

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.
CIF:A50004209
Avda. María Zambrano 31. Torre DKV.
50018 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

DKV Seguros y Reaseguros S.A.E.(Sociedad Unipersonal)

02 - Dirección - CP - Población

Avenida María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Seguros

04 - Año comienzo actividad.

1998 como DKV Seguros (Previasa anteriormente)

05 - Número de personas empleadas

922

06 - Persona contacto

Alicia Bové

07 - E-mail persona contacto

alicia.bove@dkvseguros.es

08.- Página web

<http://dkvseguros.com/>

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,**

educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

Como compañía dedicada y preocupada por la salud se tienen en cuenta los efectos directos e indirectos de las dinámicas globales y generales como los destacados para dar respuesta a las nuevas necesidades de sus grupos de interés. Especialmente aquellos derivados del cambio climático y cuando surgen emergencias. Gracias a su innovador ecosistema de salud digital, DKV ofrece a sus clientes un servicio continuado y excelente. Entre sus prioridades están el facilitar a los asegurados un acceso personalizado y digital a todos sus servicios, especialmente de salud.

El posicionamiento de DKV como aseguradora activista de la salud, representa a la perfección lo que es la empresa, lo que quiere ser y como afronta los temas globales y generales descritos. La empresa está comprometida con pasar a la acción y responder de forma sostenible a los principales retos ASG a los que se enfrenta y a los que el conjunto de la sociedad hace frente.

Como grupo asegurador especializado en salud, DKV colabora y co-crea con sus grupos de interés en cuatro causas clave para construir un mundo más saludable y justo: cuidado del medioambiente, inclusión de las personas con discapacidad, alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil, y el bienestar de las mujeres. Su compromiso con estas causas contribuye de forma significativa a la consecución de las metas establecidas para diferentes objetivos de la Agenda 2030, entre los que destacan el ODS 3 Salud y Bienestar, el ODS 10 Reducción de las desigualdades, el ODS 13 Combatir el cambio climático, el ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y el ODS17 de Alianzas

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

2.1. Información adicional

Se creó en 2022 un grupo de riesgos ASG formado por responsables de distintas áreas, para identificar este tipo de riesgos en los nuevos proyectos y en todos los procesos de la compañía. Además, estamos trabajando en una matriz para priorizar aspectos sociales y medioambientales en los nuevos productos.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

3.1. Información adicional.

Anualmente se define el presupuesto de donaciones que debe ser aprobado en el Comité de Dirección y por la empresa matriz Munich RE de acuerdo a las políticas vigentes de donaciones y colaboración con terceros. Para el seguimiento de los resultados se identifican indicadores de logros para cada proyectos. Así mismo, para algunos de ellos y en la medida de lo posible, se calcula su impacto social en base a la metodología LBG.

La metodología LBG - London Benchmarking Group- facilita la gestión, medición y comunicación de la contribución social de la compañía. LBG es una metodología internacional reconocida por el DJSI, cuyos indicadores sencillos proporcionan la información necesaria para la agregación de resultados y la comparación nacional o internacional con otras empresas LBG.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Información adicional

Nuestro modelo de Empresa Abierta se centra en la relación con nuestros grupos de interés. En DKV Seguros queremos conocer las opiniones de nuestros grupos de interés y dialogar con ellos sobre sus necesidades. Aunque llevamos años con distintas iniciativas de diálogo, desde 2014 hemos trabajado especialmente en la sistematización y diseño de mecanismos de diálogo personalizados.

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

5.1. Información adicional

Anualmente se actualiza la matriz de materialidad que nos proporciona información sobre las prioridades de cada grupo de interés.

En 2022 se celebró la IX edición del foro de diálogo abierto con los grupos de interés. En nuestro compromiso de crear valor para todos, nos esforzamos diariamente en mantener una relación de confianza con nuestros grupos de interés a través de la escucha y el diálogo abierto. Este enfoque nos permite mejorar nuestra gestión y estar alineados con las necesidades y expectativas del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad. El foro es el principal evento anual de transparencia y acercamiento a los grupos de interés que organiza DKV.

En este foro se exponen los retos estratégicos a los que se enfrenta la compañía y la gestión actual que realiza la empresa para que representantes de los distintos grupos de interés puedan compartir su visión y experiencia. En 2022 el foco de este foro se puso en

el diseño y comercialización de productos y servicios sostenibles. Las personas participantes conocieron en detalle los avances de DKV en este sentido y se plantearon retos para la reflexión y propuesta de ideas, por ejemplo: ¿Cómo concienciar a los clientes en materia de sostenibilidad? ¿Cómo trabajar con los proveedores para ofrecer productos y servicios más sostenibles? Para finalizar el encuentro, miembros del Comité de dirección lideraron una sesión de preguntas y respuestas, en las que los participantes pudieron consultar libremente sobre los aspectos que consideraron oportunos.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

6.1.. Información adicional.

DKV cuenta con mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción, así como un sistema de evaluación, control y mejora de la gestión de la ética empresarial que actualiza de forma continua para adaptarla, tanto a las exigencias del marco normativo interno, como el Código de Conducta, Normativa de conflicto de interés, Normativa de lucha contra los delitos financieros, etc.; y externo, como la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y el Código Penal, disponiendo de un modelo de prevención penal específico.

El sistema de actualización y difusión del código de conducta queda englobado en el sistema de gestión ética que establece la reunión semestral de una comisión interna. También la SGE21 revisa anualmente el cumplimiento de este seguimiento. Los avances del consejo interno son comunicados puntualmente al comité de responsabilidad empresarial y reputación que incluye a todo el comité de dirección.

La plantilla de DKV recibe formación periódica acerca del código de conducta y las normativas internas. En su incorporación, todas las personas reciben una formación inicial en la que se incluye el código y una formación online que permite comprender la integración de los valores en el día a día. El resto de la plantilla actualiza su conocimiento de la normativa vigente bien a partir de acciones formativas o de los canales de comunicación interna.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

DKV pone a disposición de directivos, empleados y otros grupos de interés vinculados con la compañía diferentes canales de comunicación, en los que plantear dudas sobre la interpretación y aplicación del Código de conducta o comunicar infracciones de modo totalmente confidencial.

