



TU COMPAÑÍA

Reporte Anual de Sostenibilidad (ESG)

HDI SEGUROS

México, 2023

ÍNDICE

I	¿Quiénes somos?	7
II	Nuestros clientes	18
III	Nuestros colaboradores	40
IV	Gestión social	63
V	Ambiente	67
VI	Gobierno corporativo	74
VII	Acercas del reporte	82

REPORTE ESG 2023



CÓMO LEER EL REPORTE

El presente informe tiene como objetivo comunicar la gestión estratégica de HDI SEGUROS México respecto a los impactos significativos ambientales, económicos y sociales propios de su actividad en el 2023.

El reporte ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y los parámetros del Sustainability Accounting Standards Boards (SASB) del sector Seguros. Para facilitar la identificación de los contenidos correspondientes a los estándares y parámetros mencionados, los respectivos códigos se indican al principio de cada sección, según el siguiente formato:

(GRI 2-1) o (SASB FN-IN-270a.1). Además, al final del informe se proporcionan los respectivos índices de contenidos GRI y SASB los cuales incluyen los números de página correspondientes, en donde se puede localizar la información dentro del reporte de manera más rápida y sencilla.

HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA

(GRI 2-22)

Colaboradores, socios comerciales, asegurados, proveedores y público en general:

Con gran placer y compromiso me dirijo a ustedes en nombre de HDI SEGUROS México, para compartir los resultados de la gestión de riesgos e impactos ESG (Environmental, Social & Governance, por sus siglas en inglés) que #Juntos hemos alcanzado.

Como parte del Grupo Talanx, integramos la sostenibilidad en el corazón de nuestra estrategia empresarial. Nos esforzamos no sólo por maximizar el retorno financiero, sino también por generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente a través de acciones que contribuyan a la mitigación de los riesgos del cambio climático.

Desde hace un par de años, iniciamos la ruta hacia la sostenibilidad, y desde ese momento hemos buscado consolidarnos como una empresa consciente y responsable, es por ello que nuestra estrategia ESG se sustenta en pilares fundamentales como la suscripción e inversión responsable, la equidad social, neutralidad de carbono y gobierno corporativo, con el objetivo de contribuir a una sociedad mexicana más inclusiva y justa.

Entre nuestros logros 2023 destacamos nuestra contribución a la reducción de la huella de carbono a través de la generación del 13% de nuestra energía eléctrica mediante el uso de paneles solares y la migración del 20% de nuestra flota vehicular a opciones híbridas o eléctricas. En el ámbito de la diversidad e inclusión, continuamos con la implementación de nuestro programa PRISMA, enfocada en cinco pilares fundamentales para la promoción de un entorno laboral inclusivo y equitativo.

Reafirmando nuestro compromiso con el cuidado de nuestros asegurados, durante el siniestro ocurrido por el huracán Otis implementamos acciones de soporte como la exención de los deducibles de los autos afectados en consecuencia del huracán, la valuación exprés, anticipos en casas y empresas afectadas, así como otras facilidades respecto con los pagos de las pólizas. También, con el apoyo de la organización TECHO, se realizó una campaña



promovida por medios internos y externos que recaudó \$131,300 MXN, donde el 50% correspondió a donativo por nuestra parte.

Como reconocimiento a nuestras acciones, obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable por 12 años consecutivos entre otros más reconocimientos que nos permiten evaluar, incrementar y mantener nuestra madurez en el sector.

Estamos orgullosos de estos hitos y continuamos trabajando con dedicación para alcanzar nuestras metas. Agradecemos sinceramente a nuestros socios comerciales, clientes, colaboradores, proveedores, y todos los que forman parte del equipo HDI SEGUROS, por su continuo apoyo en este viaje hacia la sostenibilidad. Los invitamos a leer nuestro 2º reporte que refleja cómo hemos gestionado nuestras acciones y nuestro impacto durante el 2023.

Atentamente,
Juan Ignacio González Gómez
CEO de HDI SEGUROS México

Propósito de HDI SEGUROS

“ Juntos nos encargamos de lo inesperado y acompañamos el crecimiento de los emprendedores ”

TOP 5
MEJORES
COMPAÑÍAS EN
SEGUROS DE
AUTOS



23,94%

CRECIMIENTO EN
PÓLIZAS EMITIDAS
PARA AUTOS

Fuente: <https://centroestadisticoamis.mx/finanzas-reportes-en-pdf/>

1833
COLABORADORES
CON PRESENCIA EN
49 CIUDADES DE
MÉXICO
32.6%
POSICIONES DE
TOMA DE DECISIÓN
SON MUJERES

\$ 131,300 MXN
RECAUDACIÓN
PARA AYUDA
AL ESTADO DE GUERRERO
POR HURACÁN OTIS
50% por parte de HDI SEGUROS
50% donativos de grupos de interés
internos y externos

9°
EN RANKING

DE ASEGURADORAS
MÁS CONOCIDAS

*El conocimiento total de marca del
43% con crecimiento del 2.3%

*Considerando solo aseguradoras, sin bancos


Fuente: Estudio Brand Awareness Clientes HDI SEGUROS México

CERO
INCIDENTES
de
CORRUPCIÓN



CERO
SANCIONES POR
INCIDENTES
en PROTECCIÓN
de DATOS PERSONALES

2019
↓
86%
REDUCCIÓN
en INTENSIDAD
de CARBONO
en EL PORTAFOLIO
de INVERSIONES


13%
de ENERGÍA
ELÉCTRICA
de nuestras oficinas
a través de
PÁNELES SOLARES



20%
FLOTILLA
VEHICULAR DE
COLABORADORES
HDI SEGUROS
AUTOS HÍBRIDOS Y
ELÉCTRICOS

+10
TIPOS
DE COBERTURA

CON ATRIBUTOS ESG

I. ¿QUIÉNES SOMOS?



(GRI 2-1, 2-6)

HDI SEGUROS ofrece soluciones innovadoras de protección en los ramos de autos, casa, empresa, transporte, accidentes personales y gastos médicos mayores. Cuenta con operación nacional a través de 60 oficinas de contacto a lo largo de la república. HDI SEGUROS llegó a México en el 2009 y forma parte de Talanx, grupo alemán con sede en Hannover y fundado en 1903. Con presencia en más de 175 países, Grupo Talanx emplea a más de 27,000 colaboradores a nivel mundial, siendo el tercer grupo asegurador más grande de Alemania y uno de los más grandes de toda Europa. La agencia Standard and Poor's le otorgó a HDI SEGUROS México la calificación más alta posible en solidez financiera (mxAAA) por noveno año consecutivo. Desde su llegada a México en 2009, HDI SEGUROS, ha sido una de las aseguradoras en México que ha presentado el mayor crecimiento en el ramo de autos.

En HDI SEGUROS, nos caracterizamos por nuestro espíritu innovador y nuestro enfoque en la sostenibilidad.

“Los accidentes no se eligen,
la compañía sí”

Priorizamos nuestro trabajo junto a nuestros clientes, colaboradores, socios comerciales, proveedores y otros grupos de interés, buscando fortalecer nuestro modelo de negocio para que sea cada vez más sólido y atractivo para el mercado mexicano.

Nuestra empresa se distingue por su compromiso con la satisfacción del cliente. Respaldados por una red de 9,646 socios comerciales capacitados y comprometidos, estamos dedicados a brindar un servicio excepcional y soluciones de aseguramiento adaptadas a las necesidades individuales de cada uno de nuestros clientes. Además, contamos con una extensa presencia física, con oficinas de atención y ventas estratégicamente ubicadas en 49 localidades de México.

HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA

MÉXICO



Ciudades en las que contamos con oficinas.

SOMOS PARTE DEL GRUPO TALANX

Grupo Talanx es una empresa aseguradora y de servicios financieros global, comprometida con inversiones a largo plazo que busca integrar de manera consistente aspectos relacionados con la sostenibilidad en todas sus actividades empresariales. Actualmente, tiene operaciones en 5 continentes y en más de 175 países.

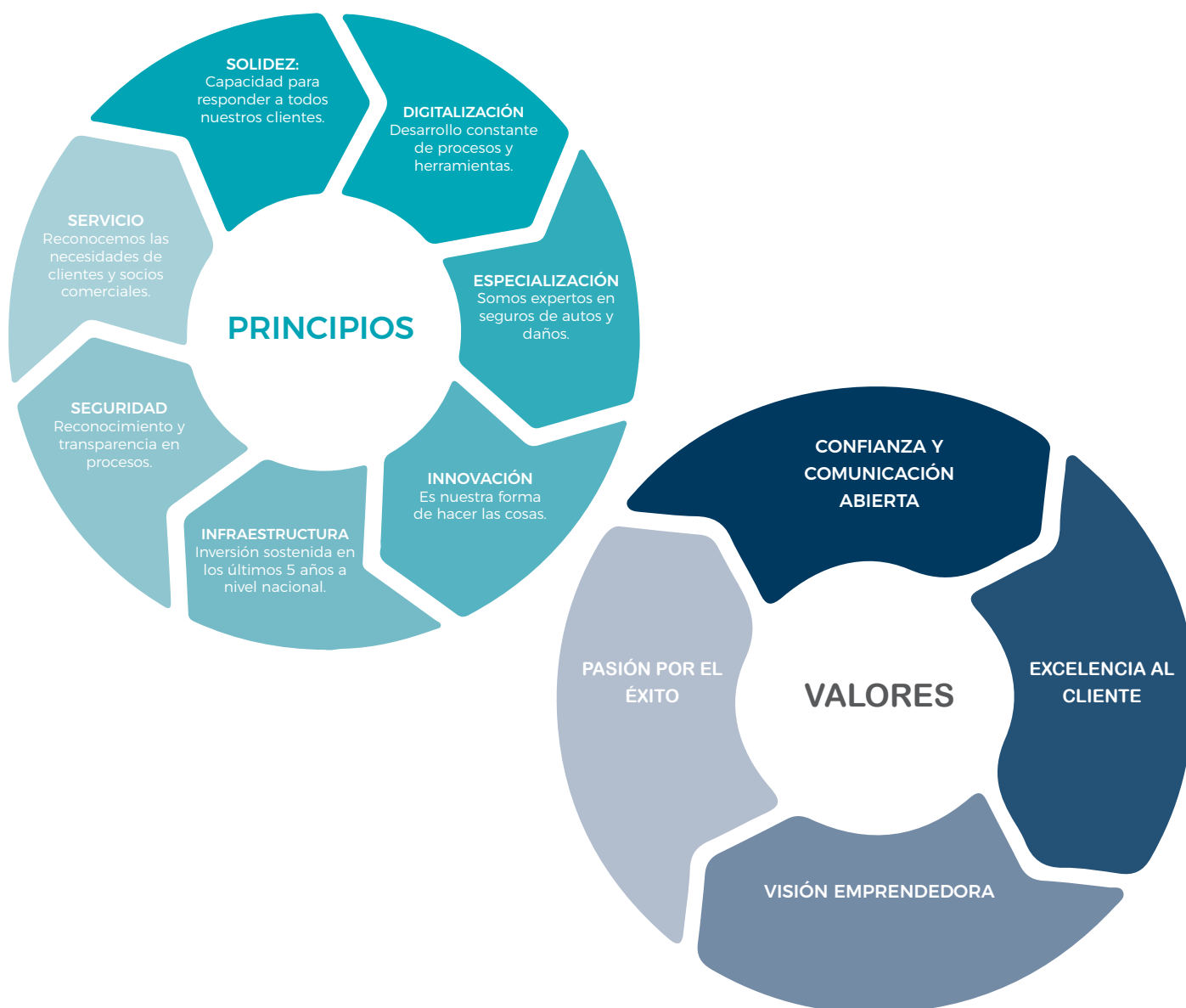
<https://www.Talanx.com/en/Talanx-group>

CULTURA CORPORATIVA

(GRI 2-23)

(GRI 3-3 Derechos humanos y cadena de suministro)

Seguimos las directrices del Grupo Talanx, pero hemos establecido nuestros propios valores y cultura organizacional que consideramos esenciales para nuestro sólido crecimiento. Estos valores no solo son parte de nuestra identidad, sino que también conforman los principios que fomentamos entre nuestros colaboradores. Asimismo, nos enorgullece el impacto positivo de nuestra empresa en la sociedad mexicana, nuestra dedicación a proteger su patrimonio y de crear valor compartido con nuestros grupos de interés. De igual forma, en cada interacción demostramos ser una empresa Humana, Digital e Innovadora, reflejando así nuestro compromiso con la satisfacción y el bienestar de nuestros clientes.



COMPROMISOS Y POLÍTICAS

(GRI 2-23, 2-24, 201-4)

(GRI 3-3 Derechos humanos y cadena de suministro)

En línea con nuestros valores, nos encontramos completamente alineados con el Código de Conducta del Grupo Talanx, donde nos comprometemos a garantizar, por medio de nuestro comportamiento, una cultura empresarial caracterizada por la integridad ética que permite mantener nuestra excelente reputación y la confianza de nuestros grupos de interés.

El Código de Conducta establece directrices fundamentales que guían nuestras actividades. En primer lugar, nos comprometemos a interactuar con las personas de manera respetuosa, promoviendo

un ambiente propicio para la innovación y el rendimiento óptimo, mientras que garantizamos el trato leal y digno entre nosotros, nuestros socios comerciales y clientes, respetando los derechos humanos a nivel internacional. Además, nos esforzamos por mantener una competencia justa y legal, cumpliendo con las normas antimonopolio.

Adicionalmente, aseguramos la protección de la información comercial y la privacidad de nuestros clientes y colaboradores. Cumplimos con las normas y regulaciones y mantenemos una fuerte estructura de gobernanza para prevenir la corrupción. Evitamos conflictos de intereses y respetamos las normas fiscales vigentes, asegurando la transparencia de nuestras actividades. No recibimos ningún tipo de asistencia financiera del gobierno mexicano. Finalmente, realizamos donaciones y patrocinios de manera responsable, fomentando la formación, la ciencia, el arte, la naturaleza, el deporte y la cultura.



ESTRATEGIA ESG

(GRI 2-23, 2-24)

(GRI 3-3 Derechos humanos y cadena de suministro)

En HDI SEGUROS iniciamos nuestro camino hacia la sostenibilidad en el 2021 y desde entonces mantenemos nuestro compromiso con estos criterios en nuestra gestión. Elaboramos una Política ESG y una Política de Responsabilidad Social Corporativa, las cuales establecen los principios y lineamientos para la implementación de nuestra estrategia ambiental, social y de gobierno corporativo, tanto

al interior de HDI SEGUROS como en la interacción con nuestros diferentes grupos de interés.

Nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, tiene el propósito de establecer un marco de referencia que promueva y fortalezca un comportamiento socialmente responsable integral, alineados a la cultura, valores y estrategia de HDI SEGUROS. Entre nuestros principales lineamientos estratégicos se encuentran el buen relacionamiento con nuestros grupos de interés, la ética empresarial, calidad de vida, el cuidado y preservación del medio ambiente y la vinculación con la sociedad mexicana.

Nos hemos comprometido a los objetivos globales de sostenibilidad: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Al cierre de 2023, HDI SEGUROS contribuyo activamente a la consecución de los siguientes ODS:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Las actividades de gestión integral de la salud de HDI SEGUROS promueven la salud y bienestar de nuestros colaboradores. Algunas son las siguientes:

- Promover el bienestar físico y alimentación equilibrada.
- Fomentar la salud mental a través de cursos y campañas.
- Brindar acceso a atención médica de calidad.
- Promover la conciliación trabajo-familia.
- Asignar espacios dignos y accesibles de atención de bienestar y salud.



Promovemos el desarrollo y formación de calidad de nuestros colaboradores a través de la oferta formativa y programas en diversas competencias.

Además de preocuparnos por mejorar y ampliar los conocimientos profesionales de nuestros colaboradores, colaboramos con instituciones educativas para la formación y desarrollo de capacidades laborales de jóvenes recién egresados.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Se ha integrado estéticamente la gestión de la diversidad, equidad e inclusión en los procesos de contratación y promoción sin sesgos de género.

Además de promover la igualdad de género a través de la capacitación continua equitativa, aplicar políticas de equidad salarial y facilitar la flexibilidad laboral. Garantizando sistemáticamente la inclusión, erradicación de la discriminación y violencia laboral.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Como signatarios de Grupo Talanx, tenemos como objetivo apoyar activamente la transformación hacia una sociedad sostenible, para ello, HD SEGUROS invierte en proyectos de energía renovable, como la instalación de celdas fotovoltaicas y sistemas tecnológicos de bajo consumo, reduciendo nuestro uso de recursos provenientes de fuentes no renovables.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promocionamos las condiciones de trabajo sostenibles y socialmente justas de nuestras operaciones a través de ofertas de trabajo flexibles, estables y desarrollo continuo.

Además, seguimos trabajando continuamente para mejorar las condiciones necesarias para que nuestros colaboradores, proveedores y cualquier persona que tenga relación con HDI SEGUROS tengan acceso a empleos de calidad.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

HDI SEGUROS contribuye a la construcción de infraestructuras resilientes, sostenibles e innovadoras.

Apoyamos la protección de estas infraestructuras mediante nuestra amplia gama de seguros y promovemos su construcción mediante inversiones.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

HDI SEGUROS contribuye a que las ciudades y asentamientos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles a través de las coberturas de seguros que ofrecemos para su construcción y de la indemnización a clientes afectados por las consecuencias de desastres naturales.

De esta manera, podemos apoyar el objetivo general.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Fomentamos la sostenibilidad de nuestras operaciones a través de la colaboración con proveedores locales. Además, HDI SEGUROS se ha comprometido a involucrar a los participantes de la cadena de suministro mediante la sensibilización y la educación sobre el consumo y producción sostenible.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

HDI SEGUROS se ha comprometido a alcanzar el objetivo de cero emisiones netas en 2030 de nuestras operaciones y en 2050 en actividades de suscripción e inversión, de conformidad con los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático.

Contamos con un Comité ESG que brinda seguimiento a las iniciativas y gestión de métricas establecidas en la Estrategia ESG verificando así el progreso de estas, incluyendo los compromisos adquiridos con iniciativas externas o con el Grupo Talanx. Asimismo, identifica problemáticas en los procesos o controles relacionados con estas iniciativas ESG y propone soluciones para las mismas. Dicho comité tiene representatividad mensual en todas las áreas de HDI SEGUROS con la finalidad de fortalecer de manera transversal el compromiso de la empresa con la generación de valor de largo plazo para la compañía y sus grupos de interés.

Nuestra Estrategia ESG contiene los siguientes pilares e indicadores con los cuales venimos gestionando en todas nuestras actividades.

Pilares e indicadores:

PILARES	INDICADORES	ACTIVIDADES 2023
Suscripción Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Taxonomía europea • Comunicación de coberturas verdes 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Alineamiento con la normativa Taxonomía Europea¹.
Inversión Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Descarbonización de portafolio de inversión • Bono ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Reducir el carbón de nuestro portafolio de inversión. ◦ Incrementar la adquisición de los activos bursátiles de la empresa etiquetado como bono ESG.
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad de procesos de selección y contratación 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Distribución de género por igual e implementación de un índice de excelencia en diversidad e inclusión.
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Alineación con el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)² para la mitigación de los riesgos de cambio climático.
Neutralidad de carbono	<ul style="list-style-type: none"> • Paneles solares • Flotilla vehicular • Huella de carbono 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Incremento del uso de energía solar en nuestras oficinas. ◦ Migración de la flotilla vehicular a opciones híbridas o eléctricas. ◦ Monitoreo constante de nuestro consumo total de energía y reducción de nuestra huella ecológica.

