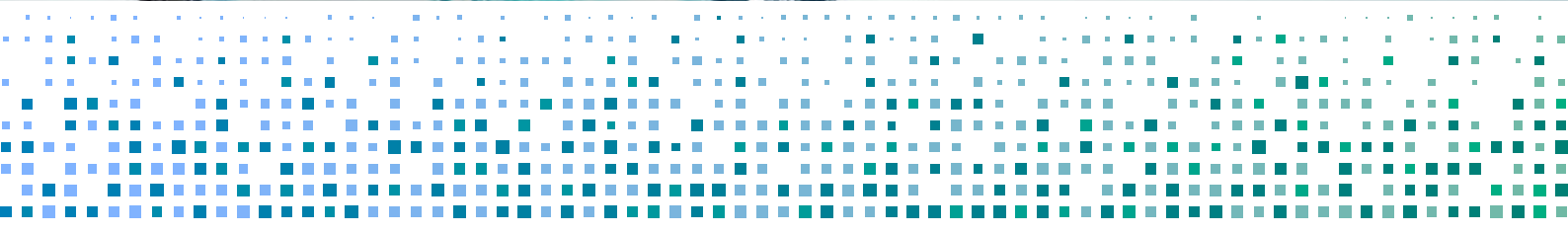


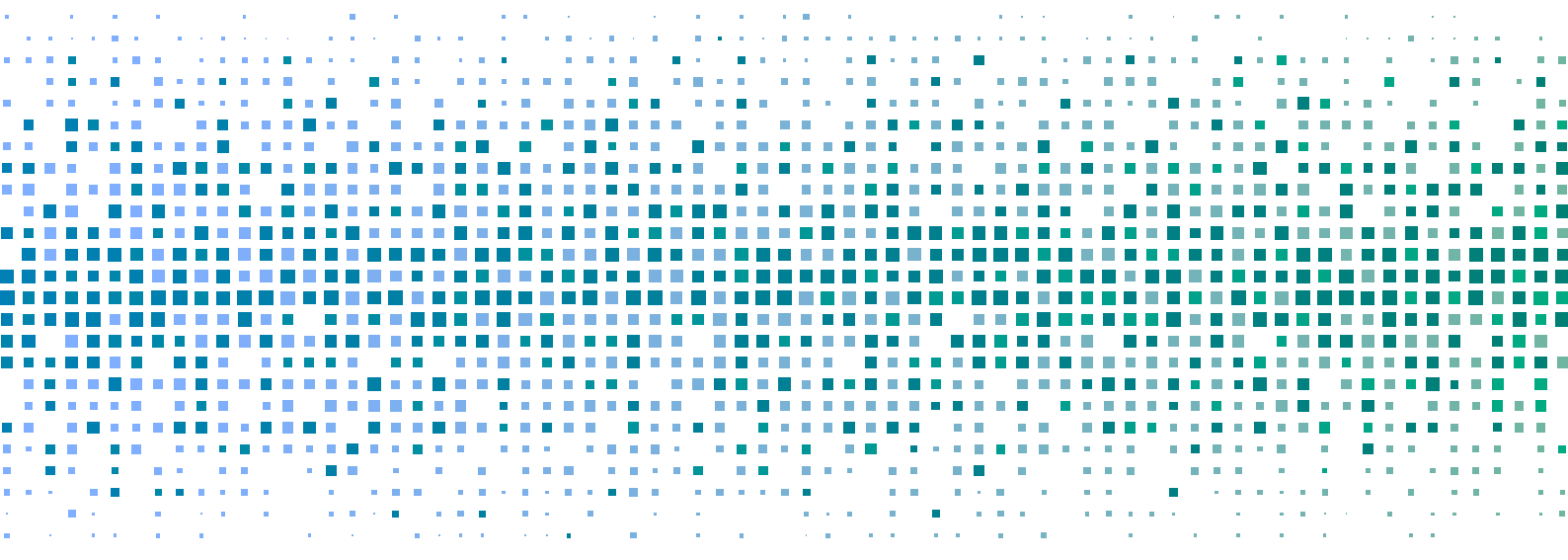
asitur
2023

MEMORIA de
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



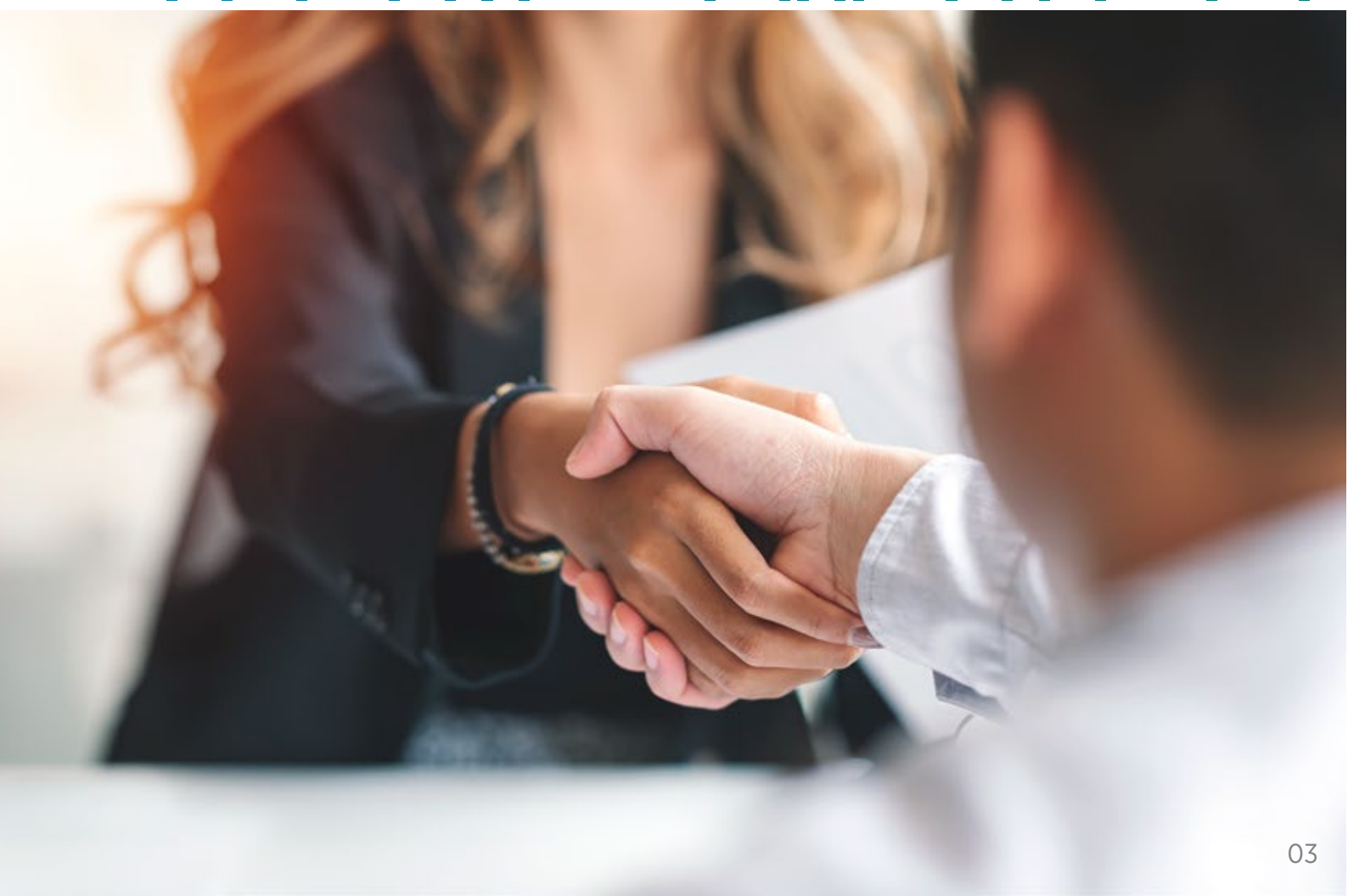
Índice

Bienvenida	03
Una empresa comprometida	05
Compromiso con nuestros clientes y proveedores	07
Compromiso con el medio ambiente	19
Compromiso con nuestros empleados	25
Compromiso social	29



1

Bienvenida





Es un honor presentar la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Asitur** correspondiente al año 2023. Un año especialmente significativo para nosotros, marcado por el lanzamiento de nuestro **Plan Estratégico (PE27)**. Tras consolidarnos como empresa referente en la prestación de servicios de asistencia para el sector asegurador, el pasado año pusimos en marcha este ambicioso Plan con el objetivo de mantener y fortalecer nuestra posición de liderazgo y ser la empresa de asistencia del futuro.