1- Responsable directo de los empleados: Deberá asegurarse de que su equipo esté

familiarizado con el Código de conducta y respeten sus reglas y principios. No podrá ser condescendiente con situaciones irregulares de las que tenga conocimiento ni ser encubridor de las mismas.

2- Asesor ético: Es la figura que recibe las dudas e incidencias que surgen en la práctica diaria y que deben ser resueltas de forma rápida, confidencial y clara por un experto que tenga potestad y la independencia suficiente para ello. Sus funciones son: resolver dudas sobre la aplicación del Código de conducta para empleados y de la normativa de Gestión ética y relación con los grupos de interés en general; la identificación de áreas problemáticas, y la realización de recomendaciones para cambios en las políticas o procedimientos. Se puede contactar a través del correo electrónico, asesor.etico@dkvseguros.es, que contestará a las cuestiones planteadas acusando recibo en el plazo de 24 horas y resolviéndolas en un máximo de 10 días laborables, salvo aquellos casos en los que por su dificultad o complejidad necesite un plazo más amplio, lo cual comunicará a los interesados.

3- Responsable de cumplimiento.

En los tres casos, el plazo máximo de resolución es de 15 días.

4- Canal de comunicación externo: Para reforzar la confianza, preservar la confidencialidad de las fuentes de información y asegurar la independencia en la tramitación de las incidencias sobre el comportamiento ético de la Compañía y sus colaboradores, en DKV Seguros se ha establecido un canal externo independiente de comunicación de quejas, reclamaciones o incidencias en relación con el cumplimiento del Código de conducta y de la normativa de Gestión ética y relación con los grupos de interés en general. La consulta puede enviarse a través de la dirección de correo electrónico canaldenuncias_DKV@ga-p.com o del número de teléfono +34 620 223 505 (+34 659 423 783 en caso de no estar disponible el anterior). Las informaciones que lleguen a este canal serán gestionadas por Vanessa Fernández Lledó, de la firma Gómez-Acebo & Pombo, abogada externa a la compañía con dilatada experiencia, con absoluta discreción y manteniendo siempre el anonimato de las personas que las envíe.

5- Portal de denuncias de ERGO: La Compañía proporciona a sus empleados y otros públicos de interés la posibilidad de realizar denuncias anónimas de irregularidades. Estas denuncias deben referirse a incumplimientos graves de la ley, del Código de conducta y de las normativas internas de la Compañía, y tienen que hacerse de buena fe. La Compañía garantizará el anonimato y confidencialidad del denunciante.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1 Información adicional

Ser una de las mejores empresas para trabajar y que así sea percibido por la sociedad posiciona a la compañía para atraer y retener el talento de personas que comparten sus

valores y cultura corporativa. Entre las prioridades de DKV con las personas que forman la plantilla está compartir la cultura de la organización y la formación en valores. La gestión ética e integra impulsa la excelencia profesional y corporativa de DKV. Son dos valores fundamentales en los que se basa el comportamiento de las personas y en su responsabilidad personal, ya que forma parte de la evaluación de su desempeño profesional. La simplicidad es uno de los valores que fundamentan nuestro día a día. La compañía entiende la simplicidad como una forma de ser y trabajar con métodos sencillos y rápidos que permitan cumplir con las expectativas de sus grupos de interés.

A lo largo del ejercicio se desarrollan acciones para difundir la cultura corporativa y se aprovechan los hitos de relacionados con la presentación o evaluación de la planificación estratégica para reforzar el compromiso de la compañía y las personas que lo forman con la cultura corporativa. Se dispone de un manual de valores (2017) y una comunidad virtual que dinamiza y promueve los comportamientos basados en los valores organizativos.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

El Comité Ejecutivo y el resto de miembros del Consejo de Administración comparten la responsabilidad de velar por que se cumpla la legislación vigente en las áreas de las que son responsables.

El sistema de gestión de ética, certificado bajo la norma SGE21, comprende diferentes funciones de gobierno corporativo que interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada para la prevención de los riesgos penales y los comportamientos no éticos. Entre las principales herramientas del sistema está la Comisión Interna de Gestión Ética integrada por los responsables de Comunicación y NR, RRHH, Legal, Auditoría Interna y Cumplimiento. En concreto, la función de cumplimiento normativo: vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente y de la regulación interna para asegurar un correcto gobierno corporativo; mientras que la función de auditoría interna: evalúa la idoneidad de las medidas acordadas y el correcto funcionamiento del sistema de gestión ética de la compañía.

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

10.1. Información adicional.

DKV lleva más de 20 años desarrollando iniciativas de negocio responsable para impulsar

un mundo más saludable porque cree firmemente que como empresa tiene una importante responsabilidad con las personas y el planeta. Para cumplir con esta responsabilidad, cada año avanza más allá en su estrategia de Negocio Responsable, con el objetivo de responder a las expectativas sociales, ambientales y éticas de sus grupos de interés.

Fruto de la reflexión realizada en 2021 en el marco del nuevo plan estratégico, la compañía ha diseñado sus compromisos de sostenibilidad ASG a 2025 para contribuir al propósito corporativo: Juntos actuamos por una humanidad más saludable.

Los objetivos aportan valor a nuestros grupos de interés a partir de sus expectativas éticas, sociales y medioambientales y se han organizado siguiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para DKV, como el 3 (salud y bienestar), con proyectos de prevención para nuestros clientes y la sociedad en general, y el 13 (cambio climático), en el que la compañía tiene prevista una hoja de ruta para contribuir activamente a la lucha contra el cambio.

Por eso, la organización está desarrollando diferentes iniciativas dirigidas a clientes, mediadores, profesionales sanitarios, proveedores y población general para trabajar juntos en ser parte de la solución. El diálogo y la colaboración con cada grupo es imprescindible para definir juntos esta aportación de valor. Tal y como establece nuestro propósito, le damos mucha importancia a hacerlo juntos.