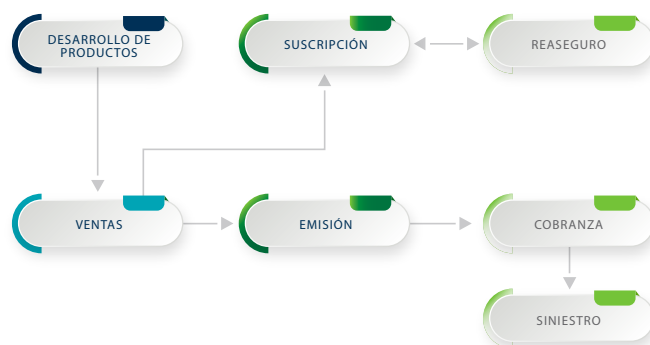
Asimismo, hemos establecido un Plan de acción 2024, en el cual ponemos un especial énfasis en la disminución de nuestro impacto ambiental a través de la correcta gestión de nuestra huella de carbono.

CADENA DE VALOR

(GRI 2-6)

Nuestra cadena de valor está compuesta por diversas áreas que ejecutan procesos que dan como resultado la oferta de productos y servicios innovadores dirigidos a nuestros clientes, desarrollados pensando en sus necesidades, permitiéndoles sentirse seguros en las distintas tareas que deben realizar día a día.

Nuestras actividades inician con el desarrollo de productos o seguros alineados a las necesidades de nuestros clientes y culminan en una atención óptima, en caso de que ocurriese un siniestro o una asistencia.



¹ La Taxonomía Europea es un sistema de clasificación establecido por la Unión Europea (UE) que determina si una actividad económica puede considerarse «sostenible» o «verde».

² TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures, iniciativa global que busca mejorar la transparencia en la divulgación de información financiera relacionada con el clima

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

(GRI 2-28)

Nuestra participación en gremios y asociaciones refleja nuestro compromiso con el fortalecimiento de nuestra industria y el fomento de prácticas responsables en el ámbito empresarial. Al unirnos a estas organizaciones, no solo nos beneficiamos de su experiencia y conocimientos, sino que también contribuimos al desarrollo del sector asegurador y al impulso de una cultura de prevención y responsabilidad social en nuestra sociedad.

AMIS Pertenece al gremio de la **Asociación Mexicana de las Instituciones de Seguros - AMIS**, la cual tiene como meta principal el desarrollo del sector de aseguradoras y la promoción de una cultura preventiva ante riesgos.

CEMEFI Estamos asociados con el Centro Mexicano de la Filantropía (**Cemefi**), una organización mexicana centrada en el impulso y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

EL PACTO MUNDIAL En agosto del 2022 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fortaleciendo nuestro compromiso para implementar los diez principios enfocados en temas laborales, de derechos humanos, protección del medio ambiente y anticorrupción, los cuales nos impulsan a avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los que nos hemos comprometido. (Para más información, ver: <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/153310>)

CONSEJO MEXICANO DE FINANZAS SOSTENIBLES

Formamos parte del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV), ahora Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles, desde noviembre de 2022, buscando incrementar el flujo de financiamiento de instrumentos verdes y sociales.

PRINCIPIOS PARA LA INVERSIÓN RESPONSABLE Nos comprometemos con regulaciones internacionales como "Principles for Responsible Investment (PRI) por sus siglas en inglés de los cuales somos signatarios, como parte del Grupo Talanx. (Para más información, ver: <https://www.unpri.org/signatory-directory/Talanx-group/5106.article>)

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS

Como parte del Grupo Talanx, estamos adheridos a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros desde mayo de 2020, cuyo objetivo es trabajar junto con nuestros clientes y socios comerciales para crear conciencia sobre la sostenibilidad, gestionar los riesgos y desarrollar soluciones adecuadas. (Para más información, ver: <https://www.unepfi.org/member/Talanx-ag/>)



Durante el 2023 obtuvimos los siguientes reconocimientos y certificaciones:

INNOVACIÓN



LAS 50 EMPRESAS MÁS INNOVADORAS

Hemos sido parte de este grupo por 10 años consecutivos, el cual tiene el objetivo de impulsar la creatividad de las organizaciones para el desarrollo del país.



GREAT CULTURE TO INNOVATE (Gran Cultura para Innovar)

Por 4° año consecutivo la firma Great Culture to Innovate, nos ha certificado como una de las organizaciones que más promueve la cultura de innovación en el país.



WOMEN IN INNOVATION (Mujeres en Innovación)

Por 2° año consecutivo hemos sido reconocidos por Great Culture to Innovate con la distinción Women in Innovation, por fomentar la equidad de género en la compañía, empoderando a las mujeres en la toma de decisiones.



EMPRESAS EXCEPCIONALES

En 2023 obtuvimos por segunda ocasión el reconocimiento al talento y compromiso de los colaboradores y líderes, por desarrollar prácticas sobresalientes en la generación de valor social, ecológico y económico.



BEST PRACTICE AWARD (Premio a las Mejores Prácticas)

En el 2023 fuimos reconocidos con el Best Practice Award del Grupo Talanx, por la implementación del ERP- Oracle Cloud.



DIGITAL EVOLUTION AWARDS (DEVA) - Innovation (Premios a la Evolución Digital - Innovación)

Fuimos reconocidos por DEVA en la categoría "Innovación", a través de la implementación de soluciones digitales e innovadoras en nuestros equipos de trabajo:

CULTURA LABORAL



GREAT PLACE TO WORK
(Gran lugar para trabajar)
Nacional (México)

Por 8° año consecutivo somos una empresa Great Place to Work México, reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar en el país.

GREAT PLACE TO WORK
Bajío

Por 5° año consecutivo somos una empresa Great Place to Work Regional - Bajío, reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar en la Región Bajío, posicionada en el Top 10.



SUPER EMPRESAS- TOP COMPANIES

Por 12° año consecutivo obtuvimos el reconocimiento por contar con las mejores prácticas corporativas más innovadoras en cultura y clima laboral.



EMPRESAS DE 10 INFONAVIT 10+

Calificada como Empresas de Diez por el excelente cumplimiento de obligaciones patronales ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores - Infonavit, en diferentes aspectos laborales a través de los cuales demostramos el compromiso con nuestros colaboradores.



EMPLOYERS FOR YOUTH
(Empleadores para Jóvenes)

En octubre obtuvimos el reconocimiento al ser posicionadas en el ranking de mejores empresas para el talento joven profesional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Por 12° año consecutivo hemos obtenido el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) a través de iniciativas con impacto nacional que buscan ayudar a la sociedad y medio ambiente.



LAS 500 EMPRESAS VS LA CORRUPCIÓN

En 2023, nos posicionamos en el ranking de las 500 empresas vs la corrupción al ser evaluados en la calidad de nuestras políticas de integridad y anticorrupción.



RED DE EMPRESAS INCLUYENTES

El DIF a nivel nacional nos ha reconocido como empresa incluyente por desarrollar proyectos en beneficio de personas con discapacidad, capacitar en temas de inclusión, mejorar instalaciones o contratar personas con discapacidad y adultos mayores



SOLIDEZ FINANCIERA



LAS 500 EMPRESAS MÁS IMPORTANTES DE MÉXICO

Por 18° año consecutivo, hemos sido reconocidos como parte de las 500 empresas más importantes de México, como una compañía que ofrece un bien o servicio y que reporta ingresos o ventas.



STANDARD & POOR'S

Por 9° año consecutivo Standard & Poor's nos ha otorgado la calificación mxAAA Estable, la más alta en México. Esto garantiza tranquilidad a nuestros asegurados al ratificar nuestra capacidad en el pago de indemnizaciones.

RAMO ASEGURADOR



ASEGURADORA IDEAL

La Aseguradora Ideal, nos ha reconocido como una de las mejores compañías en seguros de autos, posicionándonos en el top 5. En las categorías: ventas, servicio, comisiones y bonos según estudios de agentes de ventas.

Además, obtuvimos las siguientes certificaciones

CERTIFICACIONES



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL ISO/IEC 27001. - Cada 3 años

Por 4° año consecutivo obtuvimos la certificación por el uso correcto y el estricto manejo de controles para gestionar la información de nuestros asegurados, colaboradores y socios comerciales, manteniéndola desde el 2013.



CERTIFICACIÓN EN EL MODELO GLOBAL DE CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES (MGCIC VERSIÓN 3) - INSTITUTO MEXICANO DE TELESERVICIOS - IMT

Gracias a las excelentes prácticas de servicio de nuestro Customer Care Center, somos la única aseguradora en México que, por 5° año consecutivo, cuenta con la certificación de procesos de acuerdo con el Modelo de Calidad MGCIC.



CERTIFICACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AUDITADO POR NYCE

Por 5° año consecutivo obtuvimos la certificación que garantiza el resguardo de Datos Personales en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares otorgada por el Instituto Mexicano de Teleservicios y NYCE (Normalización y Certificación S.C.).

II. NUESTROS CLIENTES

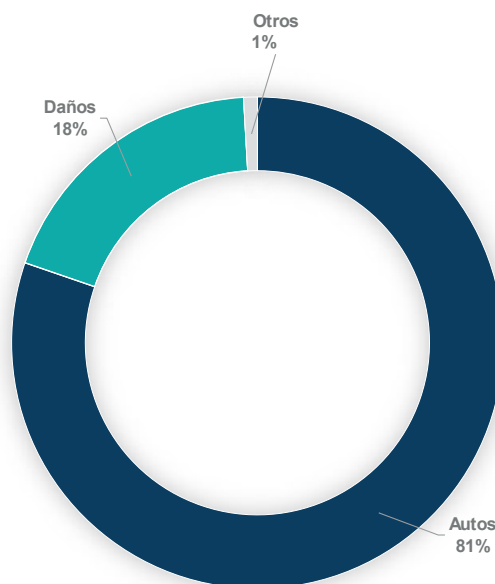


NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

(GRI 2-6)

(SASB FN-IN-000.A)

Contamos con una gama de seguros que se adaptan a las necesidades tanto de personas como de empresas. La participación de la prima emitida en 2023 fue un total del 81% para seguros de autos, 18% para el ramo de daños y seguido por el 1% para seguros de gastos médicos mayores, los seguros de accidentes y los seguros de vida.

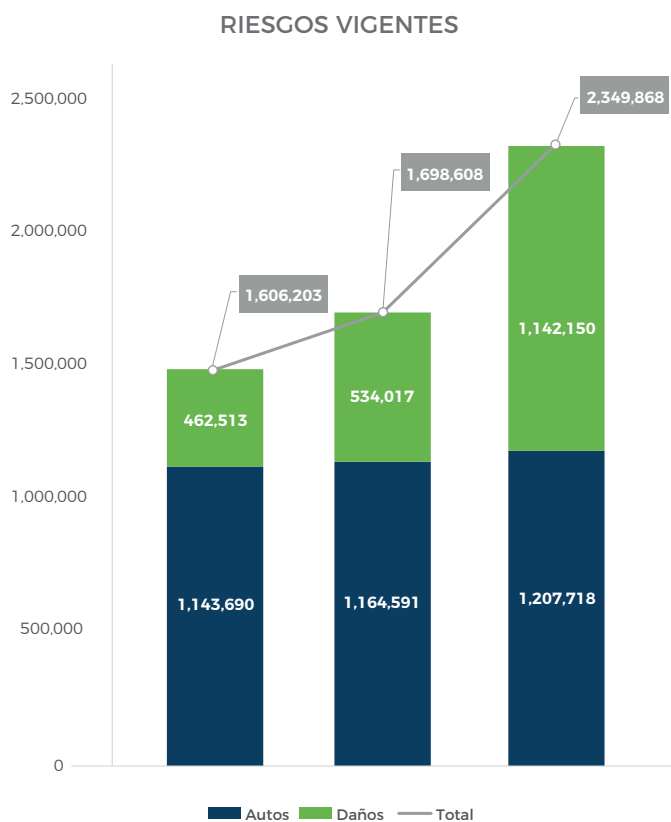


*Otros: Gastos médicos mayores, seguros de accidentes y seguros de vida.

En ese sentido, podemos señalar que contamos con 708,124 clientes vigentes, de los cuales 204,744 (28.9%) fueron añadidos en el 2023, indicando que la tasa de retención de clientes es de 72%. Respecto a nuestra participación en el mercado, en el 2023, nos posicionamos en el top 5 como aseguradora de autos, con un crecimiento del 23.94% con respecto al año anterior.

Nuestros productos van más allá de brindar seguridad y tranquilidad a nuestros asegurados en su día a día, estos cuentan con servicios que cubren desastres naturales y efectos del cambio climático, por ejemplo. Así también ofrecemos seguros personalizables que pueden ser diseñados por cada cliente de acuerdo con sus necesidades.

NÚMERO DE RIESGOS VIGENTES

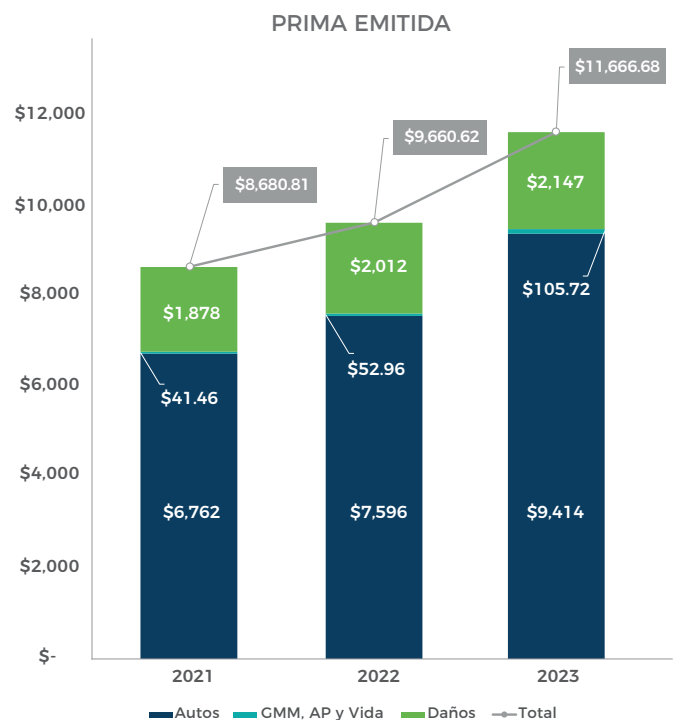


Cerramos el 2023 con 1,207,718 riesgos vigentes en el segmento de autos y 1,142,150 de daños. Con un total de 2,349,868 riesgos vigentes, que representa un incremento de 38% con respecto al año anterior.

NÚMERO DE PÓLIZAS EMITIDAS³

La emisión de pólizas se lleva a cabo en diferentes segmentos enfocados en el ramo de seguros de accidentes personales, seguros de vida y Gastos Médicos Mayores (GMM). En cuanto a los seguros de accidentes personales y de vida, en el 2023 emitimos un total de 1,091 teniendo un aumento de 36.37% con relación al año 2021.

Cabe mencionar que en 2022 comenzó a operar nuestra alianza de Gastos Médicos Mayores (GMM) con BUPA⁴. Quién tiene como objetivo atender la necesidad actual de la población que cuenta con un seguro de GMM. Según la CONDUSEF⁵, sólo 9 de cada 100 mexicanos cuenta con un plan de protección de GMM contratado. Por lo que es de suma importancia seguir adaptando nuestros productos a la realidad del consumidor de la sociedad mexicana. En el 2023 emitimos un total de 2,037 pólizas, con un incremento de 1,756 pólizas con relación al 2022.



Cifras en millones de pesos

³ Las pólizas emitidas son el neto de unidades emitidas, canceladas y rehabilitadas en un periodo de tiempo por fecha de emisión sin considerar el inicio de vigencia y sin considerar cancelaciones y rehabilitaciones de unidades emitidas en periodos anteriores.

⁴ BUPA o British United Provident Association Limited, que opera como Bupa, es una empresa multinacional británica de seguros y atención médica con más de 43 millones de clientes en todo el mundo. Los orígenes y la sede mundial de Bupa se encuentran en el Reino Unido.

⁵ CONDUSEF. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras.

Contamos con una amplia gama de seguros para atender las diferentes necesidades de nuestros clientes.



PERSONAS

AUTOS:

Para el caso de seguros de Autos, contamos con servicios complementarios que ayudan a nuestros clientes a sentirse aún más tranquilos. Brindamos HDI en mi auto cubrimos una amplia gama de necesidades de nuestros asegurados, desde la reparación de auto en caso de accidente y acceso a red hospitalaria hasta opciones más completas que incluyen protección contra robo, auto sustituto, asistencia jurídica, entre otros. Nuestros productos para autos incluyen una variedad de pólizas tales como Póliza Amplia, Amplia iDriving, Prime, Limitada y Responsabilidad Civil.

Otro producto relacionado con vehículos es HDI Tractos y Camiones cuidando a nuestros clientes de situaciones inesperadas clasificadas en cuatro secciones: Mi camión, Mi conductor, Mi operación y Mi ruta, brindando coberturas únicas en el mercado tales como grúa de rescate, gastos médicos fuera de la unidad, ayuda por pérdida de carga, entre otros beneficios.

GMM

Con relación a nuestros productos de Gastos médicos mayores, nuestros planes de salud tienen como objetivo cuidar de nuestros asegurados y de sus familias. Nos asociamos con BUPA, especialista en seguros de salud con más de 70 años de experiencia internacional, ofreciendo un seguro que brinda una red de servicios de la más alta calidad y con más de 12 mil proveedores médicos en todo el país. Contamos además con los programas BUPA en Casa, Mommy Care y asistencia en el extranjero.

DAÑOS

Otro producto es HDI en mi casa el cual ofrece protección dentro y fuera de la vivienda para artículos y para el edificio, los que pueden dividirse en las siguientes secciones:



Además, ofrecemos coberturas que complementan la póliza HDI en “Mi Casa”, para mayor protección y beneficios tales como servicios para prevenir temas de salud y bienestar de la familia de nuestros clientes, así también a través de ProteGEN Casa ofrecemos un seguro personalizable que puede ser diseñado por cada cliente de acuerdo con sus necesidades y posibilidades económicas para cuidar de su casa y todas sus propiedades dentro de ella.

EMPRESAS:

Contamos con una amplia gama de seguros para proteger empresas de diferentes tipos y sectores, con coberturas especializadas de acuerdo con el giro o actividad empresarial que realizan.

DAÑOS

Protege mi inversión: Coberturas de robo, daños en maquinaria y equipo e inclusive incendio.

Protege mi gente: Coberturas de responsabilidad civil, rotura de cristales y anuncios luminosos y asistencias para empresa.

Además, contamos con coberturas que complementan la póliza HDI en mi Empresa brindando mayor protección y beneficios tales como protección adicional para negocios y sus clientes.

