Metodología presencial / online)
 - Lucha contra incendios
 - Primeros Auxilios
 - Manejo de Desfibriladores DESA
 - Plan de Emergencias

Durante el 2024, se han realizado las siguientes acciones formativas:



- ✓ Sesiones informativas sobre el ictus
- ✓ Sensibilidad y prevención al Ictus (Metodología presencial / online)
- ✓ Riesgo eléctrico
- ✓ Gestión de conflictos y acoso laboral
- ✓ PRL en oficinas

Dentro del Programa Care4U, programa cuya finalidad es la de tratar de informar y formar sobre temas muy diversos para promover unos hábitos de vida saludable, EASIG tiene un convenio de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer. Continuamos con las publicaciones, en nuestra Intranet Corporativa, con una cadencia mensual, de mensajes con información y contenidos muy variados. Todos los meses se comparte el blog de la propia Asociación en nuestra intranet, con consejos e informes actualizados.

Finalmente, reseñar que EASIG tiene externalizada la desinfección y desinsectación de sus instalaciones. La Empresa encargada de este servicio lleva a cabo dichas acciones empleando productos conforme a normativa y aplican medidas y acciones específicas para evitar cualquier daño en la salud de los trabajadores, informando de la ficha técnica de los productos a emplear, las actuaciones a realizar, etc.

Asimismo, en los casos de realización de obras de mejora, arreglos, pintura, EASIG requiere de los proveedores contratados las correspondientes fichas técnicas, solicitándose por ejemplo el uso de pinturas ecológicas, biodegradables, y por supuesto inocuas para el ser humano y con bajo olor.

4.4. RELACIONES SOCIALES

Las políticas de empleo de EASIG se rigen por la legislación española vigente. Los Convenios Colectivos de aplicación alcanzan al 100% de la plantilla; en los centros de trabajo de Madrid y Badajoz, se aplican el Convenio de Oficinas y Despachos de Madrid y en el centro de trabajo de Badajoz, el de la provincia de Extremadura, y en el de Barcelona, el Convenio de Oficinas y Despachos de Cataluña.

Expresamente y para el Convenio Colectivo de Madrid: Capítulo VII Seguridad y Salud Laboral Art. 40 y el correspondiente a Cataluña: Capítulo VII Seguridad y Salud Laboral Art. 49. Para el año 2023 en el centro de trabajo de Badajoz se aplicó el convenio de Oficinas y Despachos de Extremadura de acuerdo con el pacto que se llevó a cabo con la Representación Legal de los trabajadores en 2022.

Los Órganos de Representación Legal de las Personas Trabajadoras, así como Sindicales participan de manera activa en la vida de la Compañía.

En EASIG existen 3 Comités de Empresa: Madrid, Badajoz y Barcelona, en los que se integran diferentes sensibilidades.



Datos 2022:

- Madrid: 13 representantes
- Badajoz: 9 representantes
- Barcelona: 3 representantes

Datos 2023:

- Madrid: 13 representantes
- Badajoz: 7 representantes
- Barcelona: 5 representantes

Datos 2024:

- * Madrid: 13 representantes
- * Badajoz: 9 representantes
- * Barcelona: 4 representantes

En el año 2022 se ha empleado 4.251 horas sindicales para el desarrollo de representación, en el ámbito de los distintos comités de empresa. En 2023 se emplearon 3.539 horas sindicales entre los distintos delegados de la RLPT. Y para el año 2024 se ha empleado 2.728 horas sindicales entre los distintos delegados de la RLPT.

Aparte de las comunicaciones que surgen en el día a día, en la Compañía, los Representantes de la Empresa mantienen reuniones periódicas con los Representantes legales de las Personas Trabajadoras (RLPT), denominadas Reuniones Ordinarias. En los días previos se fija el orden del día por las partes en relación con los temas que se quiere que sean tratados, además de aquellos de obligado cumplimiento por la normativa laboral o interna de la Compañía.

Sin perjuicio de las referidas reuniones Ordinarias, se celebran reuniones ad hoc para tratar cualquier tema o punto sobre el que se considere necesario una reunión al efecto.

4.5. FORMACIÓN



EASIG cuenta con un Plan de Formación que pretende fomentar la creación de valor corporativo, permite trabajar y desarrollarse a nivel profesional y a la espera de alcanzar más eficazmente los objetivos.

El Plan de Formación recoge de forma ordenada, todas las acciones formativas previstas, con el objetivo de mejorar los niveles de competencia, para poder garantizar que cada colaborador esté en condiciones óptimas para el logro de sus objetivos previstos, adaptándose a los cambios que se puedan plantear en los distintos puestos.

La mayoría de las acciones formativas reflejadas en el plan de formación se realizarán en las modalidades a distancia, E-Learning, y/o virtual, con el fin de favorecer el acceso a las mismas.

Se recogen los temarios, de las acciones formativas más demandadas según la información obtenida de la detección de necesidades y sobre la base de la experiencia de años anteriores.

El diseño de las acciones formativas se enfoca a los conocimientos y habilidades que exigen las funciones que van a realizar los asistentes. Los programas de Formación se tienen que ajustar a las necesidades específicas de los puestos de trabajo.

El Plan de Formación aprobado en comité de dirección es presentado a la Representación Legal de los Trabajadores, de acuerdo con el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores y el artículo 15 del Real Decreto 395/2007 y demás normativa de desarrollo.