El plan estratégico de DKV está orientado a contribuir a nuestro propósito, respondiendo a las expectativas de los grupos de interés. Pero uno de los ejes de la estrategia es especialmente relevante para impulsar la sostenibilidad: el eje ¿Crear valor para todos?. Este eje tiene como objetivo lograr que DKV sea un líder empresarial con un modelo de negocio capaz de crear valor no solo económico, sino también ambiental, social y de gobernanza implicando a nuestros grupos de interés en el propósito y logrando una mejora reputacional.

Este análisis ha permitido definir la nueva estrategia y compromisos de sostenibilidad ASG 2025 formada por ámbitos prioritarios que serán activados por seis equipos de trabajo transversales coordinados desde el departamento de Negocio responsable y reputación.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales,

11.1. Información adicional.

DKV cuenta con un cuadro de mando de indicadores de desempeño y objetivos de nuestros proyectos de Negocio Responsable. Como parte del compromiso estratégico de DKV con el Negocio Responsable, se reporta de forma periódica los datos y avances a la alta dirección: los informes sobre el desarrollo de la estrategia de Negocio Responsable y reputación al Comité de Dirección; la consolidación del nuevo modelo de rendición de cuentas, para mejorar la calidad del reporte a la alta dirección, y la actualización de la evolución de los Compromisos 2025 al Comité de Dirección y al Consejo de Administración.

Además, los compromisos 2025 mencionados anteriormente se componen de varios

objetivos a alcanzar en los próximos años.

Por otro lado, en el plano medioambiental, lanzamos Planeta salud, que se refiere a objetivos solamente medioambientales a alcanzar en 2030.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

12.1. Información adicional

En 2022, el índice de satisfacción global alcanzó el 83%; mientras que la satisfacción de los clientes en el proceso de contratación de pólizas se situó en un 8 sobre 10. La escucha continua de la voz del cliente resulta fundamental para medir su percepción y satisfacción en momentos clave, establecer una comunicación bilateral con él y conocer sus intereses y necesidades. Todo ello permite a la compañía establecer planes de acción y de mejora continua.

DKV cuenta con un Plan de Encuestas que se lleva a cabo desde los departamentos de Marketing y Calidad y que involucra a numerosas áreas de la compañía y los distintos ramos, así como a la Fundación DKV Integralia. Este Plan constituye un instrumento de conocimiento continuo al proporcionar información relevante sobre experiencia de cliente, productos, servicios, herramientas, tendencias, etc. El grupo especializado de encuestas de la Fundación DKV Integralia es el encargado de realizar las encuestas telefónicas a clientes.

En la actualidad también se llevan a cabo encuestas por distintos medios como el correo electrónico.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

DKV trabaja para ofrecer la mejor experiencia a clientes en términos de personalización, sencillez y transparencia. El índice de recomendación es muy alto, siendo el NPS de salud del 42% y el NPS de decesos del 61%. Además, los espacios de salud obtienen una satisfacción de 8,6. En 2022 se recibieron 7.476 quejas y reclamaciones, resolviéndose el 100% en plazo. El tiempo medio de resolución es de 11 días.

En DKV los clientes son nuestra razón de ser y un foco estratégico central para la compañía. Para responder a sus expectativas definimos el programa Valor para nuestros clientes, que engloba todos los proyectos actuales y futuros en este ámbito con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes:

- ? Excelente calidad de servicio en todos los canales de atención y procesos.
- ? Activos digitales como el área de cliente y la aplicación móvil app Activa DKV, que les permita gestionar su salud y su seguro, dónde y cuándo quieran.
- ? Relación más allá de la gestión del seguro, queremos acompañar a nuestros clientes ofreciéndoles propuestas de valor adaptadas a sus intereses y momentos vitales para potenciar la fidelización.

La satisfacción y recomendación de los clientes se gestiona a través de metodología OKR, que permite establecer objetivos por proceso y canal de atención, y semanalmente, hacer seguimiento y planificar acciones de mejora.

A través de la digitalización queremos construir relaciones sencillas con nuestros clientes, en las que los procesos sean fáciles y la comunicación fluida. Por este motivo, trabajamos en la mejora de la usabilidad de los principales canales digitales, así como en la excelencia de los canales de atención al cliente y la eficiencia en la solución de sus gestiones.

Principales iniciativas en 2022:

- *Plan de acción para mejorar la satisfacción y recomendación de nuestros clientes con foco en atención al cliente, contratación, autorizaciones y reembolso de facturas de salud.
- *DKVVirtual: nuevo espacio virtual para la interacción con clientes, con toda la información sobre seguros y las iniciativas y proyectos de la compañía.
- *Puesta en marcha del proyecto de experiencias para clientes, ofreciendo servicios diferenciales con la intención de acompañarles más allá de sus necesidades asociadas a la gestión del seguro:
 - **Estamos contigo. Llamadas telefónicas a clientes más mayores para conocer sus necesidades (apoyo psicológico, alguna gestión asociada a su seguro, etc.).
 - **Bosque Memorial. Plantación de un árbol por cada uno de nuestros clientes fallecidos de decesos y vida del último año, dando la opción a sus familiares de hacernos llegar una frase en su recuerdo, que transcribimos a papel de semillas y posteriormente es colgado en los árboles recién plantados.
 - **DKV Mascota. Suscripción gratuita a un servicio de veterinarios en línea a través de una aplicación móvil durante seis meses.
 - **Hospitalizados. Facilitar la vuelta a casa desde el hospital en taxi a pacientes que han tenido una hospitalización reciente.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

14.1. Información adicional.

La tecnología en DKV es una palanca para el desarrollo de proyectos que contribuyan al crecimiento sostenible y la transformación de los procesos de negocio. En el marco de la iniciativa estratégica ?Uso intensivo de la tecnología?, en 2022 hemos trabajado para continuar disponiendo de más y mejores activos digitales:

- *Desarrollo de nuevas aplicaciones o evolución de las existentes.

*Mantener la infraestructura TI disponible y preparada para prestar los servicios incluidos en nuestro catálogo, que prestamos tanto a la organización como a nuestros grupos de interés.