HDI Transporte: A través del seguro de transporte de mercancía, algunas de las coberturas que se cubren son robo, volcadura, colisión y hundimiento de embarcaciones.

Escuela Segura: Incluye seguros dirigidos a diferentes instituciones educativas desde guarderías hasta universidades.

Maquinaria Especializada: Incluye maquinaria de agricultura, construcción, carga o descarga, grúas, entre otras. Así también equipos eléctricos o electromagnéticos de comunicación y oficina, para médicos y laboratorios, para producción de audio y video, entre otros similares.

Responsabilidad Civil de daños accidentales a terceros: Incluye constructores, entre otros similares.

AUTOS

Tractos y camiones: Brindando las siguientes coberturas únicas en el mercado de grúas, pérdida de carga y gastos médicos fuera de la unidad, además de otros servicios de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes.

HDI Flotillas: Incluye flotillas familiares o empresariales, desde cinco autos.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

(GRI 3-3 Responsabilidad con los clientes)

(GRI 416-1, 416-2)

(SASB FN-IN-270a.2)

La estrategia de Experiencia del Cliente en HDI SEGUROS se sustenta en estándares de excelencia de la industria. El uso de tecnología juega un papel fundamental en nuestros procesos, permitiéndonos operar de manera más eficiente y brindar una experiencia óptima a nuestros asegurados. Gracias a la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, podemos realizar análisis exhaustivos de datos en tiempo real, lo que nos permite ofrecer una experiencia personalizada e inmediata.

Asimismo, hemos adoptado la filosofía cliente-céntrica, que coloca al cliente al centro del desarrollo de su experiencia con la compañía. Esta aproximación está estrechamente ligada a una cultura organizacional de transparencia y colaboración, muestra de ello es la reciente inauguración del CX Center⁶.

Contamos con políticas y procedimientos que reflejan nuestra filosofía centrada en el cliente, que siempre buscan la excelencia en la atención y servicio. A continuación, se enumeran los conceptos más relevantes abordados en estos documentos:

o Escucha del cliente: Describe cómo se lleva a cabo la escucha activa de los clientes, incluyendo conceptos, definiciones y metodologías utilizadas para recopilar y comprender sus comentarios, necesidades y expectativas, así como la divulgación de resultados.

o Términos y condiciones del Programa Titanes de servicio: Define las políticas y requisitos del programa diseñado para incentivar y reconocer la excelencia en el servicio al cliente. Este programa reconoce a los colaboradores cuya atención supera las expectativas de los clientes, promoviendo así una cultura de atención excepcional.

o Análisis y vista única de quejas: Se realiza un compilado de procedencia (internos y oficiales) así como los causales, trazabilidad y soluciones otorgadas.

o Customer Journey: Este documento proporciona una guía para comprender y optimizar la experiencia del cliente en cada etapa de su interacción con la organización. Asimismo, detalla cómo se gestiona su construcción y su actualización de los Customer Journeys de la organización, así como los más representativos. Entiéndase representativo, como las trayectorias más frecuentadas por los clientes.

o Cálculo de metas: Detalla la metodología técnica empleada para establecer y pronosticar metas relacionadas con indicadores clave como la Escala de Satisfacción del Consumidor (Customer Satisfaction Score⁷, por sus siglas en inglés), el Índice de Promotores netos (Net Promoter Score⁸, por sus siglas en inglés), y el Indicador de Esfuerzo del Cliente (Customer Effort Score⁹, por sus siglas en inglés), permitiendo una planificación precisa y realista en función de la satisfacción del cliente.



⁶ CX Center (Centro de datos). Este espacio proporciona un entendimiento más profundo de las métricas de experiencia del cliente a todos los colaboradores, permitiéndoles comprender el impacto de su labor en la experiencia global del cliente.

⁷ Customer Satisfaction Score (CSS). Métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.

⁸ Net Promoter Score (NPS). Métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente con los productos o servicios adquiridos a una empresa; así como la probabilidad de que recomiende la marca a otros.

⁹ Customer Effort Score (CES). Métrica que mide el nivel de facilidad de la experiencia buscando generar lealtad reduciendo los esfuerzos del cliente.

Estos indicadores, junto con las conclusiones y las causas asociadas a la experiencia total del cliente, se divulgan en foros periódicos con colaboradores capaces de influir en los procesos que impactan la experiencia del cliente. Además, esta información está disponible a través de la plataforma web y su versión móvil, actualizándose diariamente.

“Reconocemos la importancia de superar las expectativas de nuestros asegurados, por lo que constantemente buscamos formas de ir más allá y ampliar nuestra oferta con servicios complementarios al seguro. Esta filosofía nos impulsa a innovar y adaptarnos continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes.”

Tal como se mencionó, nuestra gestión de la relación con el cliente (CRM)¹⁰ abarca prácticas y tecnologías

que ayudan a mejorar relaciones, retener clientes y aumentar las ventas al analizar interacciones y datos a lo largo del ciclo de vida del cliente.

En HDI SEGUROS medimos el 100% de la Experiencia del Cliente, pues realizamos una calificación en al menos un punto de contacto.

Asimismo, según el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)¹¹, en el último reporte emitido por la CONDUSEF correspondiente al tercer trimestre¹² de 2023 obtuvimos una calificación de 9.66 (en un rango de calificación de 0 a 10). Este índice relaciona varios aspectos relacionados con la medición de la calidad con las que las instituciones atienden al usuario en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

Para más información sobre el índice mencionado, pueden visitar el siguiente link:

https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=22&id_periodo=40



¹⁰ CRM, Customer Relationship Management, se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente.

¹¹ IDATU, Índice de Desempeño de Atención a Usuarios, mide la calidad de atención y servicio de las Instituciones, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante esta Comisión Nacional.

¹² El último reporte emitido corresponde al periodo de Enero a Septiembre 2023

COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROCESOS

El Customer Care Center (CCC) es el área interna que opera la Cabina de Siniestros y Asistencias, Cobranzas y Atención al Cliente. Contamos con dos CCC ubicados en las ciudades de León y Querétaro, operados por un total de 236 colaboradores, de los cuales 62% son mujeres y 38% son hombres, destacando en su promedio la generación millennial.

Nuestra capacidad instalada es para recibir 130,000 llamadas al mes, esto nos permite estar siempre atentos a las solicitudes que nos hacen llegar a nivel nacional, para poder recibirlas, canalizarlas y atenderlas lo antes posible. Este proceso lo llevamos a través de diversos canales de recepción:

- Teléfono
- Correo Electrónico,
- Voz del cliente,
- Voz del agente,
- Unidad de Atención Especializada en el usuario - UNE,
- Redes Sociales y
- Web Chat
- WhatsApp

Cada asesor de nuestro CCC canaliza correctamente cada contacto ya sea por solicitudes, consultas, quejas o inconformidades; que resulten de la calidad en el servicio y/o atención por parte de los colaboradores, socios comerciales y proveedores que en general prestan sus servicios a HDI SEGUROS. El proceso se realiza utilizando nuestro Protocolo de Atención:

PROCESO DE CASOS EN SEGUIMIENTO



CRM: Customer Relationship Management (Gestión de Relacionamiento con el Cliente).

Durante el periodo del informe, no hemos incumplido con ninguna normativa relacionada con la salud y seguridad de nuestros clientes.

MEJORA CONTINUA

(SASB FN-IN-270a.4)

El área de Voz del Cliente organiza foros para comunicar los resultados de la escucha activa¹³ y proponer soluciones inmediatas a los problemas identificados. De igual forma, llevamos a cabo cierres de medición mensuales para informar a los altos ejecutivos y responsables de los procesos de atención, sobre los resultados de la escucha activa, incentivando la mejora continua y la creación de nuevas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente.

Además, realizamos foros regionales en donde buscamos comprender las necesidades de los clientes, socios comerciales y colaboradores. Este espacio nos permite abordar sus inquietudes, facilitando la implementación de acciones para mejorar la experiencia de todos los involucrados.

Actualmente llevamos a cabo foros mensuales en donde se presentan las quejas recibidas y las posibles causas subyacentes. Los participantes en estos foros son colaboradores con capacidad de decisión para mejorar la experiencia del cliente y cerrar el ciclo de retroalimentación de manera efectiva. Estos encuentros ofrecen un entorno propicio para generar ideas que aborden las problemáticas enfrentadas por los clientes.

Por otro lado, con el objetivo de potenciar la experiencia digital de los clientes, asegurando una interacción fluida y agradable, utilizamos métricas para evaluar la salud de los sitios web que nos permiten identificar áreas de oportunidad y orientar los esfuerzos hacia mejoras específicas en Experiencia de Usuario (UX) y Diseño de Interfaces (UI).

Cabe destacar que estamos alineando los procesos y sistemas para lograr la certificación en la norma "ISO 10002:2018: Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones".

¹³ La escucha activa implica escuchar con plena consciencia e interés lo que una persona o grupo de personas está transmitiendo.



SUSCRIPCIÓN RESPONSABLE

(GRI 3-3: Mitigación del cambio climático en la suscripción)

(SASB FN-IN410b.1, FN-IN-410b.2)

Entendemos por suscripción responsable, a los productos que cuentan con atributos ESG. Para asegurarnos de que nuestros productos estén alineados con las últimas tendencias del sector, nos mantenemos informados sobre los cambios y desarrollos en la industria de seguros. Para lograrlo, implementamos diversas estrategias, tales como el monitoreo constante del mercado, la participación en asociaciones relevantes del sector, la inversión en tecnología y la evaluación continua de productos.

Además, tomamos en consideración las preocupaciones de los grupos de interés para mejorar las características de nuestros productos.

Por ello, recibimos constantemente retroalimentación de los clientes a través de diversas herramientas como encuestas y grupos focales. Valoramos la retroalimentación interna de nuestros colaboradores y cooperamos proactivamente con los reguladores para garantizar el cumplimiento normativo.

Para evaluar nuestro desempeño, establecemos objetivos basados en indicadores clave de rendimiento, lo que incluye la rentabilidad de la cartera, el crecimiento, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo continuo.

Asimismo, es importante destacar que, a través de la oferta de servicios de seguros, brindamos una sólida protección financiera a largo plazo contra una amplia gama de riesgos vitales tanto para personas como para empresas, lo que conlleva un impacto directo en la mitigación de desigualdades sociales.



A continuación, detallamos coberturas especiales con las que cuentan algunos de nuestros productos, y que incorporan factores ambientales y sociales:

COBERTURAS DE DAÑOS	DESCRIPCIÓN
Seguro de Responsabilidad Civil Ambiental	<p>Seguro obligatorio para empresas de venta de combustibles o derivados del petróleo que cubre los daños ambientales dentro del territorio de la República Mexicana causados por emisiones de contaminantes que excedan los límites aceptados por la normativa.</p>
Seguro de Empresa (Contaminación)	<p>Protege contra daños a terceros por contaminación causada por eventos inesperados en los inmuebles asegurados, incluyendo cambios perjudiciales en aguas, atmósferas, suelos, subsuelos o ruido.</p>
Seguro de Empresa	<p>En la cobertura de contenidos, la compañía tiene la posibilidad de asegurar las estaciones de carga destinadas a vehículos eléctricos, siempre y cuando estas estén bajo propiedad de la empresa y no se encuentren en situación de arrendamiento.</p>
Seguro de electrónicos	<p>Protege los paneles solares contra posibles daños y pérdidas, tales como incendios, fallos en la instalación, robos con violencia, roturas, entre otros similares.</p>
Seguro de casa	<p>Aseguramos las fuentes sustentables de las casas como paneles solares, calentadores solares, domos y tragaluces, sistemas de aire acondicionado ahorrador ecológico, bombas hidráulicas ahorradoras y plantas de emergencia con biocombustible.</p>
Seguro de Embarcaciones	<p>Garantiza la cobertura de los daños causados a arrecifes naturales o artificiales, incluyendo corales, debido a daños materiales directos provocados por el casco de la embarcación asegurada.</p>
Seguro de Tractos y Camiones	<p>Ofrece protección ante los daños a terceros o al medio ambiente debido a colisiones o vuelcos del transporte, así como por la contaminación causada por la carga transportada. Esta cobertura abarca los costos relacionados con medidas preventivas para reducir el impacto y los gastos de limpieza o remoción necesarios como resultado de la contaminación.</p>
Vitamédica	<p>Ofrecemos servicios médicos privados mediante una membresía de salud a tarifas favorables, dirigida a mercados que necesiten atención médica, tratamientos, pruebas clínicas y otros servicios, todo a un costo más asequible.</p>

Durante el 2023, ampliamos las coberturas para autos y camionetas pick-up, incluyendo atributos ESG.

**COBERTURAS
DE AUTOS****DESCRIPCIÓN****Daños materiales**

Esta cobertura cubre los daños o pérdidas materiales que sufra un vehículo a consecuencia de riesgos ambientales, tales como ciclones, huracanes, granizo, terremotos, erupciones volcánicas, aludes, derrumbes de tierra o piedras, caídas o derrumbes de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos; caídas de árboles o de sus ramas e inundaciones. Quedan cubiertos los daños al motor en caso de inundaciones.

En caso de pérdida total de la batería o acumuladores, la depreciación por uso se aplicará sobre su valor de nuevo al precio de contado en la fecha del siniestro, considerando los meses de uso contados a partir de la fecha de fabricación marcada en el casco de la batería o lo que indique la factura de venta correspondiente en los casos donde la batería original haya sido sustituida. Para vehículos asegurados donde ésta no haya sido sustituida se atenderá a la fecha de facturación de origen del vehículo asegurado.

En caso de que el vehículo asegurado sea del tipo eléctrico o híbrido, la depreciación aplicable a la batería se efectuará conforme lo estipulado en las condiciones generales:

<https://www.hdi.com.mx/wp-content/uploads/2023/03/cg-hdi-autos-y-pick-ups.pdf>

**Responsabilidad Civil
por Daños a Terceros**

En caso de que el vehículo asegurado sea del tipo eléctrico o híbrido, se ampara la Responsabilidad Civil en que incurra el asegurado, o cualquier persona que con consentimiento expreso o tácito utilice el vehículo asegurado, cuando con motivo del reabastecimiento de carga de la(s) batería(s) del mismo se causen daños a terceros en sus bienes y/o cause lesiones corporales o la muerte a terceros.

**Gastos médicos
ocupantes**

En caso de que el vehículo asegurado sea del tipo eléctrico o híbrido, se cubren las lesiones corporales que sufran a consecuencia de algún derrame de baterías o intoxicación o una descarga o falla eléctrica, a consecuencia de la carga de batería de alta tensión (HV) del motor eléctrico, siempre y cuando el vehículo asegurado se encuentre en reabastecimiento de carga y el asegurado y/u ocupantes se encuentren fuera de la unidad. Asimismo, también se cubren las lesiones corporales que sufran a consecuencia de algún derrame de baterías o intoxicación o una descarga eléctrica, a consecuencia de colisiones o vuelcos del vehículo asegurado.

**COBERTURAS
DE AUTOS**

DESCRIPCIÓN

Asistencia en viajes

Para autos híbridos y eléctricos, la falta de carga se considera como avería y HDI SEGUROS organizará a su cargo, el servicio de grúa al centro de abastecimiento de carga más cercano o al lugar indicado por el asegurado o conductor.

**Seguro de robo
de autopartes**

Esta cobertura ampara la reposición de autopartes que correspondan al equipamiento de vehículos híbridos y eléctricos (BEV) a consecuencia del robo del cargador portátil nivel 1 de 110 voltios.

Respecto a la cobertura en autos híbridos, semihíbridos y eléctricos, en el 2023 contamos con 17,053 unidades aseguradas, de las cuales 10,419 unidades son autos híbridos, por una prima neta total de \$288,997,264 MXN; 5,298 unidades son autos semihíbridos por una prima neta total de \$109,135,795 MXN; y 1,336 son autos eléctricos (BEV)¹⁴ por una prima neta total de \$15,872,179 MXN. Todo ello representa un aumento del 80% con relación al año 2022.



¹⁴ BEV: Los modelos Battery Electric Vehicle (Vehículo Eléctrico de Batería), conocidos por sus siglas BEV o también EV, son todos aquellos vehículos 100% eléctricos.

FENÓMENOS HIDROMETEOROLÓGICOS

(SASB FN-IN-450a.1, FN-IN-450a.2)

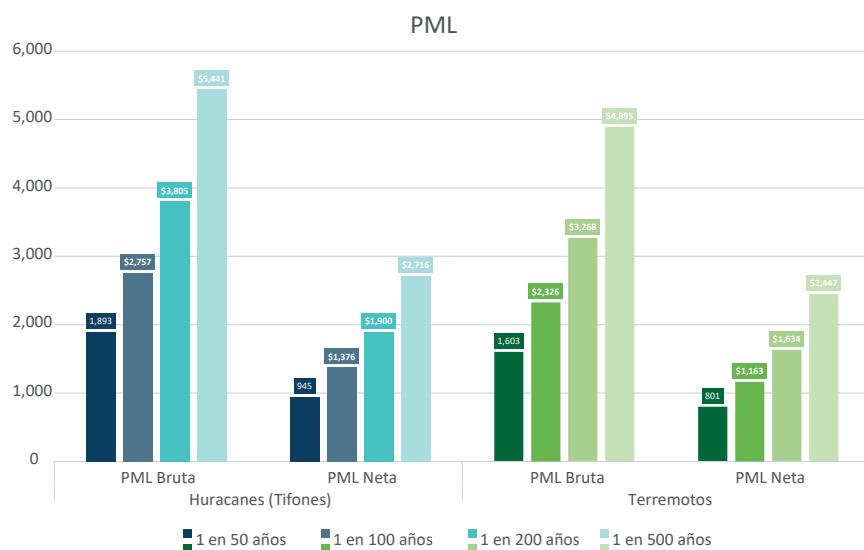
A través de nuestra cobertura de daños materiales del ramo de autos, seguro de casa y empresas se cubren los siniestros a causa de catástrofes naturales por fenómenos hidrometeorológicos. Estas coberturas permiten mitigar las pérdidas de los impactos derivados de riesgos de cambio climático tales como huracanes, con capacidad de indemnización de impactos. Un ejemplo es el ocurrido en octubre de 2023, en el estado de Guerrero con el huracán Otis de categoría 5.

IMPACTO HURACÁN OTIS

Según la AMIS, Otis se ubica entre los tres siniestros y los dos huracanes por los que más han pagado las aseguradoras. Los daños derivados de fenómenos naturales son de mayor impacto, sin embargo, por parte de HDI SEGUROS, nos mantuvimos comprometidos con nuestros asegurados afectados por medio de la implementación de acciones como la exención de los deducibles (medidas autorizadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas) de los autos afectados en consecuencia del huracán, la valuación exprés y anticipos en casas y empresas afectadas y, por último, se brindaron facilidades respecto con los pagos de las pólizas. Actualmente, seguimos trabajando juntos para concluir la indemnización de los asegurados afectados, sin embargo, el impacto financiero por este evento para HDI SEGUROS, es decir, el importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros de catástrofes naturales no modelizadas por el ramo de daños en el 2023 fue de \$47,613,238 MXN a retención.