El PE27 materializa todas las iniciativas que ya estamos desarrollando y las que se llevarán a cabo en los próximos años para acercarnos a las mejores prácticas del mercado, con el propósito de ser **una compañía de más calidad, digitalizada, a la vanguardia de la tecnología y con una cultura de transformación continua**. Este proceso no solo implica una transformación digital de nuestra empresa, sino también una profunda evolución cultural, impulsada por áreas especializadas como la nueva Oficina de Transformación, el área de Innovación y Recursos Humanos.

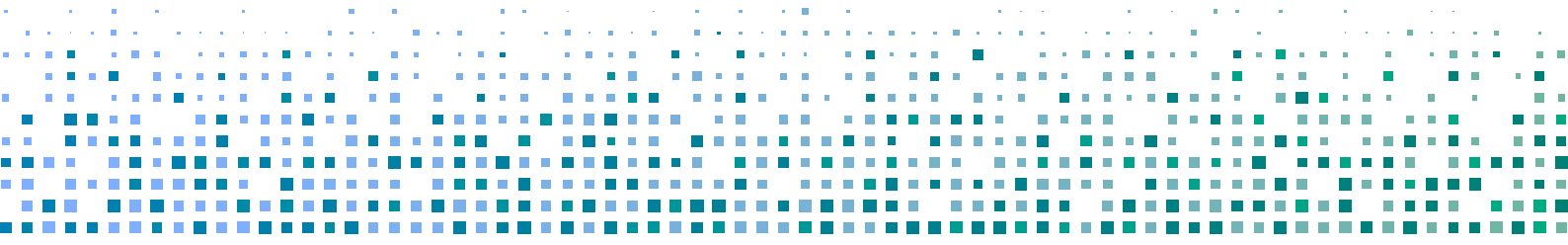
Paralelamente, creemos que este liderazgo debe avanzar parejo en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Nuestros valores corporativos de **espíritu de ayuda, responsabilidad, flexibilidad, orgullo de pertenencia y compromiso**, son la base de nuestra política de RSC y rigen nuestra actuación hacia nuestros grupos de interés: empleados, accionistas y clientes, proveedores y, en general, toda la sociedad.