*Garantizar los niveles adecuados de seguridad.

Se han finalizado 55 proyectos de tecnología y se han dedicado más de 250 mil horas a estas tareas.

PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD: En un contexto en el que los ciberataques son cada vez más frecuentes y sofisticados, contar con un nivel adecuado de protección es básico para consolidar la confianza de nuestros grupos de interés y a la vez evitar en lo posible la interrupción de los procesos de negocio. Para lograrlo, continuamos trabajando en tres líneas de actuación:

*Protección de la infraestructura tecnológica.

*Factor humano.

*Planes de contingencia.

Entre los proyectos llevados a cabo durante 2022 para incrementar la seguridad de los activos digitales de la compañía destacan:

*Desarrollo de procedimientos de gestión de accesos e identidades.

*Ejecución del Plan de concienciación en ciberseguridad y protección de datos para reforzar el nivel de preparación en la organización.

*Implantación nueva herramienta SIEM de análisis de información para la detección y bloqueo de ataques.

El correo electrónico es uno de los medios más usados y que está expuesto a amenazas de ciberseguridad, por lo que es esencial el seguimiento de posibles riesgos.

Estamos integrando la aplicación de los criterios ambientales y sociales desde el momento de creación de un nuevo producto y durante todas las etapas de su desarrollo hasta su lanzamiento al mercado. Además, trabajamos para la renovación de los productos existentes a través de procesos de actualización donde los criterios de sostenibilidad son fundamentales.

*Social: Famedic (seguro de salud flexible sin evaluación de salud a precios accesibles), Sanift empresas (seguro a precio accesible, sin límite de edad ni cuestionarios de salud), Nannyfy (servicios de canguro y actividades online para niños), Pack de servicios de obesidad infantil, Psicología, DKV OMM, ITA, pack de servicios para personas con discapacidad, testamento online y gestión del fin de la vida digital, líneas médicas telefónicas 24h, servicio bucodental.

*Ambiental: ecohogar, ecofuneral, climalert.

*Gobernanza: póliza vitalicia, cubierto desde el primer día, precio garantizado, DKV Club salud y bienestar

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o

de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

15.1. Información adicional.

El Grupo DKV certifica con la norma ISO 9001 la calidad de la prestación de servicios de contact center y la inserción laboral de personas con discapacidades de la Fundación DKV Integralia. ¿De acuerdo a la misma norma, ISO 9001, se certifica la calidad de la gestión de prestaciones y proveedores, DKV Servicios y Espacios salud DKV.? Por último, UNE179001 certifica la calidad en los centros y servicios dentales.?

En 2022, DKV recibió el Premio Estrella de Plata y Premio Estrella de Bronce en Salud Individual en los Premios Estrella de ADECOSE.? Además, DKV consiguió la primera posición en "salud individual" en el Barómetro ADECOSE.?

Compromiso DKV 2025 con la oferta inclusiva?:

- *Asegurar la consideración de los aspectos ASG en el 100% de los nuevos lanzamientos.?
- *Lograr que el 100% de los nuevos activos digitales respeten los principios de diseño inclusivo de DKV.?
- *Garantizar la accesibilidad en el 100% en los activos digitales.?
- *Garantizar al 100% de clientes individuales el no aumentar el precio del seguro por el gasto médico realizado.?
- *Garantizar la póliza vitalicia para el 100% de los clientes individuales con tres años de antigüedad.?

¿DKV dispone de políticas y procedimientos de seguridad y gestión de vulnerabilidades e incidencias necesarios y aplicaciones 24x7 de monitorización sobre los activos críticos. Adicionalmente de forma anual se auditan cuestiones relacionadas con seguridad y ciberseguridad para comprobar que nuestro perímetro y gestión de los datos son seguros. Estas auditorías son tanto externas como a nivel del propio grupo internacional ERGO. Así mismo, cada dos años, se realizan Auditorías de Protección de Datos siempre con resultado satisfactorio ?

¿Además de la amplia oferta de seguros, DKV ofrece muchos otros servicios para cuidar a nuestros clientes y sus familias, como: planes de prevención, Quiero Cuidarme blog con información sobre hábitos saludables, líneas telefónicas de ayuda médica, nuestro Club de Salud y Bienestar, etc. ?

Respecto al apartado a la sostenibilidad en los productos de la empresa, el 100% de los productos ofertados son controlados desde el departamento de medio ambiente, con el compromiso de que cada uno de ellos sea Cero Co2, o desarrollando servicios innovadores y ecológicos en algunos de nuestros seguros (EcoHogar, Ecofuneral).?

¿Estamos integrando la aplicación de los criterios ambientales y sociales desde el momento de creación de un nuevo producto y durante todas las etapas de su desarrollo hasta su lanzamiento al mercado. ¿Para recoger estos esfuerzos, hemos diseñado una infografía que publicamos en el Informe corporativo de 2022 con todos nuestros productos y servicios que incluyen aspectos ASG.? ?

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

16.1. Información adicional.

DKV desarrolla acciones de mejora continua para el servicio de postventa y está comprometida con la integridad de su oferta de productos de seguros. En este sentido la compañía garantiza los siguientes cinco compromisos a todos sus clientes:

- 1.- No aplicar subidas individuales de precio en las pólizas del 100% de los clientes individuales por mucho que se utilicen.
- 2.- Ampliar las edades de contratación de todos los seguros individuales de salud hasta los 75 años y la disponibilidad de DKV Selección, producto de asistencia sanitaria sin límite de edad de contratación.
- 3.- Asegurar enfermedades existentes, antes de la firma del seguro, mediante una sobreprima
- 4.- Garantizar la no rescisión del contrato en pólizas de salud con más de tres años de antigüedad.
- 5.- Comunicar responsablemente, estableciendo un plazo de tres meses entre las comunicaciones comerciales, en campañas de venta.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

17.1. Información adicional.

En DKV estamos convencidos de que los seguros deben ser fáciles y claros de entender. Estamos comprometidos con que el cliente entienda siempre el seguro que contrata con nosotros y para asegurarnos de ello trabajamos en que todas las comunicaciones con clientes sean transparentes y con un lenguaje claro y sencillo. Los principios básicos de la compañía en este ámbito se desarrollan en la herramienta ?DKV Lenguaje Claro?, como parte del Plan de Venta Responsable de DKV. En 2022 se han revisado 285 documentos con criterio de claridad y transparencia

PRINCIPALES ACCIONES PARA IMPULSAR LA TRANSPARENCIA Y EL LENGUAJE CLARO:

*Diálogo y sensibilización de nuestros comerciales: reunimos a representantes de la red comercial de DKV para compartir sus experiencias con clientes y distribuidores, poniendo en valor los principios de la venta responsable y las guías de estilo comercial de la compañía. Los vídeos están disponibles en YouTube y en la plataforma para agentes DKV DirectOn.