Los objetivos del Plan de Formación son:

- “Aportar conocimiento”, con el cual mejoraremos las aptitudes y mejoraremos el rendimiento.
- Mejorar el desempeño de las tareas propias del puesto de trabajo
- Optimizar las capacidades del personal para afrontar con éxito los retos profesionales, mejorando de esta manera la calidad de vida en el trabajo.
- Desarrollar las competencias y conocimientos profesionales necesarios para el desempeño de las funciones diarias, y la consecución de los objetivos marcados.
- Incrementar los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios.
- Potenciar un cambio de actitud, en los empleados de Europ Assistance.
- Como objetivo estratégico, cabe señalar, que con el plan buscamos contar con un equipo de personas capacitadas y comprometidas con nuestros clientes.
- Impulsar el papel estratégico de los recursos humanos en la consecución de los objetivos fijados por la Compañía
- Actualizar/Reciclar los conocimientos de los participantes en relación con sus puestos de trabajo, de manera que se consiga una adaptación idónea persona - puesto
- Proporcionar una base formativa adaptable a una realidad empresarial en continua evolución
- Capacitación y actualización permanente de competencias de los recursos humanos, para permitir un buen desarrollo profesional y con ello un óptimo desempeño de las actividades encomendadas.

- Favorecer la comunicación interna y mejorar el grado de implicación de las personas en los proyectos de la Empresa.
- Reforzar la productividad y competitividad de Europ Assistance
- Potenciar la empleabilidad de los trabajadores/as
- Todos los objetivos del Plan, tendrá efectos positivos, en los procesos de trabajo, en el personal, en el desarrollo de la organización, en el clima laboral y en los objetivos definidos de la Empresa.

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

Cabe destacar, que para saber “quienes necesitan formación”, tiene que existir una diferencia entre lo que es y lo que debería ser. Hay diferentes tipos de necesidades, según se manifiesten en el puesto de trabajo: Reactivas, Proactivas, Corporativas, Individuales.

La formación, elimina la diferencia existente entre lo que las personas pueden ofrecer según sus habilidades, aptitudes y experiencia y lo que su puesto de trabajo requiere. Las fuentes para el diagnóstico, son:

- Evaluaciones anuales del desempeño
- Comité de Dirección
- Responsables: Area Managers, Team Leaders, etc.
- Monitorizaciones
- Planes estratégicos de la Compañía y del Grupo
- Reuniones con el comité de empresa
- Feedback continuo

Analizados los resultados obtenidos en la detección de necesidades formativas y combinado con las peticiones de formación, se realiza el Plan de Formación en el cual se intenta dar cobertura a todas las necesidades formativas, para el buen desempeño en el puesto de trabajo.

SELECCIÓN DE LOS ASISTENTES

Cada acción formativa del plan tiene definidos los criterios de selección para participar en los mismos. Como norma genérica se tendrá en cuenta la priorización de acceso de:

1. Trabajadores/as que no hayan recibido formación
2. Categorías laborales de nivel inferior
3. Colectivos prioritarios de acceso a la formación (mujeres, trabajadores/as de más de 45 años, etc.)
4. Personal que por determinadas circunstancias (promoción laboral, cambios de departamento, etc.) necesiten la formación para el correcto desempeño de sus nuevas funciones

Horas anuales totales de Formación en Europ Assistance durante el período de referencia 2022, 2023 y 2024 impartidas a todo el personal que estuvo algún momento en plantilla.

Destaca la realización de varias acciones formativas:

- Certificación Gestión de Equipos para áreas operativas
- Asistencia Telefónica: itinerario formativo para reforzar la comunicación, el manejo de conflictos y mejorar nuestra disciplina.
- Formación en Ictus, para convertirnos en espacio-cerebro protegido.
- Taller “Mural del Clima” para concienciar y sensibilizarnos ante el cambio climático.
- Normativa Distribución de Seguros
- Formación en inclusión
- Varias formaciones a través de la plataforma We Learn fomentando: Compliance & IT Security, así como Sostenibilidad.
- Mindfulness

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS. -2022			
CATEGORÍAS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
Directores y Responsables de Área	48	25	73
Mandos Intermedios	857	928	1.785
Resto de empleados	10.300	3.944	14.244
TOTALES	11.205	4.897	16.102

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS. -2023			
CATEGORÍAS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
Directores y Responsables de Área	96	26	122
Mandos Intermedios	800	780	1.580
Resto de empleados	7.186	3.430	10.616
TOTALES	8.082	4.236	12.318

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS. -2024			
CATEGORÍAS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
Directores y Responsables de Área	439	470	909
Mandos Intermedios	504	676	1180



Resto de empleados	11.671	5.695	17.366
TOTALES	12.614	6.841	19.455

4.6.- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

EASIG es una empresa comprometida con la integración de las personas con discapacidad. En 2022 el número de personas con discapacidad se mantiene, siendo igual que el año 2021, siendo el 2,79% del total de la plantilla.

En el año 2023, se sigue manteniendo el número de personas con discapacidad (14 personas) 2.69% de la plantilla.

En el año 2024 se ha incrementado esta población hasta llegar a las 15 personas, lo que supone un 2,59% sobre el total de la plantilla de la mercantil.

Todas las oficinas de EASIG en los centros de Madrid, Barcelona y Badajoz están situadas en edificios con medidas de accesibilidad para personas discapacitadas.