Prestamos especial dedicación a ayudar a aquellos que más lo necesitan y, por supuesto, al cuidado del Medio Ambiente. Durante el 2023 impulsamos **numerosas acciones** en todos estos campos y es un orgullo poder compartir con todos vosotros esta memoria en la que encontraréis un resumen de dichas iniciativas.

Alberto Bravo
Director General de Asitur

2

Una empresa
comprometida





En Asitur, nuestros valores corporativos de espíritu de ayuda, responsabilidad, flexibilidad, orgullo de pertenencia y compromiso son la base de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y se reflejan en todas nuestras acciones.

Creemos firmemente que nuestra actuación debe estar siempre alineada con principios éticos y morales que contribuyan a la creación de valor añadido, tanto para la empresa como para nuestros principales grupos de interés. Estos incluyen clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

Nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la sostenibilidad es absoluto y guía nuestras acciones y decisiones diarias, garantizando que operamos con integridad y responsabilidad. Uno de los pilares de nuestra política de RSC es la responsabilidad económica, asegurando la sosteni-

bilidad financiera de Asitur para garantizar la continuidad de nuestras actividades a largo plazo. Hemos implementado políticas de buen gobierno corporativo que priorizan la ética empresarial y la transparencia. La creación en 2022 de la Dirección de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos es un ejemplo de nuestra dedicación a mejorar continuamente nuestras operaciones y procesos de gestión.

Además, en los últimos años hemos intensificado nuestro compromiso con el Medio Ambiente a través de numerosas iniciativas. Y, como históricamente hemos hecho, participamos en proyectos sociales que ayudan a las personas en situación de vulnerabilidad.

Todos estos valores y compromisos se reflejan en nuestras acciones de RSC y pretenden lograr un impacto positivo en la sociedad.

3

Compromiso con
nuestros clientes
y proveedores





3.1 | Datos de actividad generales



+40 años de experiencia en el sector

SERVICIOS PRESTADOS



+1,8
millones
de servicios de
asistencia al hogar



+1,2
millones
de servicios de
asistencia en carretera

NÚMERO DE EMPLEADOS



1.000 empleados

3.2 | Plan Estratégico 27

El Plan Estratégico 2027 (PE27) de Asitur, lanzado en 2023, tiene como objetivo principal mantener y fortalecer nuestra posición competitiva en el sector asegurador, posicionándonos como la empresa de asistencia del futuro. Este ambicioso plan abarca cinco años y se centra en la transformación digital, la mejora de procesos, y la innovación tecnológica.



**PLAN ESTRATÉGICO
DE ASITUR** 2023 — 2027

En su primer año, el PE27 ha logrado importantes avances. Entre otros: hemos adoptado metodologías de gestión de proyectos, incorporado nuevos perfi-

les especializados, creado la Oficina de Transformación, o elaborado una estrategia TIC para alinear nuestras capacidades tecnológicas con los objetivos empresariales, mejorando nuestra visión estratégica y competitividad.

Además, la mejora del modelo de proveedores ha optimizado la comunicación, gestión y calidad del servicio. Se han dado pasos importantes para la incorporación de nuevo negocio y se han fortalecido los servicios de valor añadido que Asitur ofrece, lo que ha contribuido a aumentar la satisfacción de nuestros cliente.

Gracias a estos esfuerzos y los que vendrán, en Asitur estamos preparados para un futuro de crecimiento y liderazgo sostenido en el sector.



3.3 | Buen Gobierno

Uno de los pilares sobre los que se sostiene nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa es la responsabilidad económica de la compañía.

La sostenibilidad financiera de

Asitur permite garantizar nuestra actividad en el tiempo. Acompañada siempre de medidas encaminadas a un Buen Gobierno Corporativo que ponga la ética empresarial y la transparencia en el centro de nuestro día a día.



AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2022, se creó en Asitur la Dirección de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos. El objetivo de esta nueva dirección es agregar valor, mejorar las operaciones de la organización y ayudar a cumplir sus objetivos.

Esto se logra aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo.

RESPONSABILIDAD CON EL MERCADO, CLIENTES Y ACCIONISTAS

En Asitur nos comprometemos con una política de responsabilidad y de ética profesional sobre nuestros acuerdos comerciales que mantengan el respeto hacia el mercado, los clientes y los accionistas, velando en todo momento por los intereses de las partes intervinientes.

Con más de cuarenta años de experiencia, somos la empresa líder en la prestación de servicios de asistencia y gestión de siniestros de pólizas de multi-riesgo y auto para el mercado asegurador español.

Nuestra operación del servicio garantiza soluciones eficaces e inmediatas para que la experiencia del cliente sea memorable. La calidad, junto con la innovación tecnológica y el capital humano, son las claves que han permitido a Asitur convertirse en un referente del sector.

Nos esforzamos continuamente por mejorar nuestros servicios, implementando tecnologías de vanguardia y manteniendo una comunicación transparente y abierta con nuestros clientes y accionistas, asegurando así su confianza y lealtad.