PÉRDIDA MÁXIMA PROBABLE (PML)¹⁵ DE PRODUCTOS ASEGURADOS A CAUSA DE CATÁSTROFES NATURALES RELACIONADAS CON EL CLIMA.

Como se puede observar en el cuadro, la pérdida máxima probable en 500 años corresponde a la cobertura de huracán con una PML bruta de \$5,440,904,299 MXN, mientras que para la cobertura de terremoto sería por una PML bruta de \$4,894,789,230 MXN.



Nota: Cifras en millones de pesos mexicanos

Al 31 de diciembre del 2023, no ofrecemos seguros relacionados con sequías, calor extremo ni clima invernal debido a que no tenemos productos de seguro agropecuarios.

¹⁵Pérdida máxima probable (PML), según SABS, hace referencia a el valor previsto de la mayor pérdida monetaria que supondría para la cartera de seguros de la entidad las catástrofes naturales relacionadas con el clima, y se basa en la modelización de catástrofes y en la probabilidad de superación (PS).

DESARROLLO E INNOVACIÓN

(GRI 3-3 Responsabilidad con los clientes)

En nuestra estrategia de dirección de nuevos negocios, el desarrollo e innovación de productos y soluciones es fundamental. La innovación, impulsada por la transformación digital, es parte importante de nuestros principios y constituye un elemento clave en nuestra oferta de valor. Además, nuestra capacidad para generar nuevos negocios se potencia al interactuar con partes interesadas, sobre todo clientes, brindándoles soluciones digitales e innovadoras. Cabe resaltar que, nuestra inversión en tecnología, como por ejemplo en el análisis de comportamiento de consumidores, fortalece nuestra capacidad para evaluar riesgos y adaptarse ágilmente a las dinámicas del mercado en constante cambio, reforzando comportamientos seguros y éticos.

Nuestro procedimiento de solicitud de nuevo producto o actualización nos brinda las directrices y requerimientos para generar nuevos productos o mejorar alguno ya existente. El área solicitante del nuevo producto, completa un documento que avala el requerimiento con detalles, características y áreas involucradas y lo presenta al Gerente de Innovación de Producto quien evalúa exhaustivamente las acciones pertinentes tales como estudios de mercado o benchmarks y define qué áreas se encontrarán involucradas. Dependiendo del producto o de la mejora a aplicar, este pasa por una serie de controles y aprobaciones adicionales antes de ser implementado para luego ser ofrecido para venta.

Así también, realizamos estudios de mercado para identificar las ofertas comerciales de nuestra competencia, y aplicamos estrategias de negocio a través de Mystery Shoppers, Benchmarks, focus groups, entre otros.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y CULTURA RESPONSABLE EN SEGUROS

(GRI 3-3 Responsabilidad con los clientes)

(SASB FN-IN-410b.2)

Como parte de nuestro ecosistema digital HDI, contamos con diversas soluciones para agilizar el trabajo y facilitar la experiencia de nuestros asegurados y agentes, tales como:

PLATAFORMA EN LÍNEA

Gracias a nuestras plataformas en línea brindamos un servicio mucho más rápido y eficiente, pues nuestros agentes pueden cotizar, emitir y pagar por medio de esta plataforma todos los servicios de daños que ofrecemos. Contamos con dos plataformas:

- Plataforma para autos con tarifa inteligente: Permite cotizar, emitir y endosar en línea.
- Plataforma para productos de daños: permite cotizar y emitir en línea para productos de daños como casa, empresa, transporte, póliza específica, responsabilidad civil viajero, responsabilidad civil agentes, maquinaria y responsabilidad civil de constructores y servicios.

HDI CONTIGO

Es una App diseñada para nuestros asegurados, a través de ella se puede acceder a diversos asesoramientos, desde el registro, pago y consulta de información de pólizas de autos, casa, empresa y gastos médicos mayores, así como solicitar asistencias viales de servicio de grúa, auxilio mecánico, entre otros, además de poder dar seguimiento en tiempo real de los ajustadores y estatus de reparación de sus autos, entre otros.

AJUSTADOR DIGITAL

Es una plataforma en línea que permite a nuestros asegurados enviarnos la declaración, mediante fotografías y vídeo, de su siniestro, sin tener que esperar en el lugar del accidente. Una vez recibida la declaración, realizamos la valorización para nuestros clientes en menos de 2 horas y en 5 pasos¹⁶. Además, esta solución indica cómo llegar al taller más cercano y permite descargar el vale de admisión para daños mayores y el formato cupón para daños menores desde el celular del cliente. También permite que el centro de reparación pueda enviar complementos, independientemente del tipo de resolución, facilitando que los clientes realicen el pago por los daños virtualmente.

CODA

Este asistente virtual funciona mediante un chatbot en WhatsApp para consultas y pagos de pólizas, desde donde nuestros asegurados pueden consultar el saldo pendiente y ver sus opciones de pago.

BUPA EN CASA

De la mano con nuestro socio BUPA, en nuestros seguros de salud incluimos el acceso a la aplicación App BUPA México, a través de la cual nuestros clientes tienen la posibilidad de asistir a citas médicas y psicológicas sin la necesidad de salir de su casa, por medio de videollamada, con disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año, sin límite de eventos. También incluye orientación médica, psicológica y nutricional vía telefónica, médico a domicilio, envío de medicamentos derivado de médico a domicilio, ambulancia terrestre y acceso a red de descuentos y costos preferenciales de proveedores médicos.

¹⁶ Esto se aplica para los daños de vehículos que hayan experimentado un accidente pequeño, tomando en consideración los criterios de elegibilidad, es decir: sin terceros, sin lesiones, sin autoridad presente, sin uso de grúa, sin derrame de líquidos, por lo que no es aplicable a motos y equipo pesado.

SMARTOFFICE

Es una App diseñada para nuestros agentes HDI, pues a través de ella centralizamos todos los servicios para nuestros agentes, tales como: siniestros, cartera de clientes, estatus de pólizas, administración de correos, entre otros.

BOTS (MODY, DAN, MODA, ENTRE OTROS)

Son asistentes virtuales creados para nuestros agentes HDI, donde a través de este pueden cotizar y emitir las 24 horas del día y los 7 días de la semana, a través de diferentes líneas de correo electrónico.

COMPORTAMIENTO RESPONSABLE EN SEGUROS

Asimismo, algunos de los productos innovadores que ofrecemos incluyen características que incentivan la salud, la seguridad y fomentan la cultura de comportamientos responsables. Estos son:

HDI IDRIVING

HDI iDriving es una iniciativa innovadora que busca fomentar la seguridad vial mediante la aplicación de tecnología avanzada. A través de la instalación de dispositivos de telemática en los vehículos asegurados, recopilamos datos sobre el comportamiento de conducción de los usuarios.

El análisis de los datos nos permite ofrecer retroalimentación personalizada para mejorar sus habilidades al volante y fomentar hábitos de conducción más seguros en el camino. Al brindar una visión detallada de los hábitos de cada usuario, este producto genera conciencia y premia a los conductores por medio de un programa de recompensas, lo que motiva a los conductores a mantener un buen desempeño en el camino.

A diferencia de otros seguros de auto, HDI iDriving ofrece al usuario la tranquilidad de contar con asistencia inmediata en caso de un accidente. **«Si chocas, nosotros te llamamos»**. El dispositivo detecta automáticamente la situación y emite una alerta en nuestro sistema. De forma proactiva se envía un mensaje a un ajustador y servicios de emergencia.



Los beneficios de HDI iDriving no solo contribuyen a mejorar la seguridad vial y reducir los accidentes, sino que también proporcionan acceso a descuentos en las primas de seguro como recompensa por mejorar sus decisiones al volante. La transparencia en el proceso y la contribución a la sociedad mediante la promoción de conductas seguras, hacen que HDI iDriving sea una herramienta invaluable en el mercado.

TRACTOS Y CAMIONES

Brindamos servicios de prevención de riesgos para minimizar los accidentes a través de reportes relacionados con hábitos de conducción, zonas de riesgo, métricas de mantenimiento y riesgos de operación para que las empresas, además de prevenir accidentes, incrementen la rentabilidad de sus operaciones.

Algunos de ellos son: análisis de siniestralidad brindando estrategias preventivas y comunicación a los conductores con temas de prevención vial; reuniones de negocio orientadas a la mejora de los procesos en la operación a través de programas de prevención tales como revisión de cumplimiento de políticas, aseguramiento del cumplimiento de las normas del marco jurídico establecido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), revisión de principales indicadores de riesgo y análisis de áreas operativas y seguimiento a resultados. En esta misma línea brindamos tecnología preventiva:

- Inteligencia para mi conducción, a través de servicios de telemática enfocados en la generación de buenos hábitos de manejo
- Inteligencia para mi operación, búsqueda de vehículos robados por medio de dispositivos satelitales.



COMUNICACIÓN Y MARKETING

(GRI 3-3: Responsabilidad con los clientes)

(GRI 417-1, 417-2, 417-3)

(SASB FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4)

En nuestra empresa, nos esforzamos por mantener una comunicación eficaz y sencilla con nuestros socios comerciales y asegurados. Estudiamos minuciosamente y comprendemos los requerimientos de nuestros clientes para así poder adaptarnos a sus necesidades. Nuestra estrategia de comunicación se basa en mantener elementos sólidos y atractivos, transmitiendo un mensaje de tranquilidad, apoyo y cercanía que se materializa en el trato de nuestros agentes con nuestros clientes; eso nos permite destacar como una marca confiable y accesible. Estos conceptos son comunicados a través de nuestro slogan de marca.



TU COMPAÑÍA

Nos aseguramos de que la comunicación sobre el total de nuestros productos y servicios sea totalmente transparente, cumpliendo con lo normado por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF)¹⁷ y la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF)¹⁸. En nuestro proceso informativo, nos aseguramos de proporcionar información clara y completa sobre las diversas opciones disponibles, los beneficios y responsabilidades asociados con cada póliza que ofrecemos, destacando los servicios incorporados

y especificando los tipos de daños cubiertos, junto con sus respectivas modalidades de cobertura. Nuestra meta es garantizar que esta información sea comprensible para todos, facilitando así la toma de decisiones informadas por parte de nuestros clientes.

Asimismo, contamos con diferentes lineamientos de comunicación y marketing, enfocados en el desarrollo de los boletines de venta y en la aplicación de la imagen que deseamos proyectar de acuerdo con nuestros valores, asegurando que estos se cumplan en las oficinas de nuestros socios comerciales, así como en comunicaciones de congresos y otro tipo de eventos.

En el 2023, la implementación de nuestra estrategia de comunicación y marketing nos ha permitido subir 2 puntos porcentuales en el total de conocimiento de marca (Awareness) y nos encontramos en el puesto 9 del ranking de aseguradoras más conocidas. Asimismo, aumentamos 3% en el total de conocimiento de marca en Ciudad de México y 2% en Monterrey y Bajío, respectivamente.

Por otra parte, con el objetivo de prevenir posibles impactos negativos, buscamos mantener una constante y eficaz comunicación por medio de campañas orgánicas centradas en fomentar el conocimiento de pólizas, coberturas y requerimientos a través de nuestras condiciones generales disponibles en nuestro sitio web (Para más información consulte: <https://www.hdi.com.mx/condiciones-generales/>).

Cabe señalar que en el 2023 no ocurrió algún incumplimiento relacionado con la información y el etiquetado concerniente a los productos y servicios que ofrecemos, así como tampoco en relación a la comunicación y marketing de los mismos, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios, por lo que no hemos tenido ningún tipo de pérdida monetaria como resultado de procedimientos judiciales relacionados con lo mencionado anteriormente.

¹⁷ LISF, Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, es la ley que regula la organización, operación y funcionamiento de las Instituciones de Seguros, Instituciones de Fianzas y Sociedades Mutualistas de Seguros; las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar, así como las de los agentes de seguros y de fianzas, y demás participantes en las actividades aseguradora y afianzadora".

¹⁸ CUSF, Circular Única de Seguros y Fianzas, es el cuerpo normativo que contiene las disposiciones derivadas de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

(GRI 3-3 Protección de datos y ciberseguridad)

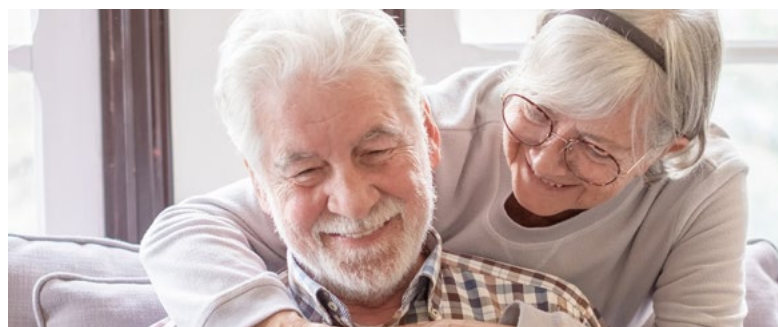
(GRI 418-1)

Somos conscientes del riesgo que supone el tratamiento de información en nuestros procesos tanto de intervención humana y automatizados digitales, por ello en HDI SEGUROS contamos con un modelo de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (en adelante "SGSI") que garantiza un manejo responsable de la misma y que se implementa en base a 3 líneas de defensa: la primera línea de defensa conformada por el equipo de Tecnologías de la Información (TI); la segunda línea de defensa, conformada por las áreas de Seguridad de Información, Control Interno, Administración de Riesgos, Continuidad del negocio y Legal; y la tercera, el área de Auditoría Interna. Este modelo integral nos permite abordar todos los ámbitos donde la información debe ser protegida y responder frente a posibles incidencias o reclamaciones en la materia.

Nuestro sistema se encuentra certificado desde el 2013 de acuerdo con la norma ISO/IEC 27001: 2013, certificación que avala nuestras buenas prácticas en protección de activos de información, incluyendo titulares, activos tecnológicos y procesos. Esta certificación es auditada anualmente, de manera interna y externa¹⁹.

Asimismo, nos alineamos al cumplimiento de las guías y lineamientos establecidos por el Grupo Talanx (nuestra casa matriz) y, por ende, promovemos una cultura de protección de datos a través de programas de inducción, concientización y capacitación; así también, todos los colaboradores son evaluados periódicamente para determinar los avances y aspectos de mejora en la protección de la información.

Adicional al SGSI, contamos con un Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales el cual también está regulado e implementado de acuerdo con lo estipulado por la Ley Federal de Protección



de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la "LFPDPPP") y su Reglamento²⁰, certificando la optimización y eficiencia de nuestros procesos para el cuidado de la información de carácter personal, de todos nuestros grupos de interés, quienes tienen a disposición los avisos de privacidad en nuestra página web.

Nuestros procesos, al alinearse a lo establecido en la LFPDPPP, se encuentran diseñados para responder adecuadamente y evitar incidencias que afecten a nuestros Titulares y finalmente, puedan derivar en sanciones por parte del ente regulador, en este caso, el Instituto Nacional de Transparencia de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales – INAI.

Además, promovemos el reporte de irregularidades de incidentes de privacidad, quejas o reclamaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales, considerando sanciones para aquellos que incumplan la normativa aplicable.

En el 2023, no se reportó ningún incidente que haya generado un impacto a la operación y por el cual hayamos recibido alguna sanción por parte de la autoridad mencionada.

De igual manera, nos encontramos en proceso de certificación PCI-DSS²¹, un estándar de seguridad de datos que establece buenas prácticas y reglas estandarizadas para la protección de datos de tarjetahabientes y sobre el cual hemos trabajado para implementar y robustecer los controles que utilizamos.

¹⁹ En el 2023 la norma ISO/IEC 27001, incorporó nuevos controles aplicables al SGSI y por ello, nos encontramos en el proceso de transición para la aplicación de estos nuevos alcances.

²⁰ Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares: <https://www.gob.mx/indesol/documentos/ley-federal-de-proteccion-de-datos-personales-en-posesion-de-los-particulares>

²¹ Payment Card Industry - Data Security Standard (PCI-DSS): Estándar de Seguridad de Datos de Payment Card Industry que se desarrolló para fomentar y mejorar la seguridad de los datos del tarjetahabiente y para facilitar la adopción generalizada de medidas de seguridad de datos consistentes a nivel mundial.

NUESTROS SOCIOS COMERCIALES

(GRI 3-3 Relación con socios comerciales)

La gran mayoría de las ventas que realizamos en HDI SEGUROS provienen de canales que involucran socios comerciales. Sólo una pequeña fracción proviene del canal de venta directa, es decir, Telemarketing y Venta en Línea. Como HDI SEGUROS, hemos refrendado nuestro compromiso con nuestros socios comerciales, entendiendo que estos son clave para el crecimiento y sustento de la organización. Estos se encuentran clasificados de la siguiente manera:



AGENTES



PROMOTORES



DESPACHOS



CORREDORES



CORREDORES FINANCIEROS



BANCA SEGUROS Y
NEGOCIOS ESPECIALES



PARTNERSHIPS



VENTA DIRECTA
(E-COMMERCE Y TELEMARKETING)



DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE NUESTROS AGENTES

Como parte del desarrollo y capacitación de los agentes y promotores contamos con los siguientes programas y plataformas:

PLATAFORMA HDI INSTITUTO

Es una plataforma de autoestudio para el conocimiento de los productos que ofrecemos como HDI SEGUROS con la finalidad de que se faciliten los procesos que realizan los socios comerciales. Dentro de la plataforma Smart office existe una sección que proporciona el enlace correspondiente para que se puedan autocapacitar. El área de Desarrollo y Enlace comercial monitorea el uso de la plataforma.

PROGRAMA HDINTÉGRATE

HDIntégrate es el programa de onboarding de nuestros socios comerciales. Cada mes les damos la bienvenida a los que se dieron de alta el mes anterior; brindándoles charlas a través de las cuales se les da a conocer la operación de HDI SEGUROS, así como los apoyos administrativos que se les otorgan, tecnología, productos y servicios, capacitaciones, entre otros beneficios para promover sus ventas.

Programas realizados por el área de Evangelización Comercial:

I. CURSOS DE EVANGELIZACIÓN

Estos cursos se brindan de manera presencial como en línea. Se trata de que los socios comerciales se dediquen a promocionar y llevar las “buenas nuevas” de nuestros productos o servicios a las personas que están a su alrededor. Se cuenta con 5 evangelizadores a nivel nacional.

II. PROGRAMA “10 DE 10”

Es un programa mensual que consiste en brindar 10 sesiones abiertas cada mes. Estas sesiones son comunicadas a través de un calendario que les hacemos llegar a los socios comerciales mediante los canales de comunicación utilizados por HDI

SEGUROS, quienes deciden qué tema cursar y para ello, realizan su registro en el tema seleccionado.

Adicionalmente se cuenta con los siguientes programas enfocados a desarrollar habilidades y conocimientos en ventas:

PODCAST

Escucha al experto, es un podcast que se encuentra en Spotify que consta de entrevistas de un tema de interés, por ejemplo, se entrevista a los agentes que han tenido un gran avance en la venta de un determinado producto; y el agente comparte sugerencias para un mejor desempeño en ventas.