Hay que destacar que Europ Assistance ha establecido un contrato de prestación de servicios con LA FUNDACIÓN PRIVADA INTEGRALIA, la cual tiene como fines de interés general los siguientes:

- La ayuda material y la inserción social y laboral de todo tipo de discapacitados mediante prestaciones materiales, docencia, subvenciones, internamiento en residencias, la titularidad de centros ocupacionales y centros especiales de empleo para la gestión de centros de atención telefónica entre otras actividades.
- Las actividades de asesoramiento y consultoría para el desarrollo de proyectos de integración laboral de personas con discapacidad, la ayuda domiciliaria y tutorías, protutorías, curatelas y defensas judiciales que le sean encomendadas por los jueces y todas aquellas otras actividades complementarias a las citadas: ocio, tiempo libre, deporte etc. (Artículo 2 de los Estatutos Sociales Fundacionales).

El objeto de la colaboración consiste en la prestación por parte de Fundación Integracall Extremadura de servicios de asistencia telefónica para EASIG, llevando a cabo las siguientes medidas:



- Prestación por parte de INTEGRALIA de servicios de asistencia e información telefónica para EASIG.
- Prestación por parte de la FUNDACION INTEGRALIA de los apoyos necesarios para la integración laboral de personas con discapacidad en EASIG.
- Elaboración de una Estrategia Global orientada hacia la Integración Laboral de las personas con Discapacidad en la empresa EASIG.
- Elaboración y realización de las jornadas dirigidas a mandos superiores, intermedios, supervisores, personal en general con el fin de sensibilizar en materia de discapacidad.
- Divulgación de la estrategia de integración laboral, resolviendo de forma directa dudas sobre la integración laboral de las personas con discapacidad o sobre la discapacidad en general por parte de los actuales trabajadores en EASIG.
- Complementariamente la Fundación Privada Integralia realiza un seguimiento de los empleados mediante su Programa individual de ajuste personal y social.

El Centro Especial de Empleo Integralia Madrid e Integracall Extremadura dispone de forma continuada y perfectamente establecida y organizada, de los servicios de ajuste personal y social que están contemplados en la normativa vigente y que se han de supervisar los objetivos de formación, integración, rehabilitación, Estos servicios se prestan en base a una evaluación y programas individualizados, a partir del equipo profesional multidisciplinar competente.

Gracias a esta colaboración Europ Assistance-INTEGRALIA, los trabajadores de Integralia pueden adquirir y desarrollar la capacitación profesional adecuada en el mundo laboral que les permita: pasar a formar parte de la plantilla de Europ Assistance, continuar trabajando en otras Plataformas de Integracall o postularse para diferentes posiciones en otras Empresas y/o Sectores.

4.7.-IGUALDAD

En EASIG contamos con un Plan de Igualdad desde 2022, que pretende formalizar el principio de igualdad de trato y oportunidades que siempre han fundamentado nuestras políticas de RR.HH.

El Plan de Igualdad se ha concebido como elemento que recoja y formalice nuestras políticas en este campo, dando respuesta y debido cumplimiento a las exigencias que en tal sentido establece la LO 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El compromiso de Europ Assistance con el respeto a la diversidad, el rechazo de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, raza, religión o ideología, el impulso de políticas de promoción, contratación, retribución, formación y desarrollo de nuestros profesionales conforme a criterios basados en la equidad y el mérito, nuestra apuesta decidida por las iniciativas que fomenten la flexibilidad, la conciliación y la



corresponsabilidad entre hombres y mujeres, son expresión de nuestros valores corporativos y de nuestra identidad como empresa.

Dicho compromiso ya estaba concretado en el denominado FAIR CONTRACT, una política a nivel de Grupo en el mundo, con su traslado a nivel local, que nos permite proporcionar claridad y transparencia sobre lo que nuestra empresa puede ofrecer a los trabajadores tanto al momento de su incorporación como a lo largo de toda la experiencia profesional.

El objetivo de este plan es garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, con el mantenimiento de políticas y acciones que ya están implementadas, o en su caso, modificando lo necesario de las existentes y el establecimiento de nuevas; todas ellas referidas a políticas para el acceso al empleo, la conciliación laboral, personal y familiar, la promoción y clasificación profesional, la formación y políticas retributivas.

Asimismo, contamos con un Procedimiento de actuación por acoso sexual y por razón de sexo, cuyo fin es evitar y prevenir cualquier manifestación de acoso físico, sexual, psicológico, moral o por razón de sexo y garantizar un ambiente de trabajo libre de comportamientos indeseados de carácter o connotación sexual.

En fecha 16 de febrero de 2023 se recibió la confirmación del Ministerio de Trabajo de la inscripción del plan de Igualdad de EASIG validando su vigencia del 19 de julio de 2022, fecha en la que se firmó, hasta el 18 de julio de 2026.

Por otro lado, debemos destacar que en el 2022 se pone en marcha la acción formativa “Sensibilización para la igualdad y lenguaje inclusivo”, en modalidad on-line, cuyo objetivo persigue la toma de conciencia e identificación de actitudes contrarias a la igualdad, construyendo nuevos conocimientos que generen comportamientos igualitarios en las mujeres y hombres que conforman la organización. En 2022, 243 personas realizaron esta formación, y en 2023, 210 personas. Sumado a lo anterior, en el 2023, todo el cuadro de mandos ha realizado la acción formativa: “Aplicación de la perspectiva de género en los procesos de reclutamiento y selección de personal”. En 2024, se han formado 177 colaboradores en materia de igualdad e inclusión.



5.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS. -

Europ Assistance pertenece al Grupo Generali y por tanto está bajo el paraguas de La Carta Social Europea del Grupo Generali (28 noviembre 2006).