RESPONSABILIDAD CON NUESTRA RED DE PROVEEDORES



Trabajamos con una red de proveedores que conoce y acepta la política de responsabilidad de Asitur, la apoya y se compromete con nuestros valores corporativos. Aplicamos la transparencia y las buenas prácticas en la contratación de nuestros proveedores, asegurando que nuestros altos estándares éticos y de responsabilidad social se reflejen en toda nuestra cadena de suministro.

Velamos porque las mejoras en materia de responsabilidad social que aplicamos en Asitur puedan servir de ejemplo y modelos de trabajo capaces de ser implementados por nuestros proveedores.

Fomentamos relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la colaboración mutua, lo que permite un crecimiento sostenible y beneficioso para ambas partes.

RESPONSABILIDAD CON NUESTROS EMPLEADOS

En Asitur, consideramos que nuestros empleados son el recurso más valioso y la base de nuestro éxito. Nos comprometemos a proporcionar un entorno de trabajo seguro, respetuoso y motivador que promueva el desarrollo profesional y personal de cada empleado.

Esto incluye programas de capacitación y desarrollo, iniciativas de bienestar y salud laboral, y mecanismos para

fomentar la participación, motivación y compromiso de los empleados. Promovemos una cultura de respeto, diversidad e inclusión, donde cada empleado se sienta valorado y apoyado.

Asitur también se esfuerza por mantener una comunicación abierta y transparente con sus empleados, asegurando que estén informados y puedan participar activamente en las decisiones que afectan su trabajo y su futuro.



3.4 | Nos ganamos la confianza de clientes y proveedores

Clara vocación por el servicio y la honestidad

Basamos nuestra ventaja competitiva en una fuerte cultura de servicio.

Índice de fidelización

Somos la empresa que genera un mayor índice de fidelización de asegurados y una menor tasa de abandono con respecto al mercado.

Modelo de gestión único y diferencial

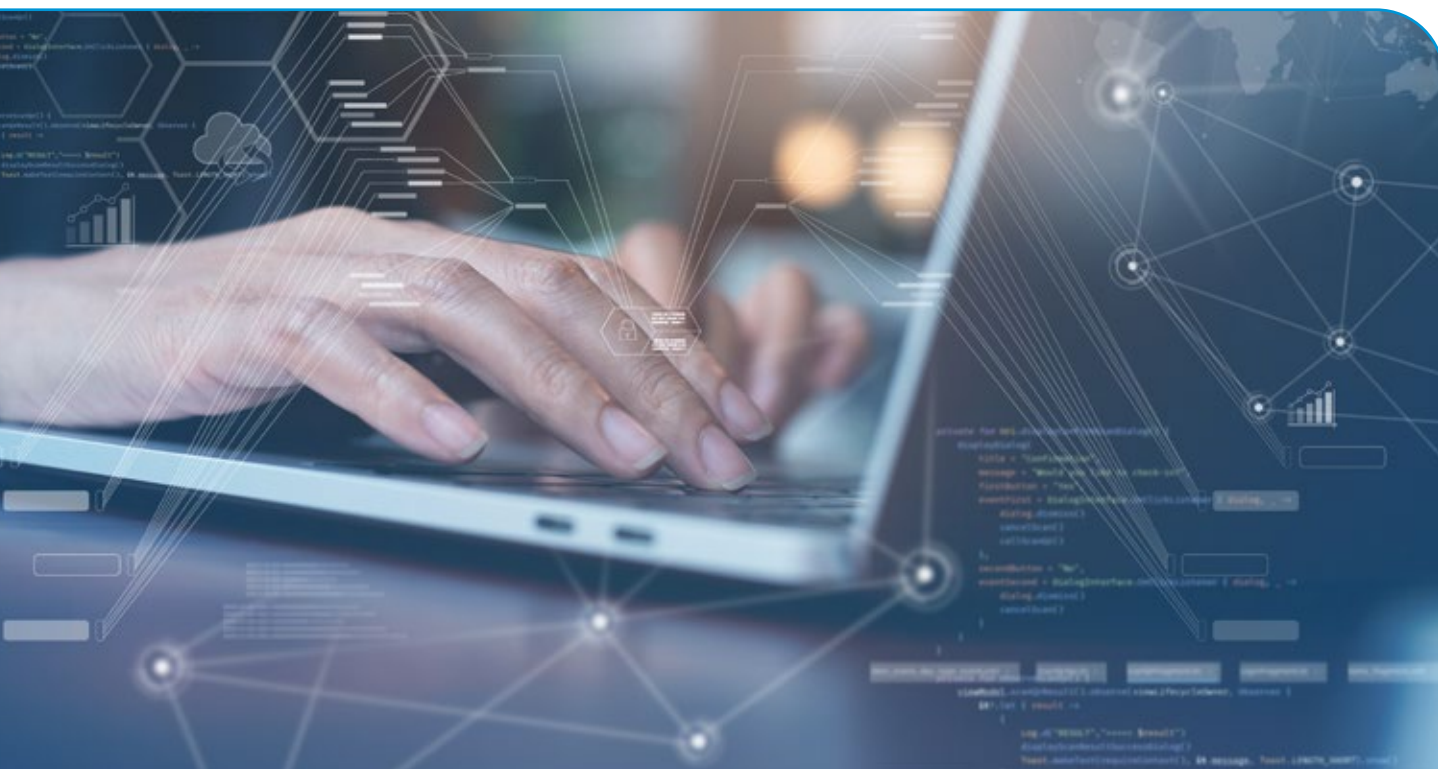
Disponemos de un modelo de gestión de siniestros propio, cuyos ejes principales son la calidad, la excelencia en la tramitación, un sistema único de gestión de red de proveedores y el uso intensivo de la tecnología.