FOROS

También brindamos dos foros a nivel nacional que son transmitidos en vivo, el proceso consiste en visitar una de las oficinas del país, por lo que se extiende la invitación a los socios comerciales locales para que asistan de manera presencial al evento. En el 2023, brindamos los foros “El Experto Responde” y “Charlando Seguros”

Nuestro objetivo es comunicar temas de interés para nuestros socios comerciales, algunos de los temas que se comunican son los siguientes: Siniestros daños, obligaciones de un agente de seguros, requisitos fiscales para la emisión, entre otros.





COMUNICACIÓN

Con relación a la comunicación con los socios comerciales y equipo que gestiona nuestras ventas directas, la frecuencia es diaria; utilizándose los siguientes canales de comunicación:

CORREO ELECTRÓNICO

Comunicación Comercial: Enfocada en el envío de información interna de valor para nuestro equipo comercial tales como campañas, productos, promociones, herramientas digitales, actualizaciones en procedimientos, entre otros.

HDInfo: Realizamos el envío masivo de correos electrónicos a nuestros socios comerciales, con información comercial de valor.

PLATAFORMAS DIGITALES

Portal de descargables: sitio web para agentes en el que pueden descargar materiales de venta de nuestros productos.

App de eventos: aplicación con información relevante de los eventos corporativos y congresos nacionales e internacionales.

Smart Office: plataforma web creada especialmente para socios comerciales con la finalidad de administrar y gestionar información de productos sin necesidad de estar en una oficina. A través de esta plataforma, también se puede recibir notas informativas del sector, notas importantes de la compañía, procesos internos, entre otros.

Blog HDInfo: espacio informativo dedicado a compartir información de valor del sector y de la compañía para socios comerciales.

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA PARA EJECUTIVOS Y ÁREA COMERCIAL

WhatsApp Líderes Comerciales: grupo conformado por Directores, Subdirectores y Gerentes Comerciales de todo el país a los cuales se les comparte información relevante del negocio.

WhatsApp Comercial: grupo conformado por Ejecutivos(as) Comerciales a nivel nacional compartiéndose información relevante del negocio.

REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Grupo de Facebook para socios comerciales: Creamos una comunidad exclusiva para nuestros agentes para proporcionar información relevante sobre la empresa y el sector asegurador.

Vimeo: Canal especialmente en la plataforma de contenido multimedia dedicado a socios comerciales en donde se puede encontrar todo el material videográfico útil para el área comercial.

III. NUESTROS COLABORADORES (SOMOS ALEBRIJES)



“ Los colaboradores de HDI SEGUROS son el corazón de nuestra empresa, por ello contamos con la Política de Talento y Cultura la cual tiene como propósito establecer los lineamientos que aseguren una correcta gestión. La Dirección de Talento y Cultura es la responsable de esta política la cual contiene cuatro grandes procesos: Administración de personal, Atracción y gestión del Talento, comunicación y bienestar organizacional. ”

HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA

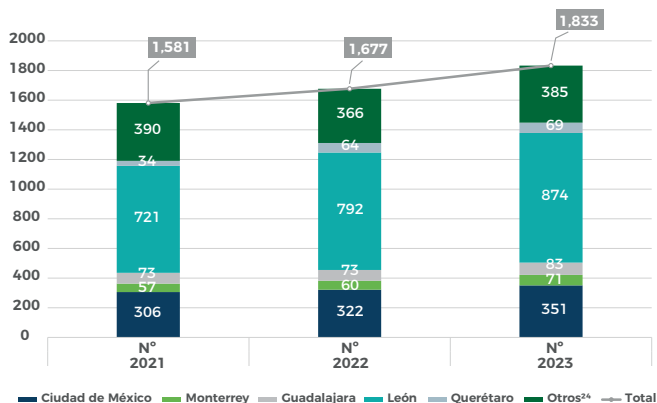
NUESTROS COLABORADORES Y SU GESTIÓN

(GRI 2-7²², 2-8²³, 2-30, 407-1)

Al cierre del 2023 tuvimos un total de 1,833 colaboradores, un incremento de 9.28% en comparación al año anterior, todos bajo la modalidad de contrato permanente y a tiempo completo. De estos, el 20.18%, están cubiertos por un convenio de negociación colectiva, el cual no tiene injerencia ni influencia alguna sobre los colaboradores que no pertenecen a este.

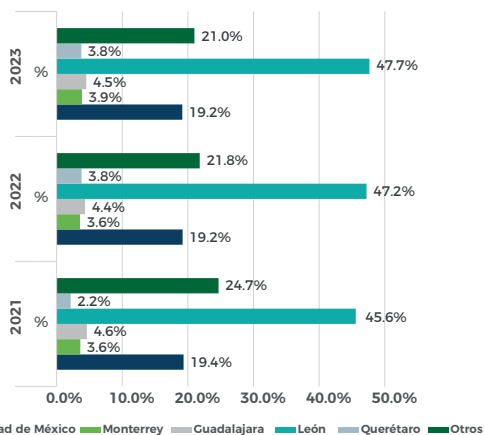
Se ve un incremento en el número de trabajadores de casi 14% en los últimos dos años. León y la Ciudad de México tienen las operaciones más grandes. León tiene el mayor número de colaboradores, con un 47.68 %. Las ciudades de Monterrey y Guadalajara tienen un número menor de colaboradores, pero su cantidad ha ido incrementándose a lo largo de los años.

NÚMERO DE COLABORADORES POR UBICACIÓN



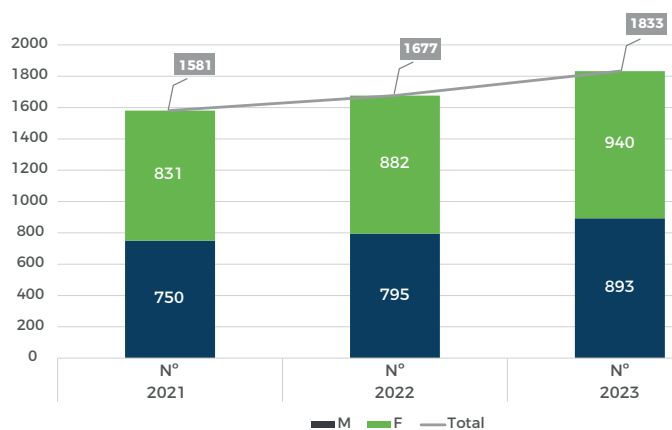
*Datos al 30 de diciembre. El 31 de diciembre cesaron 3 trabajadores, sin embargo, para efectos de contabilizar la cantidad de trabajadores del periodo 2023, se utilizará la cifra al 30 de diciembre.

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR UBICACIÓN

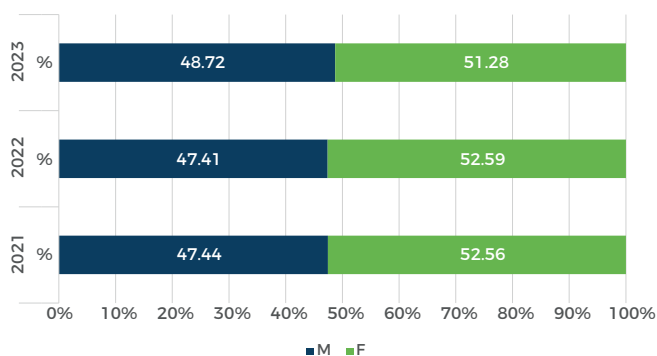


El porcentaje se calcula dividiendo el número de nuevas contrataciones entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO



PORCENTAJE DE COLABORADORES POR GÉNERO



El porcentaje se calcula dividiendo el número de nuevas contrataciones entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

HDI SEGUROS mantiene una distribución de género bastante equilibrada, incluso presentando más de la mitad de colaboradores del género femenino en 2023.

²² No contamos con empleados por horas no garantizadas.

²³ No contamos con trabajadores que no sean empleados.

²⁴ Si bien sólo hemos desglosado nuestros colaboradores en 5 regiones, es importante mencionar que tenemos presencia en 49 localidades del país. Las demás ubicaciones están incluidas dentro de Otros.

ATRACCIÓN DE TALENTO Y ROTACIÓN

(GRI 401-1)

Nuestro propósito es atraer al mejor talento en cumplimiento de nuestro proceso de reclutamiento, selección y contratación²⁵. Este proceso inicia con una sólida planeación del personal, en donde colabora el departamento de Planeación Financiera para determinar los costos de planilla para luego ser sometido a aprobación ante el Comité Directivo.

Como parte de nuestros procesos de atracción de talento, contamos con un programa en convenio con "Pro Becarios" que nos permite conectar con instituciones educativas para incorporar a jóvenes en formación a nuestro cuerpo laboral contribuyendo así al desarrollo económico y social de los mismos.

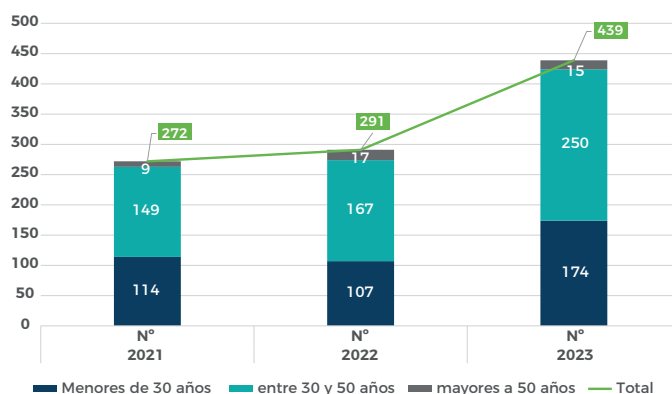
Tomamos decisiones basadas únicamente en las necesidades del puesto y los méritos de los candidatos. Una vez que seleccionamos al candidato final nos aseguramos de cumplir con todos los requisitos legales establecidos para luego brindar una inducción institucional relacionada con la cultura organizacional y los beneficios de la compañía.



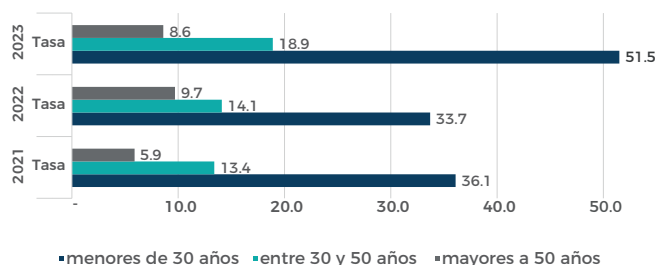
NUEVAS CONTRATACIONES

Con relación a la atención de oportunidades de crecimiento de la compañía, seguimos generando nuevas contrataciones habiendo incorporado a 439 colaboradores al cierre de 2023. Particularmente contamos con el modelo de contratación inicial de duración determinada, que consiste en el periodo de prueba por un lapso de 90 días, lo que permite comprobar que el trabajador se encuentra capacitado para el desempeño de sus funciones asignadas.

NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD



TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD



La tasa se calcula dividiendo el número de ceses entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

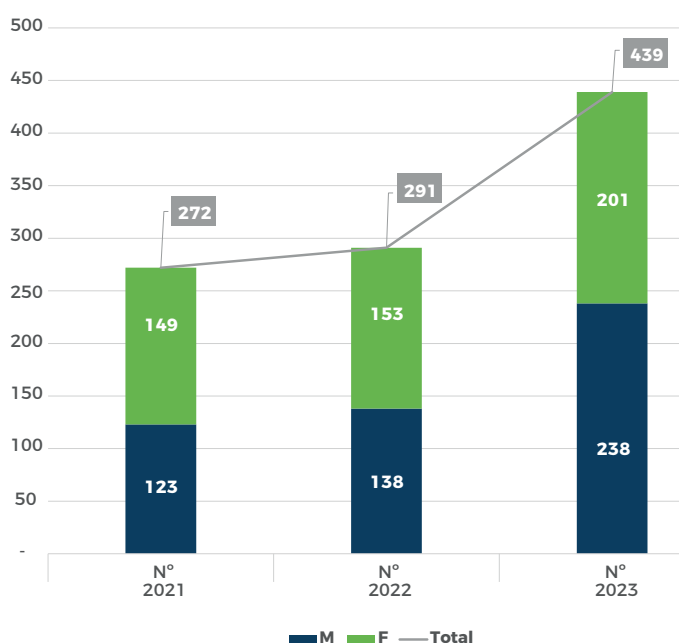
Se puede observar que en el grupo de edad "menores de 30 años" hay un mayor crecimiento todos los años. sobre todo, en el 2023, con una tasa de 51.48, lo cual coincide proporcionalmente con la cantidad de personal en la empresa.

²⁵ PRO-TH-02-01: Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación

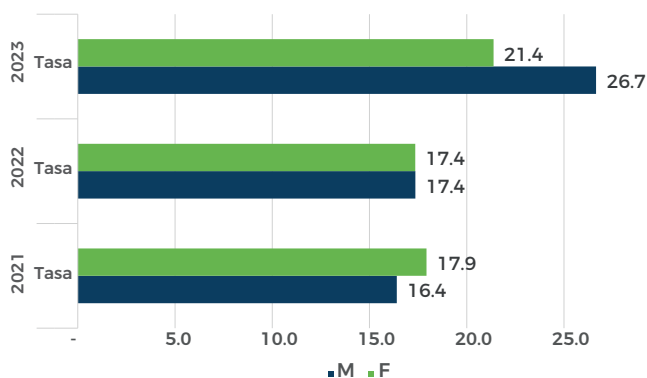
El grupo de edad «Entre 30 y 50 años» también experimentó un aumento en el 2023 de 4.82 con relación al año anterior. Por otro lado, el grupo de edad «Mayores a 50 años» muestra un aumento moderado, pasando de 9 empleados en 2021 a 15 empleados en 2023.

Si bien en el 2023 la tasa de contratación de hombres es mayor que la de mujeres, se nota un incremento significativo de 4.03 en comparación con la tasa de contratación de mujeres en el 2022, lo cual muestra nuestro compromiso con la diversidad de trabajadores en HDI SEGUROS.

NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO



TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO



La tasa se calcula dividiendo el número de ceses entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

NUEVAS CONTRATACIONES POR UBICACIÓN

AÑO	2021		2022		2023	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ciudad de México	71	23.2	52	16.15	79	22.51
Monterrey	9	15.79	13	21.67	28	39.44
Guadalajara	12	16.44	11	15.07	25	30.12
León	109	15.12	147	18.56	199	22.77
Querétaro	5	14.71	7	10.94	33	47.83
Otros	66	16.92	61	16.67	75	19.48
Total	272	17.2	291	17.35	439	23.95

La tasa se calcula dividiendo el número de nuevas contrataciones entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

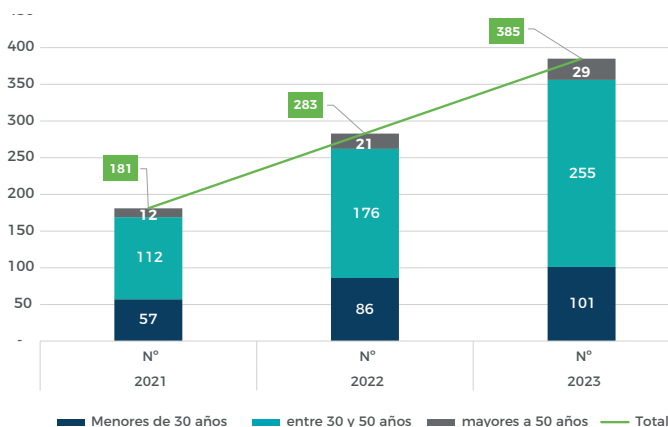
La tasa de empleados por ciudad varía considerablemente entre años y localidades ya que esto depende del crecimiento de operaciones en diversas ciudades. En 2021 la ciudad de México tenía la tasa más alta de empleados en comparación con otras ciudades siendo de 23.2, mientras que en 2022, Monterrey con una tasa de 21.67. Sin embargo, en el 2023, hubo un incremento de la tasa de contrataciones en todas las ciudades, principalmente en Querétaro, Monterrey y Guadalajara.

ROTACIÓN DE PERSONAL

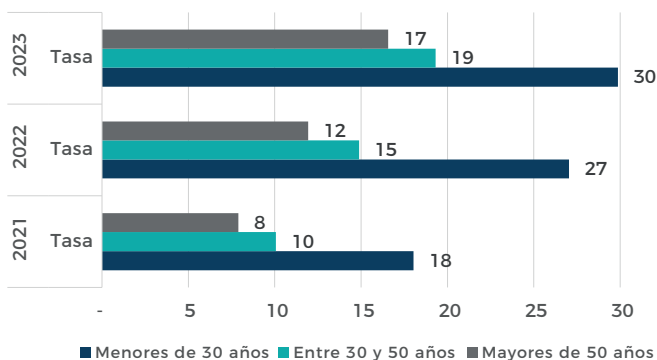
(GRI 401-1)

En HDI SEGUROS gestionamos la rotación o ceses de personal mediante procesos estructurados y controlados que garantizan el cumplimiento de los requisitos legales y organizativos. Además, promovemos los movimientos internos de personal para optimizar el talento y las capacidades dentro de la empresa. Durante el 2023 hubo un total de 385 ceses, lo cual se ve en el aumento de tasas respectivas, sin embargo, el número y tasa de ceses del 2023 es menor a los ingresos de nuevo personal, lo cual es positivo.

CESES POR EDAD

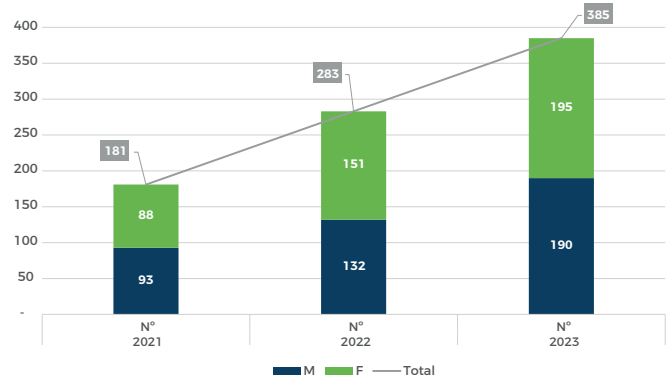


TASA DE CESES POR EDAD

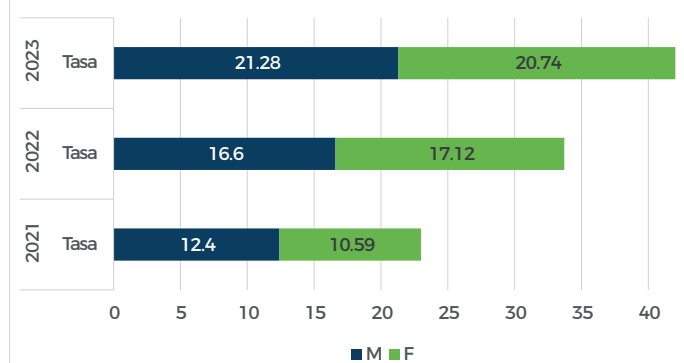


La tasa se calcula dividiendo el número de nuevas contrataciones entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

CESES POR GÉNERO



TASA DE CESES POR GÉNERO



La tasa se calcula dividiendo el número de nuevas contrataciones entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

En todas las ubicaciones, tanto el número de ceses como la tasa de ceses ha aumentado a lo largo de los años, así como los nuevos ingresos. Para el caso de ceses por ciudades, estas coinciden con las ciudades con mayor crecimiento en ingresos de personal en 2023, como lo son Monterrey y Guadalajara.