Ésta se fundamenta en los textos internacionales de referencia: la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Normas Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como la solicitud efectuada por los representantes de los trabajadores del Comité de Empresa Europeo del Grupo Generali (CEG) para la adopción de una Carta de los Derechos Fundamentales de los Trabajadores del Grupo Generali, confirmando lo que el Código Ético del Grupo Generali, de 11 de mayo de 2004, ya establecía en la Sección “Relaciones con los Empleados”.

Con la Carta Social, la Dirección Central de Assicurazioni Generali S.P.A. (Casa Matriz) ratifica los principios rectores de tutela de sus empleados y, en términos generales, de la imagen del Grupo, aplicables en todos los Estados miembros de la Unión Europea en los que el Grupo Generali está presente. Esta iniciativa refleja una vez más el claro compromiso que el Grupo siempre ha dedicado a todos los temas que conciernen a sus recursos humanos.

Asimismo, y, en coherencia, en Europ Assistance nos guiamos por el Código y Normas de Conducta aprobado en 2019 con actualizaciones periódicas, el cual describe en un único documento, los principios deontológicos más relevantes que deben inspirar la conducta empresarial de las personas que operan en el Grupo en su relación con los distintos grupos de interés.

El Código de Conducta reafirma los principios generales de derechos humanos, derechos laborales, protección medioambiental y medidas anticorrupción que la adhesión del Grupo al Pacto Mundial de Naciones Unidas obliga a aplicar en las estrategias, políticas y actividades diarias de la Compañía.

Abarca diversos ámbitos de conducta, entre los cuales declara brindar un ambiente de trabajo estimulante, libre de cualquier clase de discriminación o acoso. Se promueve la diversidad e integración entre los empleados con la convicción de que la cooperación entre las personas de diferentes culturas, habilidades, puntos de vista y experiencias es fundamental para atraer talento y generar más negocios e innovación. El Grupo está en contra de cualquier forma de trabajo irregular o explotación, así como también de cualquier



clase de trabajo forzoso o coacción y trabajo infantil. El Grupo se opone a cualquier clase de acoso, hostigamiento o asedio.

En los años 2022, 2023 y 2024 EASIG no ha sido objeto de ninguna denuncia por motivo de vulneración de Derechos Fundamentales.

6.- LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITAL.

6.1.-MEDIDAS ADOPTADAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

EASIG está comprometida a desarrollar sus actividades mediante una competencia justa y honrada en el mercado, aplicando unos estrictos estándares de comportamiento ético que se encuentran recogidos en distintas normas internas: Código de Conducta del Grupo, Código Ético para los proveedores, Política de Procurement, Procedimiento de Terceras Partes Relacionadas y Política de Conflicto de Intereses de empleados. Con ello, se da cumplimiento a cuantas obligaciones se recogen a nivel nacional e internacional – Código Penal Español, Ley contra el Soborno de 2010 del Reino Unido, Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EE. UU. y la ley francesa 2016/1691, conocida como Ley Sapin II-.

Junto con la difusión e implementación de estas políticas contra prácticas relacionadas con la corrupción y el soborno, se ha establecido además un canal de comunicación de cualquier incumplimiento de estas normativas, a fin de denunciar acciones desviadas o que puedan implicar el riesgo de conductas inapropiadas.

Adicionalmente, se han incluido garantías contractuales en virtud de las cuales, los colaboradores de EASIG garantizan que sus servicios no se han contratado ni prestado mediando un acto fraudulento o delictivo. En concreto, garantizan que no les consta que sus directivos, administradores, responsables, directores, representantes, empleados, colaboradores, gestores, dependientes o prestadores de servicios, por sí o por persona interpuesta, hayan ofrecido, prometido, entregado, autorizado, solicitado, aceptado o accedido, a ninguna ventaja, beneficio, dádiva, favor o retribución de cualquier clase que tenga carácter indebido.

A efectos de estrechar la colaboración con sus colaboradores y prevenir las conductas de corrupción, se establece la obligación de que los colaboradores comuniquen a EASIG cualquier dato por el que sospechen que sus servicios se han contratado mediando acto fraudulento o delictivo, al igual que si detectan un acto fraudulento o delictivo que se refiera a la prestación de sus servicios o al cumplimiento de sus obligaciones.

Estos compromisos se han establecido con carácter esencial, por lo que EASIG queda facultada para suspender temporalmente la eficacia de los contratos sometidos a dichos compromisos o a terminarlos anticipadamente.

6.2.-MEDIDAS PARA LUCCHAR CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES

EASIG no tolera ninguna conducta que pueda constituir blanqueo de capitales, a pesar de no ser un sujeto obligado conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Seguimos así la Política implantada a nivel de Grupo “*Anti-Money Laundering & Counter-Terrorism Financing*” aprobada en 2012 con sucesivas actualizaciones.

En el marco de sus operaciones, establece medidas de prevención y control del blanqueo de capitales relacionadas con los empleados, contratistas, prestatarios, clientes y otros grupos de interés.