Modelo de gestión basado en la Calidad

- Utilizamos la métrica NPS.
- Encuestamos al cliente al finalizar cada servicio.
- Medimos las emociones.
- Disponemos de un Grupo Especial de Incidencias y de Inspectores de Calidad para controlar la calidad de las reparaciones.

“Hacemos del siniestro una experiencia positiva para el asegurado”





Digitalización del modelo de negocio

En Asitur tenemos una unidad independiente denominada AsiturTech que desarrolla e implementa distintas soluciones de digitalización como la omnicanalidad en la relación con el asegurado, la apertura digital de siniestros, el uso de big data, chat bots, etc.

Especialistas en redes de agentes y corredores

Facilitamos canales de comunicación y herramientas para el mediador.



3.5 | Eventos con clientes y proveedores

Desayunos de Asitur Focus

Son una iniciativa del Observatorio de Siniestros de Asitur, cuyo objetivo es abordar temas de actualidad en el sector asegurador y ofrecer un espacio para el intercambio de ideas entre diferentes compañías en un ambiente distendido.

Este formato busca poner en común experiencias y perspectivas, fomentando un diálogo abierto sobre temas relevantes como la digitalización, el impacto del cambio climático y la evolución de los servicios de valor añadido.

El primer Desayuno de Asitur Focus, celebrado el año pasado, se dedicó a la asistencia en el hogar y contó con la participación de destacados profesionales del sector.

Consejo asesor de proveedores

La dirección de Asitur mantiene un contacto directo y permanente con la red de proveedores lo que le permite conocer de primera mano sus necesidades y demandas de cara a una mejora continua de la calidad del servicio.



Participación de Asitur en la Semana del Seguro

Asitur participa anualmente en la Semana del Seguro, el encuentro más importante del sector asegurador a nivel nacional. Este evento reúne a las principales compañías y profesionales del sector para debatir sobre las tendencias y desafíos actuales, compartir conocimientos y explorar nuevas oportunidades de negocio.

En 2023, Asitur patrocinó una jornada bajo el título “Ser o no ser... lo que diga la I.A.”, compuesta por cuatro ponencias centradas en la tecnología, la capacidad de adaptación y el respeto al medio ambiente.

Nuestra participación no solo subraya nuestro compromiso con la innovación y la sostenibilidad, sino que también refuerza nuestra posición como líder en el sector asegurador.

Afterworks Madrid y Barcelona

Asitur organiza anualmente afterworks donde clientes y colaboradores comparten impresiones en un ambiente informal. En junio de 2023, la cita en Madrid tuvo lugar en la terraza de Casa Suecia con más de setenta invitados. En Barcelona, el evento se celebró en la terraza Alaire del Hotel Condes de Barcelona, con la asistencia de más de ochenta invitados.

La dirección general y el equipo directivo de Asitur participaron en ambos encuentros, agradeciendo la presencia de los asistentes. Para compensar la huella de carbono generada, se realizó una plantación en el Bosque de Asitur, demostrando nuestro compromiso con la sostenibilidad.





Colaboración de Asitur con la fundación CEA

Cada año, Asitur colabora con la Fundación CEA para promover la seguridad vial mediante la realización de estudios e investigaciones. Esta colaboración busca concienciar a los conductores sobre temas cruciales, como la Hoja de Rescate, una herramienta vital que muestra un esquema

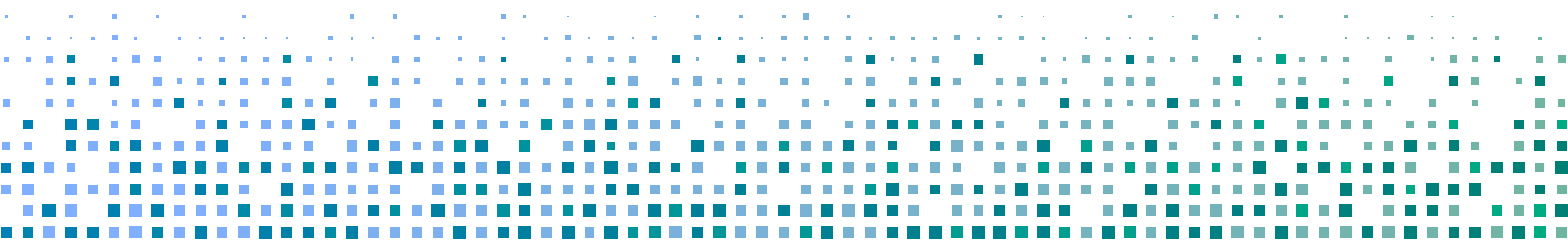
del vehículo para facilitar una rápida y eficaz intervención en caso de accidente.

Los estudios realizados pretenden evaluar el conocimiento de los conductores sobre estas herramientas y promover su uso, contribuyendo así a mejorar la asistencia en emergencias y aumentar la supervivencia en siniestros viales.