CESES POR UBICACIÓN

AÑO	2021		2022		2023	
	Nº	Tasa	Nº	Tasa	Nº	Tasa
Ciudad de México	33	10.78	43	13.35	59	16.81
Monterrey	10	17.54	15	25.00	18	25.35
Guadalajara	12	16.44	14	19.18	20	24.10
León	79	10.96	128	16.16	194	22.20
Querétaro	6	17.65	8	12.50	9	13.04
Otros	41	10.51	75	20.49	85	22.08
Total	181	11.45	283	16.88	385	21.00

La tasa se calcula dividiendo el número de ceses entre el total de empleados por cada categoría y se multiplica por 100.

CULTURA ORGANIZACIONAL

(GRI 3-3: Cuestiones laborales)

(GRI 203-1, 203-2).

Priorizamos el bienestar de nuestros colaboradores, mediante la coordinación de iniciativas y eventos que buscan mejorar su calidad de vida, los cuales son revisados y aprobados por la Directora de Talento y Cultura.

En nuestro entorno laboral, cultivamos un ambiente de constante evolución y mejora. A través de encuestas periódicas de clima laboral, identificamos áreas de oportunidad y áreas de fortaleza, lo que nos permite dirigir nuestros esfuerzos hacia la implementación de mejoras significativas.

Nuestra cultura dinámica y colaborativa hacen que los colaboradores de HDI SEGUROS sean como un «Alebrije». Este último es un programa que promueve el movimiento cultural de la empresa con el objetivo de reflejar nuestros valores. En un entorno marcado por las nuevas tendencias mundiales que generan rápidos cambios y volatilidad, vemos este programa como una oportunidad para posicionarnos como actor clave en el mercado y contribuir activamente a los cambios en la industria. Nuestro objetivo es no solo adaptarnos a estos cambios, sino también influir en ellos, consolidando así nuestra presencia y nuestro impacto en el mercado y la sociedad mexicana.

“ El proyecto Alebrije ha logrado alcanzar el éxito gracias a las personas, en particular a nuestros embajadores de cambios, llamados «imaginadores», y aquellos que nos inspiran a evolucionar: nuestros colaboradores. ”



SUPERNOVA

(GRI 203-1, 203-2)

Nuestro Campus HDI se encuentra ubicado en la Ciudad de León, que se caracteriza por tener un ambiente acogedor y funcional; para ello llevamos a cabo un ejercicio de co-creación con nuestros colaboradores. En este ejercicio le preguntamos a nuestros colaboradores sobre sus necesidades, preferencias, gustos, entre otros. De acuerdo con los resultados obtenidos, planteamos ideas al equipo que se encargó del diseño del proyecto y pudimos verlas materializadas en el Campus HDI, cuya adaptación de espacios y tipologías fue denominada «Supernova. Adicionalmente, continuamos dando respuesta a las necesidades y deseos de nuestros colaboradores llevando a cabo iniciativas innovadoras, como la apertura de un gimnasio a finales del 2023.

En un total de 13,898 m² y con una inversión de más de \$450,000,000 MXN nos enfocamos en un nuevo modelo de Company Experience²⁶ como canal para una evolución integral. Nuestro Campus HDI recibió la certificación EDGE (del inglés “Excellence in Design for Greater Efficiencies” o, en español, Excelencia en Diseño para Mayores Eficiencias) del Green Business Certification Inc. (GBCI)²⁷. Este modelo se encuentra en proyecto para ser replicado en otras oficinas de nuestra empresa. Para más información sobre la certificación, puede visitar el siguiente link:

<https://edgebuildings.com/project-studies/oficinas-hdi/>

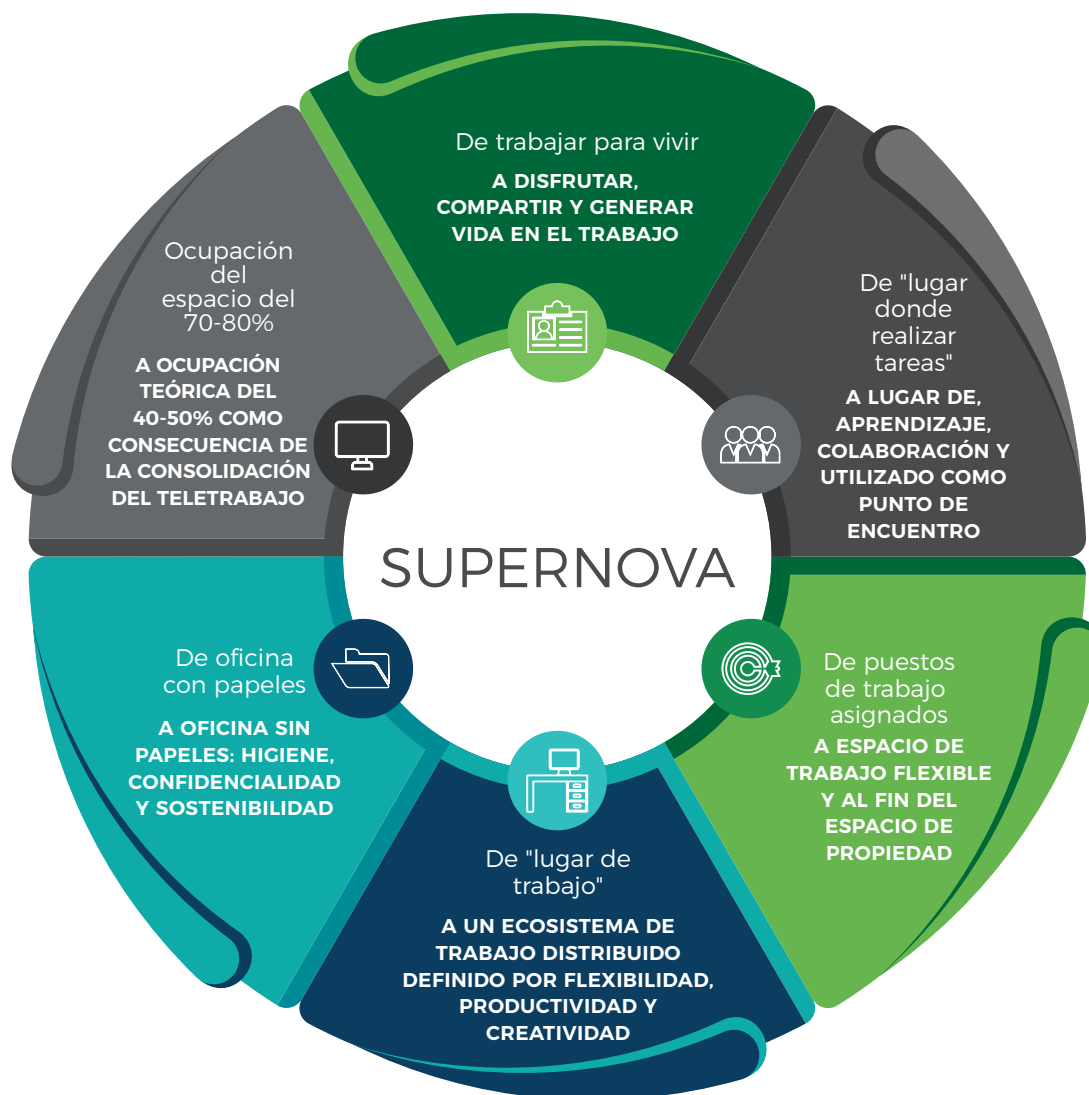
Gracias al proyecto Supernova, nuestro Campus HDI cuenta con diversas tipologías de espacios, cada uno con funciones, características y dimensiones específicas. Estas incluyen áreas de trabajo, áreas de colaboración, de concentración, salas de reunión, espacios de desconexión y de soporte. Este nuevo enfoque de trabajo, promueve una circulación fluida y un acceso fácil a todas las áreas, así como una distribución más flexible y multifuncional. Esto, a su vez, facilita la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo.



²⁶ Experiencia de Empresa

²⁷ Corporación de Certificación de Negocios Verdes: organización que proporciona acreditación y verificación de terceros para varios sistemas de calificación relacionados con el entorno construido y edificios sustentables.

Los programas Alebrije y Supernova están enlazados para lograr un éxito integral. En esa línea, hoy trabajamos con el siguiente enfoque:



Los resultados de todas las iniciativas mencionadas previamente son:

- Espacios ágiles y de colaboración virtual
- Aumento de más del 50% en espacios de colaboración en el Campus HDI
- Definición de activity based office²⁸ para reducir en 17% los espacios de trabajo necesarios
- Mejora de ratio de m² por empleado en más de un 30%
- Implementación de programa Cercanía HDI en el cual se eliminaron las oficinas propias y se fomentó el uso de espacios compartidos.

²⁸ Activity based office basada en el tipo de actividad que tiene como objetivo aumentar la productividad mediante la estimulación de la interacción y la comunicación.

BENEFICIOS

(GRI 401-2)

Para garantizar un buen clima laboral brindamos beneficios a todos los empleados diseñados para mejorar su bienestar y seguridad financiera. Además de las prestaciones de Ley contamos brindamos a nuestros colaboradores beneficios adicionales como el aguinaldo, que se otorga en diciembre y equivale a 30 días de salario por año trabajado; vales de despensa equivalentes al 10% del sueldo con tope de ley y además cuentan con un fondo de ahorro que se destina el 5% de su sueldo, entregado en el mes de julio.

Otro beneficio importante es el tiempo de vacaciones pagadas, que aumenta con la antigüedad del empleado en la empresa, acompañado de una prima vacacional del 100 % sobre los salarios correspondientes al período vacacional. Además, ofrecemos un seguro de gastos médicos mayores y un seguro de vida para garantizar la protección financiera de nuestros colaboradores y sus familias en caso de enfermedad grave o fallecimiento.

Los días festivos también están contemplados en los beneficios, proporcionando tiempo libre adicional a lo largo del año. Además, ofrecemos diversos subsidios para eventos como matrimonios, gastos de titulación y funerarios, así como permisos con goce de sueldo en circunstancias especiales.

Adicional a lo mencionado anteriormente, ofrecemos préstamos para necesidades particulares, con condiciones claras y tasas de interés favorables. Estos préstamos son accesibles para todos los empleados elegibles, y pueden solicitarse a través de un proceso transparente.

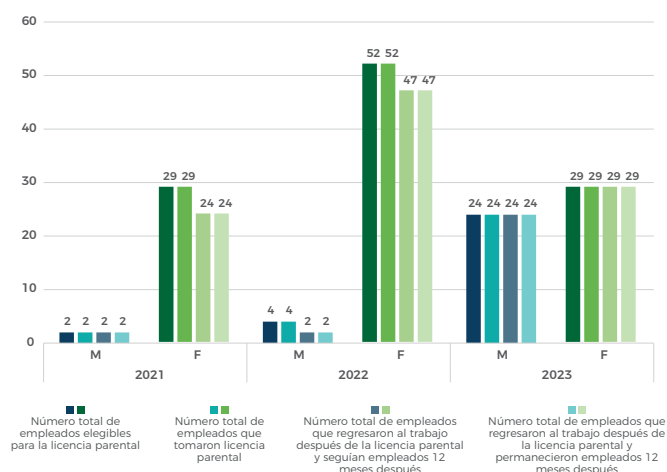
Beneficio	Equivalencia salarial
Aguinaldo	30 días
Vales de despensa	10%
Fondo de ahorro	5%

PERMISO PARENTAL

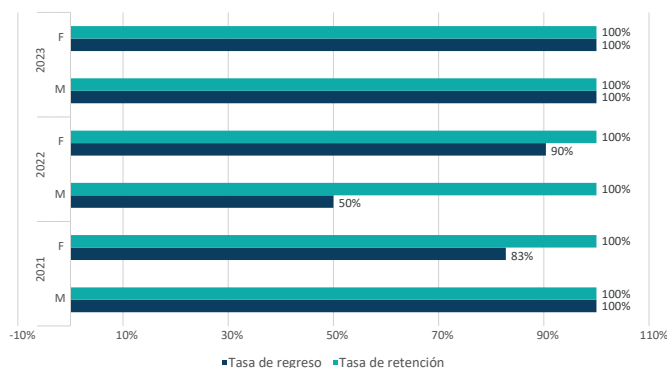
(GRI 401-3)

Con respecto al permiso parental este es un derecho al cual tienen acceso todos nuestros colaboradores. Durante el 2023, un total de 53 colaboradores gozaron del permiso parental.

El detalle de la cantidad de personas que tomaron el permiso y regresaron al trabajo se puede ver en la gráfica a continuación:



TASA DE RETENCIÓN Y DE REGRESO DEL 2021 AL 2023 POR GÉNERO.



JUBILACIÓN

(GRI 201-3)

Contamos con un proceso de gestión de jubilación, en el que un experto en pensiones acompaña a las personas para que logren seleccionar su mejor plan ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. Adicionalmente, realizamos un evento de agradecimiento como reconocimiento de su esfuerzo durante su trayectoria laboral.

Como empresa, contamos con un fideicomiso para hacer frente a las obligaciones del plan de pensiones. El valor estimado de dichas obligaciones equivale a \$121.8 millones de pesos mexicanos. Dentro de nuestro Plan de Contribución Definida, nuestros colaboradores aportan hasta un 3% de su sueldo base mensual, y nosotros aportamos una parte proporcional de acuerdo con la tabla de derechos adquiridos:

Antigüedad del colaborador (años)	% de aportación HDI SEGUROS
0 a 5	0%
6	10%
7	30%
8	50%
9	70%
+10	100%

Esta prestación por jubilación es entregada al finalizar la relación laboral.

COMPENSACIÓN

(GRI 2-19, 2-20)

En HDI SEGUROS, la compensación del puesto es un proceso transparente y equitativo que se lleva a cabo considerando tanto la equidad interna en la empresa como la del mercado laboral. Contamos con una sólida Política de Sueldos que establece los lineamientos para una compensación efectiva y la retención del talento.

Nuestro Comité de Compensaciones supervisa de cerca todo el proceso de remuneración, asegurando que se cumplan los estándares de equidad y justicia salarial. Además, contamos con un consultor experto en compensaciones independiente de la organización, quien realiza anualmente un exhaustivo análisis de sueldos y prestaciones para garantizar que nuestras remuneraciones estén alineadas con el mercado y sean competitivas.

En HDI SEGUROS, todos reciben una remuneración compuesta por una parte fija y para las posiciones elegibles de toma de decisión otra variable. La remuneración variable se otorga a través de un bono anual de desempeño, el cual se basa en los resultados de la compañía y en la gestión de los impactos de esta sobre la economía, el ambiente y las personas. Es importante destacar que no ofrecemos bonos de contratación, ya que creemos en la importancia de incentivar el rendimiento continuo y no solo el ingreso inicial base.

Además, en caso de rescisión de contrato, brindamos indemnizaciones de acuerdo con lo establecido por la Ley Federal del Trabajo y nuestros procedimientos internos, tales como nuestra Política de Desvinculación, que garantiza un proceso justo y legal para que ambas partes involucradas no se vean afectadas.

DERECHOS HUMANOS DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

(GRI 3-3: Derechos humanos y cadena de suministro)

(GRI 3-3: Cuestiones laborales)

(GRI 405-1, 406-1, 408-1, 409-1)

En HDI SEGUROS, la gestión de la diversidad y la equidad es un principio fundamental que guía nuestras acciones y políticas. Reconocemos la importancia de fomentar un entorno de trabajo inclusivo en donde cada individuo se sienta valorado y respetado, independientemente de su edad, habilidades, género, origen étnico, religión, orientación sexual o cualquier otra característica.

“En HDI SEGUROS queremos impulsar un entorno colaborativo que celebre y aproveche las diferencias individuales, reconociendo que la diversidad no sólo es ética y socialmente responsable, sino que también puede contribuir significativamente a la innovación y al éxito de la organización.”

Para asegurar la inclusión y equidad en nuestra empresa, hemos establecido la estrategia PRISMA, que se basa en varios principios clave: fomentar un ambiente acogedor donde se valoren las diferencias, implementar programas sobre diversidad y prevención del sesgo inconsciente, desarrollar políticas inclusivas que promuevan la igualdad en todas las áreas, monitorear y medir el progreso mediante indicadores clave de rendimiento, y colaborar con la sociedad y organizaciones que promuevan estos valores, participando en iniciativas externas que los respalden.

Asimismo, la estrategia PRISMA se despliega en 5 pilares:



Género, enfocado en la representación de mujeres en la alta dirección y en las métricas o Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas Women's Empowerment Principles, (WEPEs por sus siglas en inglés).



Vida y trabajo, enfocados en maternidad y paternidad a través de horarios flexibles y apoyo.



Discapacidad, a través de atracción de talento inclusivo, implementación de lenguaje de señas y voluntariado.



Generaciones, además del acompañamiento en la desvinculación hemos implementado el programa Experiencia en Plenitud a través del cual se incluye a adultos mayores brindándoles la oportunidad de realizar labores administrativas.