Las bases de actuación de la entidad son:

- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y seguir las recomendaciones de las autoridades nacionales e internacionales. En este sentido, se lleva un registro puntual de cualquier cambio normativo que pueda influir de forma directa o indirecta en las actividades de la Compañía y se establece un canal de comunicación fluido con todas las áreas operativas, a los efectos de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la normativa en vigor.
- Evaluar la exposición al riesgo en materia de blanqueo de capitales en relación con su actividad. El riesgo de blanqueo de capitales es evaluado con carácter anual, a los fines de conocer la potencial exposición de la Compañía a contingencias relacionadas con aquel.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir que la entidad sea utilizada para el blanqueo de capitales. Sobre este particular, no solo se ha implementado efectivamente la «Group Anti-Money Laundering & Counter-terrorism financing policy», sino que se han establecido controles específicos para la prevención del blanqueo de capitales, como son la prohibición de los pagos en efectivo y la planificación de un control de la operativa relacionada con todas las transacciones económicas de la entidad.
- Incorporar compromisos contractuales para garantizar que las personas que colaboren con la entidad cumplan escrupulosamente la normativa sobre prevención de blanqueo de capitales (sean o no sujetos obligados).

Igualmente, EASIG se compromete a colaborar activamente con las instituciones encargadas de la supervisión y el control del cumplimiento de la normativa española y europea sobre prevención del blanqueo de capitales.



6.3.-CONTROL DE LAS APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (GRI 2-28).

Europ Assistance ha colaborado con distintas instituciones y organizaciones que refuerzan la promoción social e iniciativas a colectivos más vulnerables, proyectando su compromiso como ciudadano corporativo con responsabilidad social en las actividades desempeñadas. En concreto, la entidad EASIG ha llevado a cabo a lo largo del ejercicio 2024 donaciones con fines solidarios por importe total de 30.000 euros a Fundación Deporte Inclusivo, y 3.000 a la Asociación Española para la prevención del Acoso escolar. Para el ejercicio 2023 no se realizó ninguna aportación por EASIG debido a que se gestionan desde la entidad aseguradora EUROP ASSISTANCE S.A.

7.- SOBRE LA SOCIEDAD

7.1.- COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Al no desempeñar actividades relacionadas con el ámbito del desarrollo local, la Compañía no presenta riesgo material y no tiene impacto significativo en el empleo, las poblaciones locales, el territorio, ni relaciones específicas mantenidas con los actores de las comunidades locales.

Sin perjuicio de lo cual y como miembros del Grupo Generali contamos con una Carta de Compromisos en materia de sostenibilidad. Nuestro objetivo es contribuir a construir una sociedad sana, fuerte y sostenible en la que las personas puedan desarrollarse y crecer. Somos una empresa socialmente responsable que busca crear un valor duradero para nuestros empleados, clientes y proveedores. Así, destacar:

- El acuerdo EASIG y la Fundación Integralia, reseñado en el contenido del Epígrafe 4.6. del presente documento.

7.2.- SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.

EASIG se ha dotado de unos rigurosos estándares que se encuentran recogidos en la Política de Compras y Proveedores, así como en otras normas internas: Código de Conducta del Grupo y Procedimiento de Terceras Partes Relacionadas y control en la lucha sobre blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, soborno, etc.; todo ello en aras al cumplimiento de las máximas garantías de transparencia, equidad y legalidad.

La Compañía sigue una rigurosa revisión de los acuerdos contractuales suscritos con los proveedores, así como de la preceptiva inclusión en los mismos de las cláusulas relativas a protección de datos, seguridad de la



información, sanciones internacionales y cualquier normativa, legislación o política de Grupo aplicable a los servicios prestados.

Si bien la política de compras no incluye específicamente las cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, EASIG evita la contratación o subcontratación de bienes o servicios con cualquier Compañía cuya actividad suponga una violación de los Derechos Humanos o de Medio Ambiente, haya sido imputada o condenada por cualquier tipo de delito financiero, o se conozca su falta de solvencia económica.

Asimismo y como labor social EASIG tiene como proveedor de servicios de digitalización y custodia, a la empresa Ilunion – perteneciente al Grupo ONCE- y como Centro Especial de Empleo, desarrolla y profesionaliza líneas de negocio rentables y sostenibles que aportan un servicio especializado e integral de calidad, mediante el trabajo elaborado por personas con discapacidad.

No puede seleccionarse como proveedor de servicios ninguna Compañía que haya sido calificada como fraudulenta, o non grata en anteriores procesos selectivos, ni que, de acuerdo con información obtenida sobre la misma, sea deudora de cualquier tipo de servicios o capital a Europ Assistance, o a cualquier Organismo Público.

Existe una escrupulosa y clara regulación para evitar conflictos de intereses que puedan afectar a los intereses de la Compañía.

Europ Assistance solicita a sus proveedores que promuevan la protección medioambiental minimizando el impacto de su negocio a través del uso eficiente de los recursos naturales, la preferencia por la energía renovable, la correcta eliminación de residuos y la reducción de gases de efecto invernadero.

Asimismo, solicita a sus proveedores una autodeclaración responsable de cumplir con los requisitos establecidos en la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud, a los efectos de coordinación de actividades empresariales de acuerdo lo dispuesto en el Art. 24 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de riesgos laborales

Especial atención se tiene respecto a los proveedores para asistencias médicas para el cumplimiento de los estándares de la Compañía. Trabajo que se lleva a cabo por las Áreas denominada PPO a nivel Grupo.

Si se produce el no cumplimiento de los principios mencionados anteriormente, Europ Assistance debe en primer lugar encontrar una solución con el socio contractual a través del diálogo. Si el acuerdo no se consigue o se produce un incumplimiento serio de los principios, Europ Assistance debe aplicar las sanciones necesarias que podrían llegar incluso a la rescisión del contrato con el proveedor.