*Buenas prácticas de comunicación en salud: Nos adherimos al Decálogo de prácticas recomendadas sobre comunicación en temas de salud promovido por el Instituto Salud sin Bulos y la Asociación de Investigadores en eSalud (AIES) y que incluye buenas prácticas para frenar el avance de noticias falsas en salud.

*Menos bulos, más rigor científico: Iniciativa impulsada junto al medio de comunicación Maldita.es para responder con claridad y rigor a las consultas de salud de nuestros clientes

y sociedad.

*Claridad en nuestros contratos: Nuestros documentos contractuales han sido revisados por la Unión de Consumidores de España, una entidad que certifica su conformidad con la claridad y transparencia del contrato.

*Glosario de salud para dummies: Continuamos con la difusión de este libro publicado por DKV para promover el lenguaje claro en el sector seguros.

*Glosario de anglicismos: Identificamos las palabras en inglés más utilizadas en la compañía y proponemos a nuestros empleados versiones más claras y comprensibles para mejorar la comunicación con nuestros grupos de interés.

*Finalmente, DKV está adherida de manera voluntaria a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA sobre claridad en el seguro de salud (anualmente auditamos externamente el cumplimiento de dicha guía y el lenguaje claro en las comunicaciones escritas y documentación para clientes).

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

En 2022, las encuestas internas de clima mostraron una satisfacción global del los empleados del 83%. Desde hace 14 años DKV está reconocida como Best Workplace.

En concreto, en la última edición, DKV ocupa la cuartaposición entre las empresas mejor valoradas para trabajar dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados, ranking Best Workplaces de España que realiza anualmente Great Place to Work.

Para elaborar la lista Best Workplaces, se utiliza una metodología enfocada en el punto de vista del trabajador. Dos tercios de la puntuación del proceso de análisis evaluación-selección están basados en la opinión de los empleados en cuanto a las relaciones humanas que tienen lugar en sus entornos de trabajo. Además, se realiza un análisis de la cultura corporativa, fundado en aspectos como credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y compañerismo.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

19.1. Información adicional

El compromiso con la igualdad, la diversidad y la conciliación en DKV se materializa en su Plan de igualdad. En 2022 lanzamos un nuevo Plan de Igualdad de DKV para potenciar la diversidad a través de los siguientes ejes:

?Aumentar el liderazgo femenino.

?Reducir la brecha salarial. En 2022 se desarrolló el plan de acción para reducir la brecha identificada en la auditoría retributiva realizada en 2021.

?Ser referentes por nuestros planes de conciliación y ayuda a las familias de las personas de DKV, siempre con los valores presentes como la cercanía, la confianza mutua, la satisfacción y el compromiso.

Estrategia de gestión de la diversidad generacional y de la edad en DKV: tenemos el reto de contar con un colectivo sénior con capacidades, motivación, compromiso y salud, que le permitan tener un alto nivel de eficiencia y compromiso. Esto repercute positivamente en los resultados del negocio a través de la gestión del conocimiento de la compañía. En 2022 se definió una estrategia de actuación basada en los resultados de un diagnóstico previo y se decidió actuar en diferentes ámbitos:

1. La gestión del talento sénior.
2. Beneficios sociales para los sénior (focus group) y políticas de conciliación.
3. Prevención y vigilancia de la salud.
4. Sensibilización a través de foros y jornadas.
5. Voluntariado dirigido a mayores.
6. Reconocimiento.
7. Gestión de la diversidad generacional: Conecta Talento.

En cuanto a la promoción de la igualdad, en 2020, la compañía se adhirió a: el Target Gender Equality, el programa acelerador de la igualdad de género para las empresas participantes en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas; y la #RedEWI (Empower Woman In Insurance), primera red de liderazgo femenino de profesionales del sector asegurador que se unen para alcanzar un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo.

En materia de diversidad, desde 2009, el Grupo DKV es firmante del Charter de la Diversidad. Así mismo, por ámbitos de la diversidad, además de lo ya reportado en cuestión de género, se destacan los siguientes puntos:

- La compañía, en cuanto a la diversidad de orientación sexual, firmó en 2020, los principios de conducta de la ONU para empresas a favor de las personas LGTBI
- Este año nos hemos adherido a REDI, la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI, una asociación sin ánimo de lucro creada en 2018 y formada por más de 200 empresas de todos los sectores y tamaños que conectan esfuerzos para hacer visible su compromiso con el respeto y la inclusión de la diversidad LGTBI. Estamos realizando diferentes acciones en las que empleados de la organización de todos los niveles van a crear un grupo de aliados para empoderar la diversidad LGTBI.

- El Grupo DKV ha recibido el Premio Generación 2021 a la mejor práctica en la gestión de la diversidad generacional, otorgado por el Observatorio Generación & Talento, por el proyecto Expertos sénior apoyan DKV Emprende. Así mismo, se desarrollan dos programas de mentoría: Mentoring Digital de apoyo sénior y Mentoría Senior.