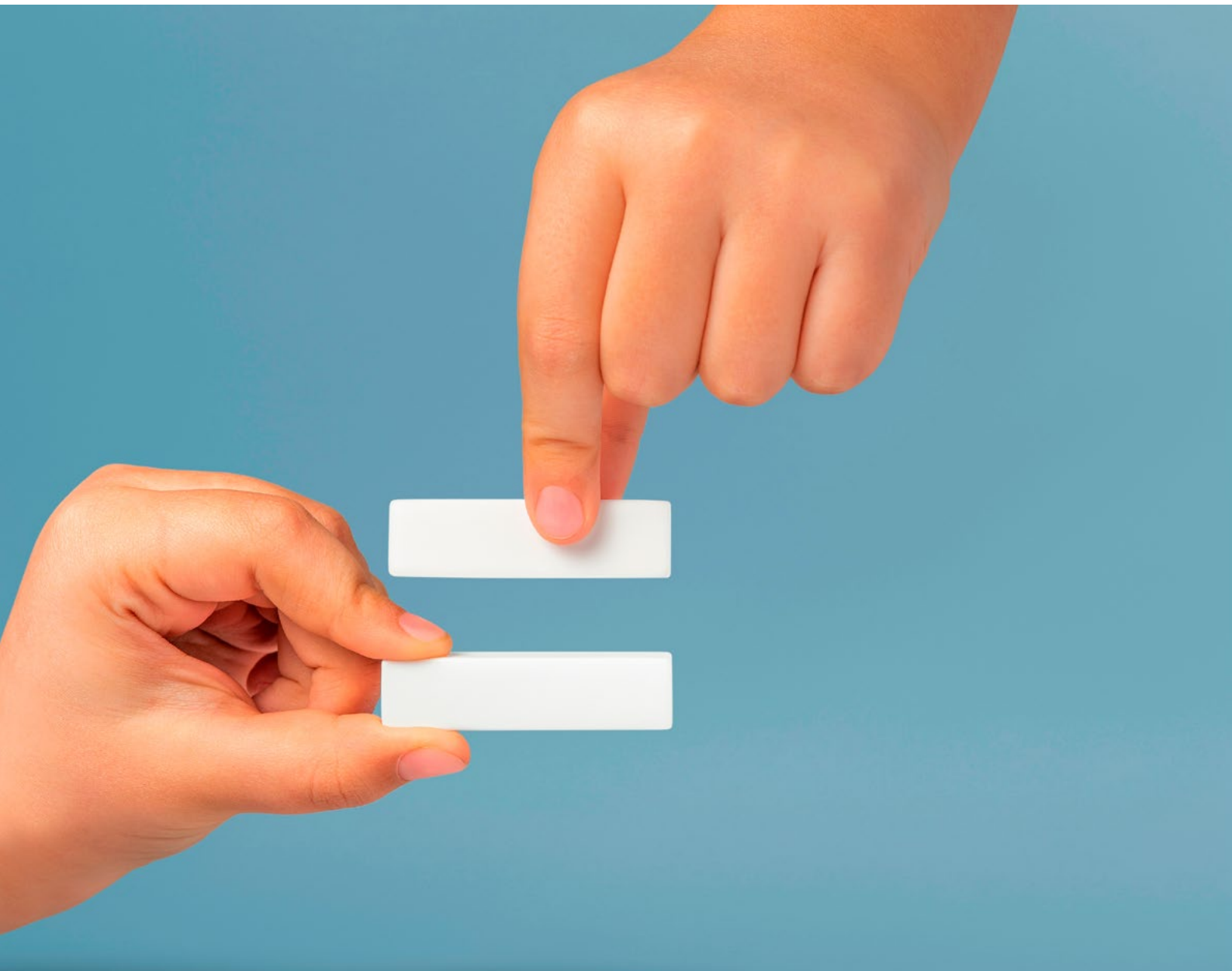
Diversidad sexual, con el fin de sensibilizar a las personas con respecto a este tema además de participar en asociaciones que impulsen a esta población.

También contamos con una Guía para la Gestión de diversidad, equidad e inclusión con indicadores y el "Squad Prisma", que es un equipo de nueve responsables quienes son integrantes transversales de la organización. Entre ellos se encuentran la Directora de Talento y Cultura, el Subdirector de Experiencia al Cliente, el Gerente de Marca, la Gerente de Comunicación, la Gerente de Cultura, la Líder de Gestión de Talento, el Gerente de analíticos, entre otros.

De igual forma, nos regimos por nuestra Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I) que busca fomentar un entorno laboral inclusivo y equitativo, basado en el principio de «Tratarnos unos a otros con respeto». Esta política promueve la diversidad y la inclusión en nuestras acciones diarias, garantiza igualdad de oportunidades y respeto para todos los colaboradores, y establece un umbral de tolerancia cero para la discriminación. Además, alentamos a nuestros empleados a hablar contra la discriminación y apoyamos su formación en DE&I, asegurando transparencia mediante informes y comunicación abierta.

En la misma línea, el Manual de Contratación de HDI SEGUROS apoya el proceso de Atracción de Talento, alineando las actividades con la diversidad, equidad e inclusión. Este manual asegura prácticas justas de empleo, ofreciendo igualdad de oportunidades a todos los candidatos y prohibiendo cualquier discriminación basada en origen étnico, raza, religión, género, orientación sexual, edad, condiciones físicas, estado civil, embarazo, ideología u otras características protegidas por la constitución y leyes. Todo esto está conforme a la norma oficial mexicana en igualdad laboral y no discriminación (NMX R025SCFI 2015).

Todo este esfuerzo y compromiso nos lleva a declarar que no contamos con ningún caso de discriminación en 2023. Asimismo, declaramos que en nuestras operaciones no existe riesgo de trabajo infantil ni forzoso, así como tampoco se identificó que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.



EQUIDAD DE GÉNERO

Las acciones que realizamos para promover la Equidad de Género en el 2023 fueron las siguientes:

Foro #MujerEs, donde nuestras colaboradoras participaron de un espacio de diálogo con una invitada experta en diversidad e inclusión como parte conmemorativa al Día Internacional de la Mujer. Contamos con una participación de 69 mujeres de forma presencial y 114 en modalidad remota, donde se habló de diversos temas de desarrollo personal y empoderamiento femenino.

Impulso al Talento Femenino, un programa con perspectiva de género que busca trabajar aptitudes clave en mujeres y hombres al interior de la organización mientras se fortalecen las redes internas y la sociedad entre todos a través de conferencias, networking, talleres de liderazgo y otros recursos para el desarrollo en su vida profesional.

Algunas cifras que podemos resaltar y que reflejan la perspectiva de género como parte de nuestras acciones son las siguientes: 32.61% de las posiciones de toma de decisiones son mujeres, 36% de nuestros clientes asegurados son mujeres y 60% de las horas de capacitación en nuestra empresa son orientadas a mujeres. Las acciones en el marco de fomentar la equidad de género nos hicieron acreedores, por segundo año consecutivo, del distintivo Women in Innovation otorgado por el Great Culture to Innovate.

La segregación de nuestros colaboradores por categoría laboral y género se puede ver a continuación:

COLABORADORES POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

Categoría Laboral	M			F		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Director Ejecutivo	100%	80%	83%	0%	20%	17%
Director Funcional	75%	76%	79%	25%	24%	21%
Subdirector	77%	73%	72%	23%	27%	28%
Gerente Líder	64%	64%	63%	36%	36%	37%
Supervisor coordinador	58%	56%	54%	42%	44%	46%
Ejecutivo ventas	31%	32%	31%	69%	68%	69%
Otros	41%	41%	45%	59%	59%	55%

Otros incluyen los siguientes: Analista, Abogado, Administrador, Ajustador, Arquitecto, Asesor, Asistente, Auditor, Chofer, Científico, Cotizador, Desarrollador, Diseñador, Ejecutivo, Especialista, Evangelizador, Generador, Gestor, Ingeniero, Mensajero, Mentor, Normativo, Recepcionista, Suscriptor y Valuador

El porcentaje se calculó con base al total por categoría laboral

Podemos ver que existe una tendencia general hacia una mayor inclusión femenina en puestos de dirección ejecutiva y supervisión. Las mujeres dominan claramente en la categoría de ejecutivos de ventas y también son mayoría en la categoría de analistas y roles relacionados. La paridad de género se está logrando de manera más equilibrada en los niveles de subdirección y gerencia.

DIVERSIDAD SEXUAL

Con la finalidad de reconocer la diversidad sexual como un pilar importante de la cultura de nuestra empresa, consideramos necesario fortalecer alianzas con organizaciones y redes como Pride Connection México y Yumana, las cuales atienden, forman y educan en diversidad sexual y género, así como en inclusión laboral para personas de la comunidad LGBTTTQI+. Con el apoyo de estas organizaciones se brindaron charlas, cursos y talleres desde la perspectiva de género para la inclusión de la comunidad Todo LGBTTTQI+ como, por ejemplo:

Charla mes del Orgullo. «Conceptos básicos que comprende la perspectiva de Género»

Charla mes del orgullo «Sexualidad humana y diversa»

Charlas PRISMA: ¿Qué hago si mi hijo es LGBTTTQI+?



DIVERSIDAD GENERACIONAL

Consideramos también que promover el desarrollo profesional y personal de las diversas generaciones es necesario para crear un entorno laboral saludable e inclusivo, y por ello nos preocupamos en reconocer el valor de la experiencia y conocimiento de las generaciones mayores a través de nuestro programa “Experiencia en Plenitud”, esta enfocado en la inclusión de adultos mayores dentro de nuestro equipo de talentos, y en el cual compañeros expertos con trayectoria en la empresa comparten su testimonio viviente, contribuyendo a un espacio de aprendizaje continuo y de intercambio entre generaciones.

Porcentaje de colaboradores por categoría laboral y grupo etario

Categoría Laboral	menores de 30 años			entre 30 y 50 años			mayores de 50 años		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Director Ejecutivo	0%	0%	0%	25%	20%	17%	75%	80%	83%
Director Funcional	0%	0%	0%	38%	35%	32%	63%	65%	68%
Subdirector	0%	0%	0%	72%	71%	76%	28%	29%	24%
Gerente Lider	3%	2%	4%	85%	84%	83%	12%	14%	13%
Supervisor coordinador	12%	12%	12%	81%	81%	82%	8%	7%	6%
Ejecutivo ventas	19%	15%	16%	76%	76%	78%	6%	8%	6%
Otros	29%	29%	26%	63%	63%	66%	8%	8%	8%

El porcentaje se calculó con base al total por categoría laboral.

Podemos observar que hay una tendencia a que los puestos de Director Ejecutivo, Director Funcional estén ocupados predominantemente por personas mayores de 50 años, especialmente en los últimos años. Las categorías de subdirectores y gerentes líderes muestran una distribución más equilibrada entre los grupos etarios de 30-50 años y mayores de 50 años. La mayoría de los supervisores coordinadores y ejecutivos de ventas se encuentran en el grupo de 30 a 50 años, aunque hay una proporción notable de supervisores coordinadores y analistas menores de 30 años. Las categorías de analistas y roles similares muestran una fuerte presencia de jóvenes menores de 30 años, lo que sugiere una mayor entrada de talento joven en estos roles.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

(GRI 404-1, 404-2)

Cada año, en HDI SEGUROS asignamos un presupuesto específico destinado a programas de capacitación. A través de este presupuesto, elaboramos un detallado Plan Anual de Capacitación que abarca una amplia gama de temas, desde aquellos obligatorios por legislación hasta aspectos cruciales del negocio, pasando por iniciativas innovadoras y actividades de aprendizaje continuo en competencias transversales. Este plan, diseñado para promover el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, es elaborado y supervisado por la Dirección de Talento y Cultura en colaboración con el equipo de Gestión de Talento, en base a las necesidades de capacitación determinadas a través del procedimiento de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)²⁹, detallado en nuestra Política de Formación Personal (POL-TH-02) y nuestro Procedimiento de Desarrollo y Capacitación (PRO-TH-03-03). Es importante destacar que todas nuestras capacitaciones están debidamente registradas ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

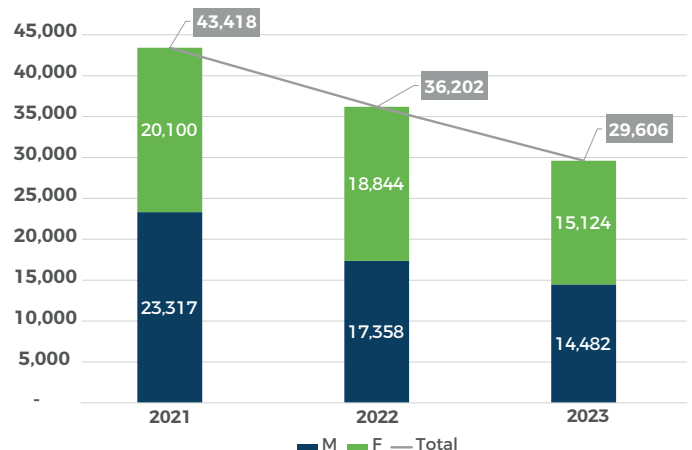
De igual forma, contamos con una plataforma de aprendizaje llamada Ubits donde todos nuestros colaboradores pueden acceder a más de 10,000 contenidos sobre competencias transversales. Adicionalmente, dependiendo de la estrategia, impartimos programas especiales para directivos, mandos medios y posiciones claves acerca de temas de innovación, agilidad y transformación digital. Para reforzar la formación impartida otorgamos diplomados, certificaciones técnicas y asistencia a congresos anuales.

Para verificar la eficacia de nuestros programas realizamos evaluaciones de conocimiento en cursos mandatorios, encuestas de satisfacción y reportes de indicadores en la plataforma de capacitación. Llevamos un control de indicadores

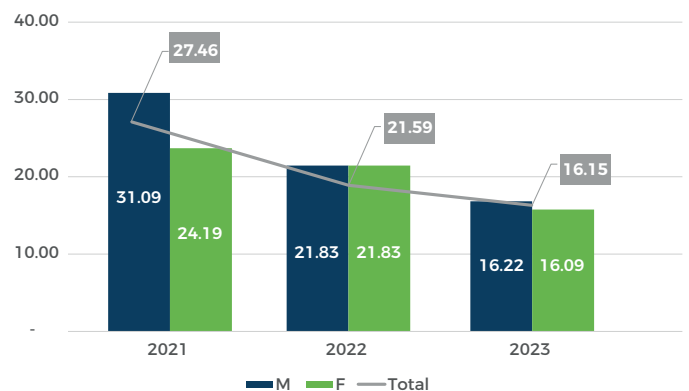
respecto a las horas de capacitación, cursos, horas promedio por colaborador. Se realiza además una revisión semestral para analizar los resultados; y de ser necesario, generar acciones o mejoras e implementarlas.

Si bien en 2021 y 2022 se observa que el promedio de horas de capacitación por empleado fue de 27.46 horas y 21.59 horas respectivamente, en comparación con 16.15 en el 2023, esto se debe a que durante los primeros dos años aún nos encontrábamos en pandemia y se aprovechó ese tiempo para fomentar capacitaciones en línea entre nuestros colaboradores.

NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO



PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR DESGLOSADO POR GÉNERO



El cálculo del promedio de horas de capacitación se obtuvo dividiendo el número de horas de capacitación entre el total de colaboradores.

²⁹ DNC. Detección de necesidades de capacitación, es un procedimiento que consta en recopilar las necesidades y requerimientos generales y específicos de cada una de las áreas, respecto a la formación de los colaboradores y se puede obtener de las siguientes fuentes: Evaluación del Desempeño, necesidades emergentes propias de las áreas, resultados del proceso de selección, clima laboral y cambios en la estructura organizacional.

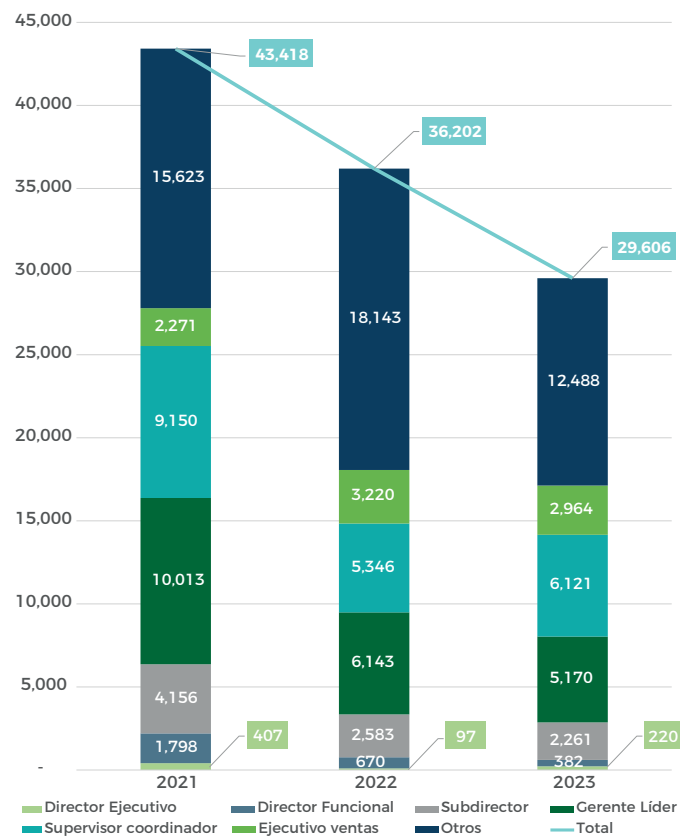
En 2023, el promedio de horas de capacitación fue de 16.15, siendo las categorías de Director Ejecutivo y Subdirector los que cuentan con los promedios más altos seguidos por el Gerente Líder y el Director Funcional, no obstante, los mandos medios como el Supervisor Coordinador se encuentran por encima del promedio.

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS Y EVENTOS REALIZADOS

“La participación de los colaboradores en las charlas se ha convertido en un componente vital para el intercambio de conocimientos y el fortalecimiento del equipo. Con la creciente adopción de modalidades remota, presencial e híbrida, hemos observado tendencias interesantes en cuanto a la preferencia de los colaboradores.

La modalidad remota ha emergido como la opción más popular, con un 70% aproximado de asistencia por parte de los colaboradores, por otro lado, la modalidad presencial todavía atrae a un 30% de los colaboradores. Esto indica que aún existe un valor percibido en las interacciones “cara a cara”, ya sea por la oportunidad de establecer conexiones más profundas o por la preferencia personal de algunos colaboradores.”

HORAS DE CAPACITACIÓN DESGLOSADO POR CATEGORÍA LABORAL



Categoría Laboral	2021	2022	2023
	Promedio	Promedio	Promedio
Director Ejecutivo	101.75	19.4	36.7
Director Funcional	112.34	39.38	20.11
Subdirector	78.42	40.99	33.74
Gerente Líder	49.33	28.84	22.68
Supervisor coordinador	33.39	18	19.62
Ejecutivo ventas	11.7	16.95	13.72
Otros	18.67	20.34	12.68
Total	29.76	21.59	16.15

El promedio de las horas de capacitación se obtuvo dividiendo el número de horas de capacitación entre el total de colaboradores

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

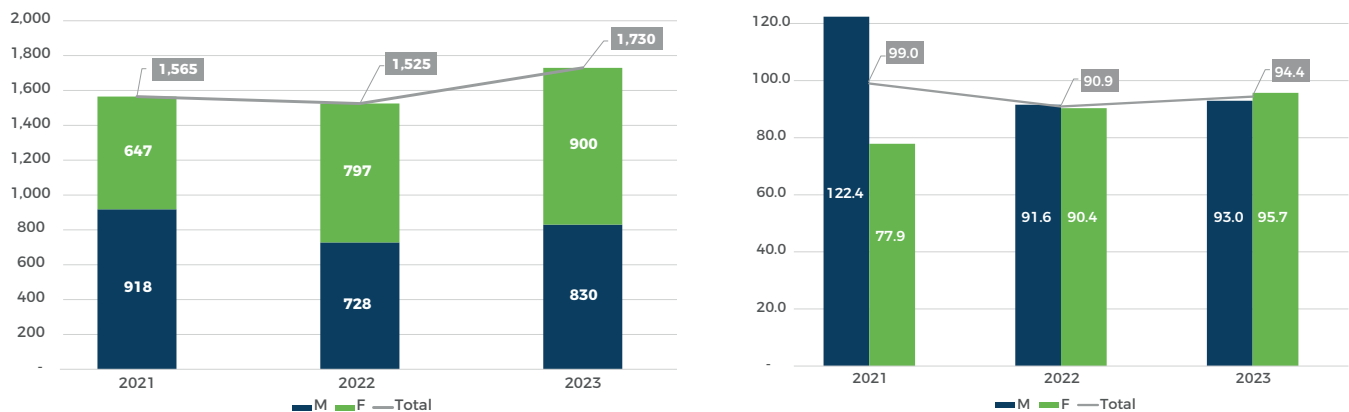
(GRI 404-3)

El modelo actual de evaluación de desempeño ha sido transformado a un modelo de resultados.