La Compañía con el objetivo de incluir en el foco de su estrategia a los proveedores, pone en marcha durante el ejercicio 2022 un proyecto denominado “Modo Fácil” en el que a través de la escucha activa de sus redes de prestatarios y grupos de trabajo conjunto, pone en marcha un Plan de Acción, dentro de su estrategia hasta 2025, con diversas iniciativas, todas ellas dirigidas a ser la Compañía de asistencia más comprometida con sus redes.

Este proyecto, denominado “Modo fácil”, está basado en cinco pilares en los que trabajaremos para poder ser más eficientes:

- Compromiso: Desde Europ Assistance estamos comprometidos a seguir creciendo, apoyando, escuchando a nuestra red.
- Periodicidad: Todos los meses se enviarán nuevas iniciativas en las que trabajaremos juntos para poder ofrecer un mejor servicio.
- Seguimiento: Para nosotros es muy importante la opinión de nuestras redes sobre los cambios que vamos implementando, por ello se llevará a cabo un seguimiento de cada iniciativa.
- Facilidad: Para asegurarnos de que los fines se cumplen, tenemos que adaptarnos a necesidades y entorno cambiantes de una manera fácil y sencilla.
- Agilidad: implementando las medidas en la mayor brevedad posible para que la red vea el impacto de mejoras cuanto antes.

En este sentido se llevarán a cabo distintas iniciativas para facilitar nuestra interrelación con nuestras Redes de Prestatarios que supondrán:

- Nuevos canales de comunicación y personal con dedicación exclusiva, que permitan una optimización de los tiempos de interrelación y toma de decisiones.
- Redefinición y automatización de procesos para reducir los tiempos de gestión y facilitar los procedimientos de facturación y pago.
- Nuevos portales Web que faciliten los procesos de Onboarding, puesta al día de información y documentación y optimice la gestión administrativa con nuestras redes.



7.3.- CONSUMIDORES

EASIG vela por la transparencia, el desarrollo ordenado de sus actividades y el trato justo al cliente en todas las fases del ciclo de vida de los contratos.

Para el cumplimiento de estos fines, EASIG en sus actividades atiende los más exigentes estándares en conductas de mercado, verificando que cumple en todo momento los compromisos y obligaciones contraídos con sus clientes, cuidando de la protección de sus derechos e intereses e informando siempre con claridad y transparencia sobre las características de sus servicios.

En este sentido, la Compañía ha acometido como un objetivo clave en su relación con los consumidores, un proyecto para incluir en sus Condicionados y material de venta, un lenguaje accesible y comprensible para el cliente, que le permita un entendimiento claro e inmediato de las condiciones generales y particulares de los servicios ofrecidos, en aras de velar por la transparencia y protección de los mismos.

Es por este motivo que el Servicio de Atención al Cliente de EASIG no sólo pretende cumplir con la normativa de aplicación ante cualquier queja o reclamación que se reciba (en particular, con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores) sino que, desde una estrategia de cercanía, realiza un esfuerzo de comunicación, ofreciendo disponibilidad telefónica a través de un número de teléfono específico, junto con otros canales de comunicación directa con el cliente, como son la comunicación por escrito o vía email.

En este sentido, debe señalarse que el procedimiento de gestión de respuesta de las reclamaciones está sujeto a un protocolo específico, que forma parte de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (EASIG dispone en este sentido de la Certificación de Calidad ISO 9001/2015). De este modo, las reclamaciones de sus clientes posibilitan que EASIG pueda identificar las actuaciones que le permitan corregir deficiencias, en un proceso de mejora continua.

Todas las reclamaciones quedan registradas en el sistema informático de EASIG, asociándolas al contrato a través del que se solicitó su intervención, habiéndose tramitado, a través de su Servicio de Atención al Cliente, 122 para el ejercicio 2022, 59 para el ejercicio 2023 y 46 para el ejercicio 2024

EASIG, a través de su Certificación de Calidad ISO 9001 emitido por el organismo AENOR, garantiza que dispone de un sistema de gestión basado en procesos, que cumple con los estándares europeos en materia de Calidad, y focaliza su actividad en garantizar la satisfacción sus clientes y consumidores, bajo los siguientes Principios:

- Enfoque al cliente



- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones con las partes interesadas

Asimismo, dispone de Certificación ISO 27001, con el objeto de garantizar la seguridad de la información en todas actividades y servicios prestados.

EASIG de acuerdo con las características de su actividad y el tipo de servicios que proporciona a sus clientes, no requiere disponer de medidas específicas con relación a posibles riesgos que pudiesen afectar a la seguridad y salud de los mismos.

7.4.-INFORMACIÓN FISCAL.

EASIG está firmemente comprometida con la sostenibilidad de las finanzas públicas, la relación cooperativa con la Administración Tributaria y con el impulso al desarrollo de la transparencia en la comunicación de la información fiscal a los diferentes grupos de interés.

Entre los principios de actuación EASIG en materia fiscal, se encuentran el principio de transparencia, prudencia y minimización del riesgo fiscal, que llevan a la Compañía a realizar una contribución fiscal acorde con el ordenamiento jurídico y las guías y principios internacionales establecidos en la materia por la OCDE especialmente y de manera muy significativa en lo relacionado con la metodología de aplicación de precios de transferencia.

Cabe destacar que EASIG tributa en régimen de consolidación fiscal desde el ejercicio 2016, dentro del grupo número 11/05, cuya cabecera es Generali España, Holding de Entidades de Seguros, S.A.U. Por ello, los impuestos sobre beneficios pagados por el Grupo de Consolidación fiscal han sido satisfechos por la sociedad anteriormente mencionada, como entidad dominante del Grupo.