- Acerca de la diversidad funcional, en 2022, 20 personas con discapacidad formaban parte de la plantilla de DKV. Así mismo, de la mano de Fundación Integralia DKV y otras organizaciones para personas con discapacidad, se implantó en Asturias el HUB de Diversidad Digital.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

En el ámbito de la conciliación, desde 2013, Grupo DKV está certificado según el Modelo de Gestión de Conciliación e Igualdad para Grandes y Medianas Entidades, de la Fundación Másfamilia como empresa familiarmente responsable (EFR) con B+. Además, en 2022 se lanzó la política de teletrabajo con un modelo semi presencial

Se han establecido más de 85 medidas de conciliación. En el marco de la encuesta desarrollada por Great Place to Work, el 91% de la plantilla está de acuerdo con las acciones de conciliación de la vida personal y laboral.

.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

21.1. Información adicional.

El Plan de Formación no comercial para DKV se elabora de forma anual a partir de la participación de los empleados para dar respuesta a sus necesidades individuales y junto con los responsables de cada área, en colaboración con el departamento de Recursos Humanos.

En este plan, las principales acciones formativas se centran en las líneas estratégicas de la compañía para seguir impulsando la transformación digital, ágil e innovadora de DKV y

con formación técnica específica para los distintos departamentos.

En este sentido, en 2022 se realizaron 30.939 horas de formación no comercial (34h7empleado), con una inversión de 589.242?

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

22.1. Información adicional

El bienestar y desarrollo de las personas que forman parte de DKV es fundamental para el crecimiento de la compañía. Para ofrecerles entornos laborales seguros, diversos y retos, estamos comprometidos con:

- *Compartir la cultura de la organización, la formación en valores, interés en el desarrollo personal y desarrollo profesional en la compañía.
- *Desarrollar un estilo de liderazgo propio y alineado a la estrategia.
- *Promocionar el voluntariado corporativo y fomento de la diversidad.
- *Ser una empresa saludable, familiar y socialmente responsable.

Estos compromisos de materializan en nuestra estrategia de gestión de personas se basa en cuatro ejes de acción:

- *Cuidar a la plantilla e incrementar el nivel de compromiso.
- *Contar con el equipo de profesionales más competente del mercado.
- *Identificar, desarrollar y recompensar la contribución individual de los profesionales.
- *Alcanzar el nivel de calidad de los servicios prestados acorde con los requerimientos estratégicos.

GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

El desarrollo profesional y la formación es una de las prioridades estratégicas en materia de gestión de personas. Un ejemplo de este compromiso es que en 2022 batimos un nuevo récord en número de horas de formación impartidas a los equipos, con un total de 30.939 horas dedicadas a su capacitación, un 25% más que el año anterior.

Este crecimiento anual se debe a una mayor variedad de oferta formativa y a la flexibilidad que ofrecemos a través de la formación virtual y los modelos híbridos.

Tras el censo digital iniciado en 2021 para tener una imagen global de los conocimientos y habilidades digitales de los equipos, diseñamos un plan formativo con el objetivo de ofrecer oportunidades personalizadas por puesto y necesidad para mejorar dichas competencias digitales.

Este plan formativo tiene cuatro fases y está personalizado para cada empleado según su resultado en el censo.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

23.1. Información adicional.

La prevención y cuidado de la salud y bienestar de todas las personas que forman parte de la compañía está integrada en el ADN de DKV y de nuestro propósito de actuar juntos por una humanidad más saludable. Nuestro sistema de gestión y política, alineados a los requisitos de la norma ISO 45001, va más allá de la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores y se extiende hasta el estilo de vida personal y familiar, pasando por una cultura de organización saludable. Los principales compromisos de DKV en este ámbito son:

- *Considerar la salud y bienestar laboral un factor clave del desarrollo responsable y sostenible de la compañía.
- *Proteger y promover ambientes de trabajo seguros y saludables como prioridad para lograr la prevención de lesiones y evitar el deterioro de la salud.
- *Mejora continua y planteamiento de objetivos de mejora y metas medibles y asumibles en función de las capacidades de nuestra organización.
- *Promover e implantar estilos de vida saludables en el entorno familiar y en la sociedad.
- *Participación, colaboración, consulta, y compromiso activo de todas las personas que integran DKV, construyendo una cultura positiva y con la que sentirse identificados.
- *Cumplimiento más allá de las disposiciones legales y normativas en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, y de otros requisitos que DKV suscriba relacionados con las organizaciones seguras y saludables, para ser una empresa de referencia.

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Según el modelo SIGOS (Sistema de organización Saludable) hemos identificado los factores que influyen en una organización saludable. En la actual Versión 2.0, se define organización saludable como un grupo de personas y medios cuya cultura, clima y prácticas crean un ambiente que promueve la salud, la seguridad y bienestar.

Los requisitos de SIGOS nos permiten proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y el deterioro de la salud, promocionar e implantar hábitos de vida adecuados para las personas de la organización, sus familias y otras partes interesadas, así como lograr una cultura del bienestar organizacional y ejercer un compromiso con la sociedad de manera responsable.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

24.1. Información adicional

Se definen en las Condiciones Generales de Compras de DKV, que incluyen, entre otros, el cumplimiento de los principios establecidos en el Pacto Mundial de la ONU. Estas Condiciones son aceptadas por los proveedores que tienen una relación comercial con DKV. DKV es miembro de la Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En

consecuencia, como requisito previo para la cooperación, espera de sus socios comerciales que cumplan con los principios establecidos en el Pacto Mundial. En caso de incumplimiento de estos principios, DKV se reserva el derecho a rescindir la relación contractual mediante rescisión extraordinaria por causa justificada.

Asimismo, el Proveedor deberá cumplir con los aspectos incluidos en el "Anexo 3 - Responsabilidad Empresarial".

Adicionalmente, el documento de CCGG de Compras incluye el "Supplier code of conduct" procedente del Grupo ERGO que también deben aceptar los proveedores de DKV. En este documento se regulan los aspectos Medioambientales, Sociales y de Gobernanza establecidos por nuestro Grupo.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

25.1. Información adicional

Nuestros proveedores se clasifican en básicos, importante o claves, en función de su nivel de facturación con DKV y de la criticidad del producto/servicio para con nuestra compañía. Además, cualificamos a nuestros proveedores en dos aspectos: perfil empresarial y ámbito ESG, lo que les proporciona un sistema de doble letra para que la toma de decisiones se aproxime más hacia letras A que a C.