4

Compromiso con el medio ambiente





Bosque Asitur

Asitur ha renovado su certificado de compensación de CO₂, plantando más de 9.800 árboles en el Bosque de Asitur lo que contribuye a compensar las emisiones anuales generadas por la compañía. A cierre de 2023, Asitur ya cuenta con más de 15.300 árboles plantados en diversos ecosistemas de todo el mundo. Esta

iniciativa incluye la compensación de CO₂, producido en eventos, emisiones de la flota de Eficalia y vuelos de los empleados, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Además, este esfuerzo refuerza nuestro objetivo de reducir nuestra huella de carbono y promover prácticas empresariales más ecológicas.

Semana Verde de Asitur



Semana Verde en torno al Día Mundial del Medio Ambiente

Asitur divulgó información sobre el uso responsable de recursos naturales entre sus empleados y plantó un árbol por cada uno de ellos, sumando 1.017 árboles al Bosque de Asitur.

Esta iniciativa busca concienciar sobre la importancia de proteger el medio ambiente y promover prácticas sostenibles en el ámbito laboral. Además, se organizaron diversas actividades para sensibilizar sobre la conservación del medio ambiente.

Merchandising materiales biodegradables

Asitur mantiene criterios de economía circular, utilizando materiales biodegradables y reciclables en su merchandising, como bolígrafos RPET, lápices infinitos y libretas de materiales reciclados, contribuyendo a la reducción de residuos.

Esta política no solo disminuye el impacto ambiental, sino que también fomenta la sostenibilidad y la responsabilidad entre nuestros empleados y colaboradores. Seguimos comprometidos en buscar alternativas sostenibles para todos nuestros productos y materiales promocionales.



Instalación de placas solares

En la sede central de Tres Cantos, Asitur instaló placas fotovoltaicas que permiten optimizar el consumo eléctrico con recursos propios, avanzando en nuestra política de respeto por los recursos naturales del planeta.

Esta medida reduce nuestra dependencia de fuentes de energía no renovables y disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero. La instalación de estas placas es un paso significativo hacia la autogeneración de energía limpia y sostenible.



Reducción de plásticos en las oficinas

Hemos eliminado los plásticos en el material de oficina y máquinas expendedoras, optimizando la gestión de residuos. Colaboramos con AUARA, promoviendo sus botellas 100% RPET y apoyando proyectos de acceso a agua potable en países en desarrollo.

Esta colaboración no solo reduce el uso de plásticos, sino que también tiene un impacto social positivo, ayudando a comunidades a acceder a agua potable. Promovemos el uso de botellas reutilizables y la correcta gestión de los residuos plásticos.



Acuerdo de colaboración con Fundación Canal

Asitur promovió un acuerdo con Fundación Canal, permitiendo a los empleados beneficiarse de un descuento del 50% para acceder a la exposición “Somos Agua”. Esta colaboración promueve la concienciación sobre la importancia del agua y la sostenibilidad. Además de la exposición se organizaban visitas guiadas y talleres educativos para profundizar en la problemática del agua y su gestión sostenible.



Concurso interno de foto denuncia



Lanzamos entre nuestros empleados un concurso de foto denuncia para visibilizar problemas medioambientales, incentivando la participación con regalos y plantando hasta 180 árboles en el Bosque de Asitur (uno por cada foto recibida), fomentando la concienciación y acción ambiental.

Este concurso no solo sensibiliza sobre las prácticas medioambientales, sino que también involucra activamente a los empleados en la protección del entorno. Las fotos ganadoras se exhibieron en la web interna de Asitur para inspirar a otros a participar y tomar medidas proactivas.

Nuevos contenedores de reciclaje de cápsulas de café

Hemos instalado contenedores específicos para el reciclaje de cápsulas de café en nuestras oficinas, coordinando su recogida y depósito en puntos de reciclaje cercanos, promoviendo un reciclaje eficiente y responsable.

Esta iniciativa reduce significativamente los desechos de aluminio y plástico, fomentando una cultura de reciclaje entre nuestros empleados. Además, trabajamos con proveedores de reciclaje certificados para asegurar que las cápsulas se procesen de manera sostenible.



Participación en proyecto de conservación y restauración de la biodiversidad



Asitur colabora con la Fundación para la Investigación en Etología y Biodiversidad (FIEB), participando en jornadas de voluntariado y dando visibilidad a sus proyectos, contribuyendo a la conservación y restauración de la biodiversidad.

Estas actividades incluyen la plantación de árboles, la restauración de hábitats naturales y la educación sobre la importancia de la biodiversidad. Los empleados de Asitur se unen a estas iniciativas, fortaleciendo nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente.