Para mayor detalle sobre la situación fiscal, consultar la memoria de las Cuentas Anuales 2024 de EASIG.



- **Beneficios obtenidos país por país**

Tanto la estructura organizativa como las distintas líneas de negocio de EASIG se desarrollan en territorio nacional español. Por lo que el importe del resultado se obtiene en su totalidad en el Reino de España.

Resultado atribuido a EASIG para el ejercicio 2024 es de 4.461.727,39 € perdida; el de 2023 son 168.808,39 € de beneficio; el de 2022 fueron 487.009,64 € de pérdida.

- **Impuestos sobre beneficios pagados**

El impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio 2024 fue un ingreso de 1.216.840,31 €. En 2024 se genera un derecho de cobro con la administración pública por importe de 1.190.714,80 €

El impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio 2023 fue un ingreso de 358.886,07 €. En 2023 se genera un derecho de cobro con la administración pública por importe de 350.084,94 €

El impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio 2022 fue un ingreso de 244.233,27 €. La cuota a cobrar del ejercicio ascendió a 458.118,29 €

La Compañía no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2022, 2023 y 2024. De igual forma, la Compañía no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2023 y 2024. En relación a la actividad inversora en aspectos relacionados con el i+D+i se llevaron a cabo deducciones en el impuesto de 2023 por importe de 233.763,59 €, habiéndose aplicado en el ejercicio 2024 deducciones por estos conceptos por importe de 45.490,39 €

El impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio 2024 fue un ingreso de 1.216.840,31 €. En 2023 se genera un derecho de cobro con la administración pública por importe de 1.190.714,80 €

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS LEY 11/2018 INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD		PÁGINA	Materialidad	GRI
Identificación empresa				
Descripción del modelo de negocio	Entorno empresarial.	3-7	-	GRI 2-1 y 2-6 Marco Interno: descripción cualitativa de los objetivos y de los principales factores y tendencias
	Mercados en los que opera.	7-9	-	
	Su organización	9	-	
	Objetivos y estrategias.	9-13	-	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución.	14	-	
Estrategia y gestión de riesgos	Descripción de las políticas que aplica la Compañía	A lo largo del informe	-	GRI 3-3 y 2-25: Desempeño dimensión social económica, ambiental y social
	Resultados de las políticas que aplican a la Compañía	A lo largo del informe	-	
	Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la Compañía	19-21	-	GRI 2-6
Perfil del estado de información no financiera	Análisis de materialidad	14	-	GRI 2-1 a 2-9, 2-23, 2-28, 2-29 y GRI 3-1 a 3-3
	Marco de reporting utilizado	10	-	Estándares GRI



CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Enfoque de gestión	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	23-24	Media	GRI 3-3: Dimensión ambiental, 2-23, 2-27.
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica.	24-26		GRI 3-3: Enfoque de gestión emisiones, 305-1, 305-2, 305-5, 305-6
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	26-30		GRI 3-3: Enfoque de gestión residuos, GRI 306-2
Uso sostenible de recursos	Consumo de agua y suministro de agua.	30-33		GRI 301-1
	Consumo de materias primas	30-33		
	Consumo directo e indirecto de energía.	30-33		
	Medias tomadas para mejorar la eficiencia energética	30-33		
	Uso de energías renovables.	30-33		
Cambio climático	Elementos importantes de emisiones de GEIs.	33-34		GRI 305-1 al 305-4
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	33-34		GRI 3-3: Enfoque de gestión emisiones y energía
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo.	33-34		GRI 305-5 Marco Interno: descripción cualitativa de las metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo
Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	34		GRI 3-3: Enfoque de gestión Biodiversidad y GRI 304
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	34		



CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL				
Empleo	Nº total y distribución de empleados.	35-38	Alta	GRI 2-8 y 405-1
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	38-41		GRI 2-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial.	41-50		GRI 2-8 Marco interno: Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial.
	Nº despidos.	50-52		GRI 401-1 Marco interno: Nº de despidos
	Remuneraciones medias y evolución.	52-56		GRI 405-2
	Brecha salarial.	56		GRI 405-2
	Remuneración media de los consejeros y directivos.	56-58		EASIG no cuenta con consejeros independientes debido a la forma Jurídica de la Compañía. Asimismo, la retribución correspondiente a directivos se ha consolidado con la categoría de responsables de área debido al muy limitado número de directivos y en concreto por la posibilidad de desvelar datos confidenciales personales específicos.
	Políticas de desconexión laboral.	58-59		GRI 3-3 Marco Interno: descripción cualitativa de la implantación de políticas de desconexión laboral
Empleados con discapacidad.	59	GRI 405-1		
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	59	Alta	GRI 3-3: Enfoque de Gestión de Empleo
	Número de horas de absentismo.	59-60		GRI 403-2



	Medidas de conciliación.	60-61	GRI 3-3: Enfoque de Gestión de Empleo
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	62-63	GRI 3-3: Enfoque de gestión Salud y seguridad en el trabajo
	Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad.	63-64	GRI 403-2 y 403-3
	Enfermedades profesionales.	64	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social.	64-66	GRI 3-3 Marco Interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.		GRI 2-30
	Balance de los convenios colectivos, salud y la seguridad en el trabajo.		GRI 403-4
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	66-68	GRI 3-3 Marco Interno: descripción cuantitativa de las horas de formación por categorías profesionales
	Cantidad total de horas de formación.	68-70	GRI 404-1 y 404-2