El 86% del gasto se produce con proveedores "Importantes" o "Clave" que son aquellos a los que, a parte de solicitar la aceptación de las CCGG, se les solicita la cumplimentación del cuestionario ASG para su cualificación en esta dimensión. Además, el 91% del gasto de la compañía se produce con proveedores que han aceptado las CCGG que incluyen aspectos ASG. Dentro de la propia cualificación de ESG, el 86% del gasto se genera en proveedores cualificados en el ámbito de ASG. El 68% del gasto sucede con proveedores que obtienen una cualificación A o B en el ámbito ASG.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

26.1. Información adicional

Si, el proceso de Cualificación de proveedores consta de dos partes:

1. Aceptación de nuestras Condiciones Generales de compra
2. Cumplimentación de dos cuestionarios: Perfil empresarial y Perfil ESG. La cumplimentación de estos cuestionarios es obligatoria para nuestros proveedores

importantes y claves y, opcional para los proveedores básicos. El cuestionario ESG plantea preguntas como si la empresa proveedora cuenta con una función expresamente dedicada a la gestión y supervisión en materia ESG, si disponen de memoria de sostenibilidad, etc.

Previa emisión de un Pedido al proveedor (y por lo tanto, previo al pago de la factura pendiente) detectamos si el proveedor ha realizado el proceso de Cualificación y, de no haberlo hecho, le pedimos que lo realice para poder emitirlo.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

27.1. Información adicional

Principales iniciativas con proveedores de seguros generales:

Ramo de decesos:

- *Formación y capacitación de los gestores de asistencia, con talleres de resiliencia y jornadas motivacionales

- *Sesiones de formación sobre vacunación y tests de diagnóstico a nuestros principales proveedores funerarios, ofreciéndoles información y acceso a servicios preventivos para sus empresas, en el marco de nuestro proyecto ?Ahora toca ser responsables?

Ramo de hogar:

- *Incremento de las modalidades de video peritaciones como sistemática de análisis de causas y valoración de daños aportando mayor agilidad a la gestión del siniestro

- *Continuación de la prestación del servicio de asistencia psicológica telefónica que ha dado una respuesta muy eficaz en un momento de necesidad social

El área de Seguros generales y Vida organiza un encuentro para reconocer a la labor de los Gestores de Asistencia Familiar (GAF) durante la pandemia y recargar energía para el futuro.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

28.1. Información adicional.

DKV trabaja, junto a sus Grupos de Interés, en cuatro causas clave para construir un mundo más saludable y justo estableciendo objetivos y planes de acción para cada una de ellas: cuidado del medioambiente observándolo con mucha atención, para analizar y

buscar soluciones a sus grandes amenazas; inclusión de las personas con discapacidad a través de la Fundación Integralia DKV y otras acciones de sensibilización, la compañía lucha por la integración social y laboral de todas las personas; alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil concienciando a la sociedad para mejorar los hábitos saludables desde la edad temprana; y el bienestar de las mujeres promoviendo el cuidado de su salud y potenciando hábitos saludables y una mayor igualdad y corresponsabilidad en los cuidados familiares.

DKV, desde 2018, mide su contribución a la sociedad y el impacto que esta genera mediante los indicadores previstos en la metodología del London Benchmarking Group(LBG)

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

29.1. Información adicional.

En línea con el posicionamiento de marca "Activistas de la salud" y la estrategia corporativa, DKV ha identificado los cuatro retos globales a los que se enfrenta la humanidad en materia de salud y donde su conocimiento y capacidades pueden contribuir de forma positiva a prevenirlos, mitigarlos, corregirlos o compensarlos. Estos cuatro grandes retos son: cambio climático y contaminación, integración de las personas con discapacidad, obesidad infantil, y bienestar de las mujeres.

Por otro lado, el plan estratégico lanzado en 2021 el Plan Imagina, con el propósito "Juntos actuamos por una humanidad más saludable", es una muestra más de nuestro compromiso por la sostenibilidad y por crear valor a nuestros grupos de interés, como parte de nuestra estrategia.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

30.1. Información adicional

En DKV promovemos que nuestros grupos de interés se involucren en actividades de Responsabilidad Empresarial, y por ello desarrollamos programas para cada uno de ellos, como por ejemplo:

- 1.- Programa de Voluntariado empleados con más de 1.000 participaciones anuales.
- 2.- Programa Ekoamigos: un grupo de empleados que participan en acciones para

promover la eco eficiencia en los centros de trabajo.

3.- Foro de diálogo anual con GGII: evento anual con representantes de todos los GGII para tratar temas estratégicos.

4.- Medialia: programa para impulsar la sostenibilidad con nuestra mediación.

5.- Plan Colabora: programa para apoyar a personal sanitario en su desempeño profesional, su salud y desarrollar sus conocimientos

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

31.1. Información adicional

Nos centramos en la comunicación de nuestras acciones más relevantes de acción social, como es el tema de la lucha contra la obesidad infantil, con un plan de comunicación para aumentar la sensibilización de la población. Del mismo modo, hacemos seguimiento de los impactos en redes sociales mediante herramientas de análisis en medios, y repercusiones en prensa.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

32.1. Información adicional

Para cumplir los compromisos con el planeta adquiridos por DKV en su política medioambiental y energética, la compañía trabaja por la prevención y minimización de los impactos ambientales de su actividad. Para lograrlo, DKV fundamenta su actuación a través de:

- El análisis de los datos de actuación ambiental, la identificación y valoración de los aspectos medioambientales significativos.
- La identificación de los requerimientos legales que aplican en DKV.
- El establecimiento de los objetivos, metas y líneas de actuación estructurados en un Programa Medioambiental (EKOplan) que aseguren el control de los aspectos ambientales y la mejora continua del sistema.
- La concienciación y formación a los empleados y colaboradores de DKV, a través de diferentes plataformas, páginas web e intranet corporativa.
- La acreditación con certificaciones medioambientales como la ISO 14001, entre otras.