Oferta para empleados: empresa lavacoches sin agua

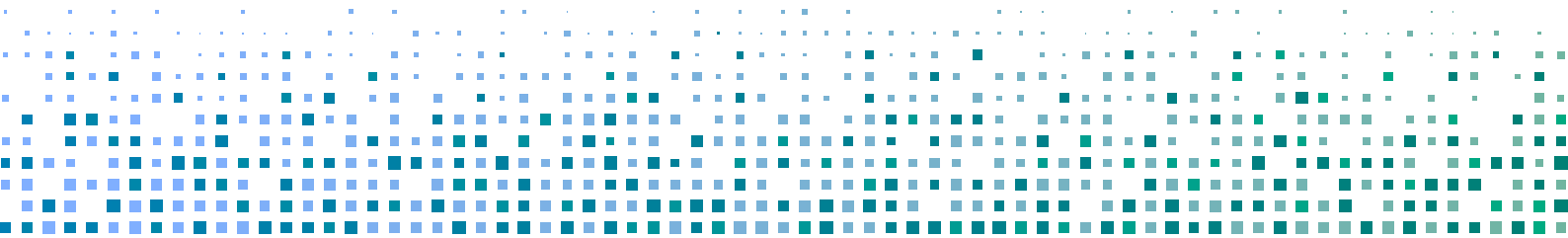
Asitur ha alcanzado un acuerdo con una empresa de lavado ecológico de coches sin agua, ofreciendo ventajas a nuestros empleados y promoviendo prácticas sostenibles en el cuidado de sus vehículos.

Este servicio utiliza técnicas de limpieza que no desperdician agua, apoyando así nuestra misión de conservar los recursos naturales además de ofrecer una medida cómoda y de ahorro a nuestros empleados.



5

Compromiso con los empleados





Beneficios sociales

Asitur ofrece a sus empleados una amplia gama de beneficios sociales. Mediante un acuerdo con GES financia una parte del seguro médico. Además tiene descuentos en diferentes servicios, y da acceso a programas de bienestar. Estos beneficios mejoran la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias, promoviendo un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal.



Formación y desarrollo

En Asitur, la formación y el desarrollo profesional son prioritarios. Ofrecemos programas de capacitación continua y oportunidades de desarrollo profesional para asegurar que nuestros empleados adquieran nuevas habilidades y conocimientos. La formación es esencial para mantener la competitividad y adaptarse a los cambios del mercado, fortaleciendo el crecimiento personal y profesional de cada miembro del equipo.



Prevención de riesgos laborales

La seguridad de nuestros empleados es una prioridad en Asitur. Implementamos políticas y procedimientos de prevención de riesgos laborales para asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable. Realizamos evaluaciones regulares de riesgos y proporcionamos formación específica para minimizar los peligros en el lugar de trabajo.



Salud y bienestar en el trabajo

Promovemos la salud y el bienestar de nuestros empleados mediante programas como Asitur Go, que incluye retos saludables, programas emocionales y actividades físicas. Fomentamos un estilo de vida activo y saludable, ofreciendo recursos y apoyo para el bienestar físico y mental de nuestros empleados. Actividades como los retos de pasos y actividad física contribuyen a un ambiente de trabajo más saludable y motivador.



Encuesta de clima

Realizamos encuestas de clima laboral para recabar la opinión de nuestros empleados sobre diversas cuestiones de la compañía. Estas encuestas son anónimas y nos ayudan a identificar áreas de mejora, asegurando que el ambiente de trabajo sea positivo y que se aborden las preocupaciones de nuestros empleados.



Comunicación interna

Creemos en una comunicación transparente y honesta. Utilizamos el portal online Asitur Ahora para mantener informados a los empleados sobre la actualidad de la compañía.

También organizamos encuentros con la Dirección y actividades que fomentan la participación, como concursos de fotografía y retos saludables.



Otras acciones

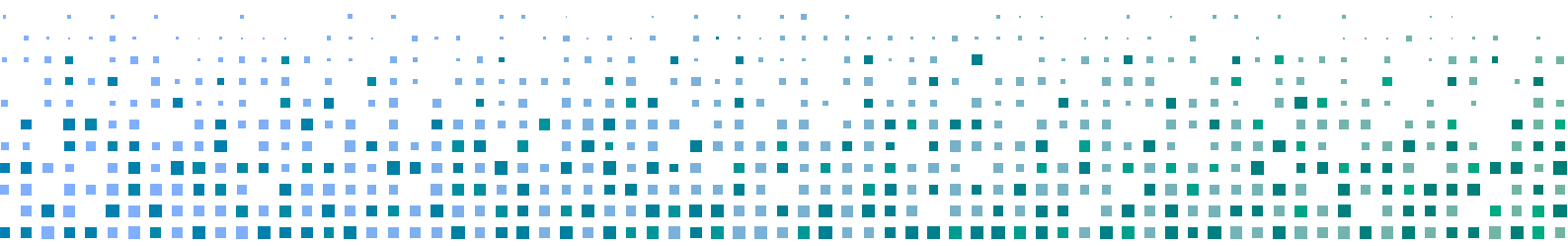
Organizamos diversas actividades sociales para nuestros empleados, incluyendo una mañana de cine y la fiesta de Navidad, creando oportunidades para que los empleados y sus familias disfruten.

Creemos que estos eventos fomentan el compañerismo y refuerzan los lazos dentro de la empresa. También ofrecemos regalos y sorpresas durante el año, mostrando el reconocimiento del esfuerzo y dedicación de nuestros empleados.



6

Compromiso social



Seguimos trabajando por la inserción



Asitur Actúa
PROGRAMA DE AYUDA A
LA INSERCIÓN LABORAL

En colaboración con



PROYECTO ASITUR ACTÚA

Asitur Actúa fue el programa de acción social más importante del año 2023 y continúa durante el 2024. The Voluntary Solidarity Fund (VSF España), una aceleradora de proyectos sociales, fue clave en la puesta en marcha de esta iniciativa.



Asitur Actúa está enfocado en la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad. Este proyecto se desarrolla en colaboración con Cáritas Madrid con el objetivo de proporcionar oportunidades de empleo que transformen vidas.