<p>Accesibilidad</p>	<p>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>	<p>70-71</p>		<p>GRI 405-1 Marco Interno: descripción cualitativa sobre la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>
<p>Igualdad</p>	<p>Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades.</p>	<p>71-72</p>	<p>Alta</p>	<p>GRI 405-1 Y 405-2 Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad</p>
	<p>Planes de igualdad.</p>			<p>GRI 3-3- Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad, medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo</p>
	<p>Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>			<p>GRI 405-1</p>
	<p>Política contra todo tipo de discriminación.</p>			<p>GRI 3-3 Marco interno: descripción cualitativa de las políticas contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad</p>
<p>Información sobre el respeto de los derechos humanos</p>	<p>Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.</p>	<p>72-73</p>	<p>Alta</p>	<p>GRI 3-3: Enfoque de gestión No discriminación, Trabajo infantil, Trabajo forzoso</p>



	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.			GRI 3-3 Marco interno: descripción cualitativa de la prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.			406-1, 2-23, 2-26 y 2-30	
	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.	72-73	Alta	406-1, 2-23, 2-26 y 2-30	
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.			406-1, 2-23, 2-26 y 2-30 Marco interno: Descripción cualitativa sobre la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.			N/A	GRI 409-1, 2-23 y 2-26
	Abolición efectiva del trabajo infantil.				GRI 408-1, 2-23 y 2-26
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	73-75	Alta	GRI 3-3: Enfoque de gestión Anticorrupción, GRI 205-1 a 205-3	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	75-76		GRI 205-2	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	76		GRI 2-28	



SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	76	Baja	GRI 3-3: Enfoque de gestión Cumplimiento socioeconómico, Prácticas de adquisición, 2-27 y 204-1
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	76		Marco interno: descripción cualitativa de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales.	76		GRI 2-29
	Acciones de asociación o patrocinio.	76		GRI 2-28
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	78-80	Alta	GRI 3-3: Enfoque de gestión Salud y seguridad de los clientes
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.			GRI 416-1 y 416-2
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	76-78	Media	GRI 3-3: Enfoque de gestión Evaluación ambiental de proveedores y GRI 2-6, 308-1, 414-1
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.			
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.			
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país.	80-81	--	GRI 3-3: Enfoque de gestión Salud y seguridad de los clientes GRI 416-1 y 416-2
	Impuestos sobre beneficios pagados.		--	
	Subvenciones públicas recibidas.			



WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES

**EUROP-ASSISTANCE SERVICIOS
INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.**

Informe de Verificación
Independiente del Estado de
Información No Financiera del
ejercicio 2024.

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE EUROP-ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A. DEL EJERCICIO 2024

Al accionista único de Europ-Assistance Servicios Integrales De Gestión, 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 (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Europ-Assistance Servicios Integrales De Gestión, S.A. (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Europ-Assistance Servicios Integrales De Gestión, S.A., así como el contenido del mismo, son responsabilidad de los administradores de la Sociedad. 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado “Índice de contenidos” 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 la Sociedad 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 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) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas 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 la Sociedad que han participado en la elaboración de EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado “grupos de interés y materialidad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados por en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de la Sociedad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado “Índice de contenidos” del citado EINF.

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.

BDO Auditores, S.L.P.

Rafael Ruiz Salvador
Socio

5 de junio de 2025



EUROP-ASSISTANCE, SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.

Paseo de la Castellana nº 130. E-28046-Madrid
RMM: Tomo 9206, Folio 170, Hoja nº M-148137
N.I.F. nº A81098600

Re. Consejo de Administración de 25 de marzo de 2025.

Que, de conformidad con lo establecido en los artºs. 253 y concordantes de la Ley de Sociedades de Capital y demás disposiciones legales de aplicación, los miembros del Consejo de Administración de la sociedad **EUROP-ASSISTANCE, SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.** han procedido con fecha de 25 de marzo de 2025, una vez examinados los documentos correspondientes, a aprobar y firmar el Informe sobre el Estado de Información No Financiera del Ejercicio cerrado a 31 de Diciembre de 2024, cuyo documento queda unido como Anexo nº UNO inseparable del presente, para su presentación a la Junta General de Accionistas de la Sociedad.

Sres. Consejeros concurrentes.

Presidenta:

Dña. Verónica Herrando Guibert



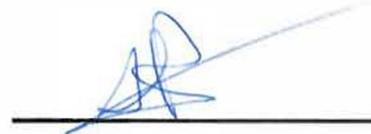
Vicepresidente:

D. Alberto Corradini



Vocal:

D. Adrián Bertrand Rigollet Vigil de Quiñones



Secretario –no Consejero- y Letrado Asesor:

D. Luis María Díaz de Bustamante y Terminel



Y para que conste y surta los efectos legales y formales pertinentes, Yo, el Secretario, con el Visto Bueno de la Sra. Presidenta, así lo Certifico, en **Madrid a 25 de marzo de 2025.**

Vº Bº



Fdo. Verónica Herrando Guibert,
Presidenta del Consejo.



Ltdo. Luis Mª Díaz de Bustamante y
Terminel,
Secretario y Letrado-Asesor.

BDO Auditores, S.L.P. es una sociedad limitada española independiente. Es miembro de la red internacional de BDO, constituida por empresas independientes asociadas de todo el mundo, y creada por BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido.

BDO es la marca comercial utilizada por toda la red BDO y para todas sus firmas miembro.

Copyright © 2024. Todos los derechos reservados. Publicado en España.

www.bdo.es

www.bdo.global