Además, DKV ha establecido los compromisos 2030, con cambios reales y concretos a

favor de la calidad de vida de todas las personas y de un planeta saludable, presentando diez compromisos que integran su estrategia contra el cambio climático 2020-2030:

- 1.- Ser la primera aseguradora del país climática positiva
- 2.- Compensar todas las emisiones generadas por la empresa desde su creación (1932)
- 3.- Calcular y ayudar a reducir las emisiones generadas por nuestros grupos de interés.
- 4.- Desarrollar productos, soluciones y servicios innovadores frente al cambio climático.
- 5.- Plantar al menos un millón de árboles hasta el año 2030.
- 6.- Impulsar emprendedores y startups que trabajan en soluciones de salud ambiental.
- 7.- Apoyar a la ciencia en la difusión de la investigación del impacto del cambio climático sobre la salud.
- 8.- Combatir la desinformación y las fake news sobre ciencia, salud y cambio climático.
- 9.- Introducir el impacto climático y el vector ambiental en el cálculo del riesgo nuestros seguros de salud.
- 10.- Fijar objetivos ambientales y climáticos para todos los directivos de DKV.

En el marco de la actividad aseguradora todos los productos ofrecidos son cero emisiones y en el caso de productos como EcoFuneral, DKV lanzó al mercado el primer seguro de decesos ecológico orientado a minimizar el impacto ambiental. A Ecofuneral se une el lanzamiento de Ecohogar como primer seguro de asistencia en el hogar ecológico.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

34.1. Información adicional

En DKV, utilizamos materiales reciclados, reciclamos todos nuestros residuos y consumimos energía verde. Al ser una empresa de servicios, y no fabricantes de producto, estamos limitados a la hora de introducir de nuevo nuestros residuos en la fabricación de producto. No obstante, dentro de la ISO 14001/EMAS tenemos un procedimiento donde se indica que todo se recicla. En 2022 reciclamos:

- Papel
- Pilas
- Toner
- Residuos biosanitarios
- RAEES (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

35.1. Información adicional.

Comunicamos nuestro desempeño ambiental en nuestro Informe Corporativo. En la intranet para los empleados comunicamos todos nuestros esfuerzos en materia ambiental así como noticias relevantes relacionadas con el medioambiente, o las actividades de voluntariado medioambiental en la que otros empleados han participado.

Además, cada año lanzamos el Observatorio de Salud y Medioambiente, una publicación que quiere concienciar a la población de los efectos que los temas mediambientales causan a la salud.

En redes sociales, también publicamos noticias y nos adherimos a varias iniciativas medioambientales, difundiendo nuestro apoyo en los medios..

Como nueva acción del Plan de Negocio Responsable, queremos aumentar la visibilidad de nuestras acciones de protección del medioambiente en las sucursales.

Para los mediadores, creamos una guía de de prácticas de ecoeficiencia en las sucursales, para compartir nuestras buenas prácticas.

Además en 2020 publicamos los objetivos de Planeta Salud, nuestro objetivos ambientales a 2030:

1. Ser la primera aseguradora del país climático-positiva
2. Compensar todas las emisiones generadas por la empresa desde su creación (1932)
3. Calcular y reducir las emisiones generadas por nuestros grupos de interés
4. Plantar al menos un millón de árboles hasta 2030
5. Desarrollar productos, soluciones y servicios innovadores frente al cambio climático y por la salud ambiental.
6. Impulsar emprendedores y startups que trabajan en soluciones de salud ambiental
7. Apoyar a la ciencia en la difusión de la investigación del impacto del cambio climático sobre la salud
8. Combatir la desinformación y las fake news sobre ciencia, salud y cambio climático
9. Introducir el impacto climático y el vector ambiental en el cálculo del riesgo de nuestros seguros de salud.
10. Fijar objetivos ambientales y climáticos para todos los directivos de DKV

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan

ejemplarmente

- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Capacitar a las personas de la empresa
- 10 - Disponer de presupuesto

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Entre las fortalezas de DKV se encuentra su experiencia con el desarrollo de productos ambiental y socialmente sostenibles.

Además, la compañía comenzó en 2004 a medir sus emisiones y tomar medidas para mitigar su impacto. En la actualidad pueda presumir de haberlas reducido en más de un 90%, ser CeroCO₂ en huella operacional desde 2007 y haberse posicionado como la primera aseguradora del país climática-positiva, ya que compensamos un 10% por encima de nuestra huella operacional. Además, ha presentado 15 informes del Observatorio DKV de Salud y Medioambiente, ha formado a 397 niños y niñas en las academias de Plant for the Planet y, en 2013, inició las primeras plantaciones de árboles con empleados voluntarios. Este recorrido le ha permitido a DKV incorporar el cuidado ambiental a sus productos y servicios, como los seguros de hogar ecológicos y el ecofuneral.

Por último, entre las fortalezas de DKV está el acompañamiento y escucha de las necesidades de sus grupos de interés. Como compañía dedicada y preocupada por la salud, DKV ha tenido que adaptarse a esta realidad desconocida hasta el momento para dar respuesta a las nuevas necesidades de sus grupos de interés. Gracias a su innovador ecosistema de salud digital, la compañía ha ofrecido a sus clientes un servicio continuado y excelente durante la pandemia. Las prioridades se centraron en facilitar a los asegurados un acceso personalizado y digital a todos los servicios, especialmente de salud.

39.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

A pesar de llevar varios años poniendo el foco en los productos sostenibles y en el desarrollo de productos con criterios ASG, todavía nos queda camino por recorrer. Nuestro punto fuerte es el desarrollo de productos teniendo en cuenta criterios ambientales, pero debemos mejorar y seguir avanzando en productos innovadores socialmente y avanzar en la sensibilización.

A ello se une el establecimiento de objetivos relacionados con igualdad de género para

2025 como acabar con la brecha salarial significativa y contar con un 40% de mujeres en puestos de responsabilidad (directoras o responsables)

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.