INSERCIÓN LABORAL

A través de Asitur Actúa, se implementan varias vías de apoyo a la inserción laboral:



- 1 Formación para la capacitación profesional: Se diseñan y ofrecen programas de formación que mejoran las habilidades y conocimientos de los participantes, preparándolos para el mercado laboral. Estos cursos abarcan una variedad de áreas relevantes para el sector de la asistencia y otros campos, asegurando que los beneficiarios estén bien equipados para encontrar y mantener un empleo.



- 2 Ayuda en la inserción laboral: Asitur facilita el acceso a oportunidades de trabajo en el sector de la asistencia, brindando soporte continuo durante el proceso de integración laboral.

Voluntariado corporativo en Moda Re-



Además, Asitur Actúa incluye actividades de Voluntariado Corporativo en Moda Re-, donde los empleados de Asitur participan activamente en proyectos de reciclaje de ropa y apoyo a la inserción laboral. Moda Re- es una cooperativa social de Cáritas que da una segunda vida a la ropa usada y emplea a personas en riesgo de exclusión social. Los voluntarios de Asitur ayudan en los almacenes de Moda Re- con la clasificación de ropa de segunda mano.

Donación de ropa



Esto se complementó con la donación de ropa. Se instalaron contenedores en las oficinas de Asitur para recolectar ropa donada por los empleados. Esta ropa se clasifica y se reutiliza o recicla a través de Moda Re-, beneficiando tanto al medio ambiente como a las personas en situación de vulnerabilidad que trabajan en ella.

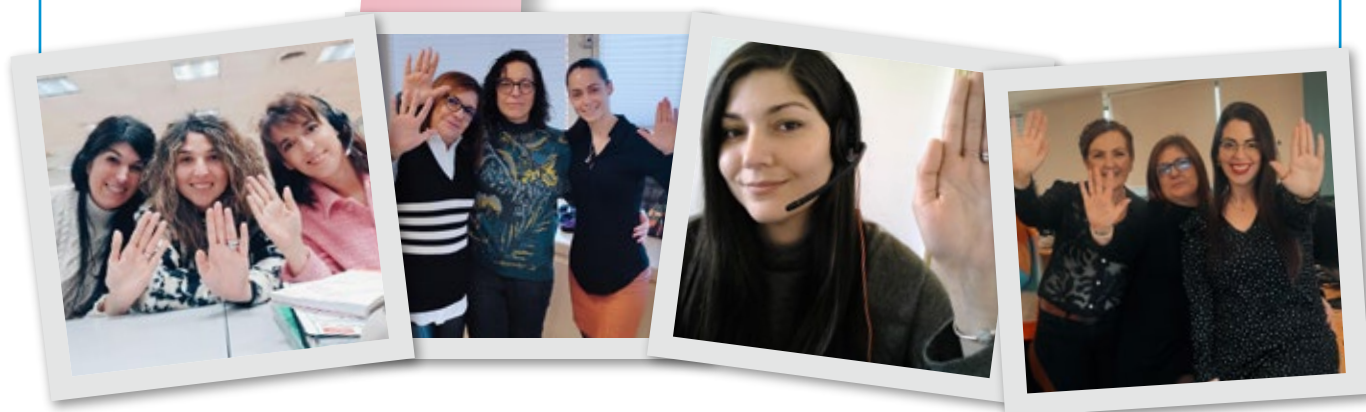


Los empleados de Asitur han mostrado una gran generosidad, llenando los contenedores y ayudando a proporcionar ropa de abrigo y otros artículos necesarios para quienes más lo necesitan.





En Asitur apoyamos la lucha contra el cáncer colaborando con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC). En el Día Mundial contra el Cáncer, realizamos una campaña donde por cada comentario o foto de apoyo recibido, Asitur donó una cantidad a la AECC. El dinero recaudado contribuye a la investigación y el apoyo a los afectados por esta enfermedad.



Carrera Ponle Freno

Participamos en la Carrera Ponle Freno, una iniciativa anual que promueve la seguridad vial y apoya a las víctimas de accidentes de tráfico. Este año, más de treinta compañeros se unieron a la carrera, y Asitur facilitó sus inscripciones.

Los fondos recaudados por la organización de la carrera se destinan a ayudar a las víctimas y sus familias, promoviendo la concienciación sobre la seguridad vial y la importancia de la prevención de accidentes.



Mercadillo Solidario

★ Talismán ★



Asitur organiza el Mercadillo Solidario en colaboración con la asociación Talismán, que apoya a personas con discapacidad intelectual. En este mercadillo se venden plantas y artesanía elaborada por los beneficiarios de Talismán, ayudando a financiar sus programas de inserción socio-laboral.

Este evento promueve la solidaridad y el apoyo a la inclusión social en nuestras comunidades de estas personas, ofreciendo una plataforma para que los empleados de Asitur puedan contribuir de forma significativa.

Regalos solidarios de Navidad Fundación Altius

Para celebrar la Navidad, Asitur colabora con la Fundación Altius, que ayuda en la confección del regalo solidario a nuestros empleados. Este regalo no solo ayuda a celebrar las fiestas, sino que contribuye a la misión de la Fundación Altius, promoviendo la solidaridad y el apoyo a quienes más lo necesitan.