Hoy en la compañía estamos evolucionando la manera de como todos nuestros colaboradores contribuyen, se alinean y entienden la estrategia de la compañía y lo hacemos a través del programa de OKRs (Objetivos y resultados clave), anteriormente teníamos una sola evaluación anual, ahora con este programa la tenemos de manera trimestral, lo que nos permite tener una mayor agilidad ante los cambios que se nos presentan. Además, nuestras conversaciones sobre el avance de nuestros resultados son más frecuentes por lo que optimizamos nuestro tiempo de respuesta a las acciones de mejora cuando así se requiera de tal manera que nuestro enfoque principal apunta al logro de los resultados en un ambiente de colaboración total.

En 2023, el porcentaje de colaboradores evaluados fue de 94.38, mayor al 90.94% del 2022.

NÚMERO Y PROMEDIO DE EMPLEADOS QUE RECIBIERON UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DESGLOSADO POR GÉNERO³⁰



EMPLEADOS QUE RECIBIERON UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DESGLOSADO POR CATEGORÍA LABORAL

Categoría Laboral	2021		2022		2023	
	N°	Promedio	N°	Promedio	N°	Promedio
Director Ejecutivo	4	100	5	100	6	100
Director Funcional	16	100	17	100	18	94.74
Subdirector	52	98.11	58	92.06	66	98.51
Gerente Líder	199	98.03	208	97.65	226	99.12
Supervisor coordinador	371	135.4	276	92.93	298	95.51
Ejecutivo ventas	257	132.47	257	135.26	294	136.11
Otros	666	79.57	704	78.92	822	83.45
Total	1565	107.27	1525	90.94	1730	94.38

³⁰ Tomar en consideración que los datos brindados no necesariamente coinciden con el número total de trabajadores (al 31 de diciembre de 2023), debido a las rotaciones del personal en el transcurso del mismo año.

BIENESTAR, SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES

(GRI 3-3: Cuestiones laborales)

(GRI 403-1, 403-8)

Garantizamos la participación del 100% de nuestros colaboradores en el desarrollo y aplicación del sistema interno de salud y seguridad en el trabajo con un enfoque integral que busca el bienestar de todos en el espacio laboral.

Los mecanismos de gestión de la salud y seguridad en el trabajo se implementan en el marco de la Ley Federal del Trabajo y de acuerdo con lo establecido en las normas oficiales mexicanas³¹.



³¹ NOM-019-STPS-2011: Conformar la Comisión de Seguridad e Higiene. NOM-030-STPS-2009: Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo. NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y NOM-036-1-STPS-2018: Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo.

PREVENCIÓN DE INCIDENTES

(GRI 403-2, 403-7)

En nuestra empresa es trascendental promover una cultura de prevención de riesgos, por lo que prestamos mucha atención en la identificación de peligros reales y potenciales en el espacio laboral y evaluamos los posibles riesgos utilizando como base lo establecido en la norma oficial mexicana NOM-030-STPS-2009: Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.

En ese sentido, y continuando con el enfoque integral de bienestar para nuestros colaboradores y contratistas, promovemos la sinergia entre nuestros departamentos y áreas para la evaluación de riesgos y toma de decisiones; por ejemplo el Subcomité de continuidad de negocios se reúne trimestralmente para implementar medidas correctivas y preventivas de los distintos tipos de riesgos, incluyendo los de salud y seguridad laboral, tomando en cuenta el resultado de las auditorías y evaluaciones relativas a los procedimientos del área de Administración de Riesgos.

A su vez, el área de Mantenimiento, que pertenece al Departamento de Recursos Materiales, se encarga de dar seguimiento a las condiciones que podrían ser inseguras en el espacio laboral, y toma acciones para mitigarlas en concordancia con la evaluación

realizada por el Subcomité de continuidad de negocios.

Asimismo, contamos con mecanismos para identificar riesgos e incidentes laborales, de acuerdo con lo establecido en las normas oficiales mexicanas mencionadas al inicio del presente capítulo.

Los incidentes presentados deben ser notificados a través del Service Portal, una plataforma que utilizan los colaboradores para realizar una petición o solicitud. Los incidentes son reportados a los responsables correspondientes para que se realicen las acciones de investigación necesarias y las medidas correctivas consideradas. De presentarse algún incidente que afecte la salud y seguridad de nuestros colaboradores, este será investigado por la comisión correspondiente.

Es importante mencionar que toda notificación es confidencial y no se realizan represalias. De igual forma, todos los colaboradores pueden retirarse de cualquier situación que consideren les pueda ocasionar lesiones, dolencias o enfermedades.

Como medidas preventivas con relación a los requerimientos de Protección Civil, se cuenta con la instalación de señaléticas de emergencia, así como la instalación de lámparas de emergencia distribuidas en lugares estratégicos para su visibilidad en caso de emergencias.



ACTIVIDADES DE RESPUESTA Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS

El área de Continuidad de Negocio cuenta con actividades de respuesta a emergencias y desastres, para actuar bajo los principios de continuidad del negocio: salvaguardar la integridad física de los colaboradores, de los sistemas de la tecnología y la continuidad de los procesos, así como el fomento a la cultura de protección civil para la autoprotección.

Durante el 2023, se actualizó el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) para la transición a la versión 2019 de la Norma ISO 22301: Gestión de la Continuidad del Negocio.

PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES EN EL SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI 403-4)

En cumplimiento con la NOM-019-STPS-2011, nuestra Comisión de Seguridad e Higiene, integrada por un coordinador, un secretario y dos vocales, tiene como funciones identificar agentes y condiciones peligrosas, investigar accidentes y enfermedades laborales, proponer medidas preventivas basadas en la normativa, y dar seguimiento a la implementación de dichas medidas para prevenir riesgos en el trabajo.



COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI 403-5)

Buscamos desarrollar las capacidades de nuestros colaboradores para que sepan cómo evitar acciones y actividades que los coloquen en situaciones de peligro o riesgo en el espacio laboral, así como también para que adquieran las herramientas y procedimientos adecuados para afrontar accidentes o incidentes que se presenten. En esa línea, durante el periodo desarrollamos, implementamos y difundimos el Protocolo de Comunicación y de Alertamiento para Manejo de Crisis en situaciones que puedan atentar contra la seguridad. Además, implementamos el Programa Interno de Protección Civil (PIPC) el cual incluye capacitaciones en Primeros Auxilios y Evacuación y Rescate a las brigadas en el Campus HDI, Querétaro y Ciudad de México. Asimismo, llevamos a cabo simulacros de sismos con la participación de los colaboradores en Campus HDI, Customer Care Center, oficinas de ventas y atención a clientes.

Por otro lado, implementamos diferentes acciones para dar cumplimiento a la NOM-035-STPS-2018, con el fin de identificar, atender y eliminar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Entre las acciones realizadas realizamos una charla híbrida con 126 participantes, en conmemoración del Día Mundial de la Salud Mental, con una invitada experta en la disautonomía y temas de autocuidado apoyado de la norma, detectando a ningún colaborador con disautonomía.

PROGRAMAS DE SALUD

(GRI 403-3, 403-6, 203-1)

Todos nuestros colaboradores, tienen acceso a servicios médicos a través del seguro de gastos médicos mayores, en el que se incluye a su cónyuge y a sus hijos menores de 25 años. Asimismo, pueden acceder a consultas médicas o nutricionales presenciales con los médicos que atienden en nuestro Campus HDI, en el Customer Care Center y Torre HDI en CDMX y también acceder a consultas virtuales de nutriólogos a nivel nacional a través de la plataforma WellWo. Es importante mencionar que nos preocupamos por la total confidencialidad de los datos de salud de nuestros colaboradores, por lo que solo tienen acceso

a estos los doctores y el área de Talento y Cultura, los cuales tienen un convenio de confidencialidad.

Plataforma WellWo:

A través de esta plataforma de bienestar implementamos programas que mejoran la calidad de vida y aumentan el bienestar laboral y personal. Está centrado en seis pilares principales: salud física, salud emocional, salud nutricional, salud social, salud financiera y salud medioambiental.

Algunas de las funciones que se integran en esta plataforma son clases en directo, clases grabadas, programas saludables y emocionales, consultas médicas, eventos que promueven la salud y bienestar, programa de mindfulness, entre otros.

Campus HDI

Por otro lado, para apoyar su salud física y mental, inauguramos el gimnasio HDI beneficiando a más de 213 colaboradores de forma directa, con el apoyo de 2 instructores por día. Esta obra tuvo una duración de 4 meses con una inversión de \$750,500 MXN.

Otro aspecto importante que mencionar es que estamos certificados como Edificio 100% libre de humo de tabaco por la Secretaría de Salud Pública, a su vez, en fomento a la concientización del consumo de tabaco, brindamos charlas relacionadas con este tema.

Además, contamos con una sala para madres en etapa de lactancia que cuenta con un espacio de refrigeración para almacenar la leche materna. Asimismo, contamos con un programa formal de lactancia aprobado por el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) beneficiando a 9 usuarias y bebés durante el periodo 2023.

Customer Care Center

Para nuestros colaboradores que trabajan principalmente atendiendo llamadas o comunicaciones de nuestros clientes contamos con el programa llamado "Cabina Fit" que les permite intercalar el uso de herramientas ergonómicas por la silla de oficina. Para fomentar el uso correcto de las herramientas compartimos material multimedia, que integra las posturas correctas, así como el tiempo y prolongación recomendados para utilizar la fit ball y pedaleras.

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

(GRI 403-9, 403-10)

En el 2023, no registramos accidentes laborales graves o que hayan derivado en fallecimiento; sin embargo, registramos una tasa de 5.21 por accidentes laborales leves, los cuales fueron atendidos por el servicio médico disponible en nuestros centros laborales y a través de los cuales se brindaron las facilidades y permisos correspondientes para garantizar la recuperación adecuada de los colaboradores afectados.

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

	2023
	Empleados de la empresa
Tasa de lesiones por accidente laboral leve registrable	5.21*
Cantidad de lesiones por accidente laboral leve	16
Cantidad de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
Cantidad lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0
Cantidad de horas trabajadas	3,070,720

*Calculado por 1,000,000

Con relación a dolencias o enfermedades laborales en HDI SEGUROS, no contamos con ninguna de este tipo, no obstante, por el tipo de labor que realiza un alto número de nuestros colaboradores, trabajamos constantemente en cuidar los aspectos de ergonomía en el buen uso del mobiliario adquirido. En ese sentido, se da cumplimiento a la Norma EN 1335³² para prevenir y controlar los factores de riesgos ergonómicos.

³² Norma EN 1335: Norma que garantiza los estándares de ergonomía, seguridad, calidad y reducción de riesgos para la salud de las sillas de oficina.

IV. GESTIÓN SOCIAL

DESDE HDI SEGUROS PARA LA SOCIEDAD MEXICANA

(GRI 201-1)

En HDI SEGUROS estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente, por ello es de suma importancia que consideremos los impactos que generamos desde el ámbito en el que operamos y a través de las acciones que realizamos. Ser conscientes de ello nos permite enfocar nuestros esfuerzos en diseñar e implementar estrategias coherentes y eficientes, que nos ayuden a mitigar los impactos negativos y se contribuya al bienestar de todos los grupos de interés que son parte de nuestra dinámica del negocio.

	2021	2022	2023
Ingresos	8,680.81	9,660.59	11,666.68
Valor económico directo generado	8,680.81	9,660.59	11,666.68
Costos operacionales	118.11	84.80	62.95
Salarios y beneficios de los empleados*	67.51	439.88	440.42
Pagos a proveedores de capital	150.00	350.00	350.00
Pagos al gobierno	1,042.90	1,097.16	1,250.77
Inversiones en la comunidad	0.10	0.00	0.00
Valor económico distribuido	1,378.62	1,971.83	2,104.14
Valor económico retenido	7,302.19	7,688.76	9,562.54

*Sueldos y prestaciones operación

Nota: Cifras en millones de pesos mexicanos

RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE HDI SEGUROS

(GRI 3-3 Responsabilidad con los clientes)

(GRI 203-1, 203-2)

Contamos con una política de Responsabilidad Social Corporativa, cuyo objetivo principal es establecer lineamientos para promover y fortalecer un comportamiento socialmente responsable entre todos nuestros grupos de interés. Esta política se refleja en el desarrollo de la cultura y los valores de nuestra organización, los cuales están en línea con la sostenibilidad y se materializan a través de programas que se adhieren a nuestras directrices estratégicas y que abordan áreas clave como la calidad de vida, la ética empresarial, la protección del medio ambiente y la colaboración con la sociedad. A través de esta política nos orientamos a la promoción de principios éticos fundamentales como lo son el desempeño ético en los negocios, la prevención de negocios ilícitos y el respeto a la dignidad humana, asegurando la rentabilidad, el cumplimiento legal, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo.

HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA

Las prácticas y acciones realizadas en el marco de esta política son gestionadas por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial que tiene como objetivo la formulación, aprobación, seguimiento y reporte de los planes y programas de Responsabilidad Social Empresarial. Dicho comité cuenta con subcomisiones alineadas a las áreas claves mencionadas anteriormente: Calidad de vida en la empresa, Ética Empresarial, Vinculación con la sociedad mexicana, y Uso Sustentable de Recursos y Medio Ambiente.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social se ve reflejado en nuestro apoyo activo a diversas organizaciones, que en el 2023 se tradujo en una donación total de \$273,865 MXN. Además de este respaldo financiero, hemos contribuido apoyando a organizaciones como Hábitat para la Humanidad, el Fondo para la Paz y otras. Asimismo, hemos llevado a cabo otras acciones concretas como las siguientes:

- o **Donación de ropa y juguetes** para niños y niñas en necesidad a tres casas hogar “Sueños y Esperanzas” en la ciudad de Jalisco, “Hogar de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables I.A.P.” en CDMX y “Casa Loyola” en la ciudad de León.

- o **Campaña «Regala Calor»** que benefició a las comunidades indígenas Zongolica y Chinantla con 130 cobijas entregadas.

- o **Entrega de tapitas** al Programa de Recolección de Tapitas de Plástico para el Apoyo a Niños con Cáncer, por un total de 213.44 kilos lo que equivale a 7.5 contenedores.

- o **Colecta Nacional de la Cruz Roja**, logrando una aportación por parte de los empleados de \$162,673 MXN, un nuevo récord en relación al año pasado.

- o **Carrera de Valores** en la que participaron nuestros colaboradores y sus familias, y otros grupos de interés y en la cual recaudamos \$70,000 MXN donados a Pro-Niño.

- o **Programa Siembra Vida:** Donación de 246 árboles a Pronatura equivalentes a \$29,960 MXN, y también la Reforestación presencial de 60 árboles en León y 239 en Ciudad de México. En este programa participaron colaboradores y sus familias.

En esa misma línea, tenemos un programa en convenio con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica - CONALEP con el apoyo institucional de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros - AMIS. El objetivo de esta alianza es impartir educación profesional y técnica para lograr satisfacer la demanda existente de personal técnico calificado en el país. A través de esto, implementamos el Modelo Mexicano de Educación Dual y contribuimos en el desarrollo educativo y profesional de jóvenes. De la misma manera, apoyamos a que los estudiantes logren continuar con su educación del tipo medio superior y superior para que tengan la oportunidad de involucrarse en el progreso económico, social y productivo de la sociedad mexicana. Para lograr esto se cuenta con una iniciativa “Educandos-Aprendices” donde se fomenta la adquisición de experiencia profesional por medio de la práctica real en las empresas.

Por otro lado, derivado del impacto generado por el huracán Otis, realizamos la campaña “Un TECHO para Guerrero”, como donación de apoyo para los afectados en la zona de Guerrero. En noviembre del 2023, en conjunto con TECHO³³ unimos esfuerzos para las familias afectadas por el huracán. Esta campaña fue promovida de manera interna y también externa, en la que por cada \$1.00 MXN donado por nuestros grupos de interés internos y externos, nos comprometimos como empresa a donar \$1.00 MXN más, duplicando el monto recaudado. Al cierre de 2023, se recaudó un total de \$131,300 MXN, donde el 50% corresponde a donativo por parte nuestra.

³³ TECHO: Organización conformada por jóvenes voluntarios y voluntarias junto con habitantes de asentamientos populares de América Latina.

En cuanto al pilar de Discapacidad de PRISMA, implementamos una serie de actividades en beneficio de la sociedad, desarrollando principalmente lo siguiente:

- Charlas sobre temas de educación financiera brindadas por nuestros colaboradores voluntarios a cuidadores primarios, en coordinación con el sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Hubo un total de 93 participantes.
- Apoyo en alimentos para cuidadores primarios de personas enfermas, personas con discapacidad y adultos mayores.

Estas acciones fueron reconocidas con el distintivo de Empresas Incluyentes que acredita y reconoce empresas del municipio que desarrollan acciones en aras de la inclusión, y busca que se comprometan a seguir implementando acciones que contribuyan a la misma. Como beneficio nos brindaron un curso de lenguaje de señas para nuestros colaboradores y nos brindaron una red de contratación para personas con discapacidad y de bajos recursos.



PROVEEDORES

**(GRI 3-3: Derechos humanos y cadena de suministro)
(GRI 204-1)**

Nuestra política de compras se enfoca en adjudicar contratos a proveedores en función del costo-beneficio que representen para la organización. Esta política se aplica rigurosamente en todos los procesos de adquisición de bienes y servicios relacionados con gastos administrativos, garantizando además la eficiencia y la responsabilidad socioambiental en nuestra cadena de suministros. Por otro lado, cada negocio asegura la experiencia de sus proveedores en la especialidad (vehículos, gastos médicos mayores y daños), gestionándolos directamente.

Además, contamos con la normativa de Negociación y Elaboración de Orden de Compra que se aplica al ámbito de adquisición y proveedores administrativos, siendo su principal función la gestión de negociaciones y acuerdos derivados de cotizaciones o propuestas económicas ofrecidas por proveedores. Esta normativa busca optimizar la obtención de recursos de acuerdo con el presupuesto definido, garantizando así una gestión eficiente y transparente en el proceso de compras.

Por otro lado, como parte de nuestra Política de Compras, hemos introducido un nuevo criterio centrado en la equidad de género en el proceso de selección de nuestros proveedores administrativos. Además, hemos incluido un distintivo verde en nuestra certificación de proveedores, el cual se basa en un cuestionario que evalúa las prácticas ESG de dichos proveedores.

Este proceso, que se actualiza periódicamente, se centra en cuatro áreas principales: financiera, legal, fiscal y operacional. Al evaluar estos aspectos, podemos identificar y mitigar posibles riesgos, garantizando así la integridad y estabilidad de

nuestra cadena de suministros. Este cuestionario nos permite comprender mejor la posición de nuestros proveedores con relación a una conducta responsable, identificando aquellos que están avanzando en la dirección correcta y aquellos que podrían necesitar apoyo adicional para mejorar su desempeño en este aspecto. Los resultados de esta evaluación determinan la asignación de una insignia representativa de la puntuación del proveedor, que puede ser platino, oro o plata, reflejando así su desempeño y compromiso con los estándares establecidos.

Es importante señalar que el 99.9% del valor económico distribuido a proveedores de HDI SEGUROS fue a proveedores nacionales.



V. AMBIENTE

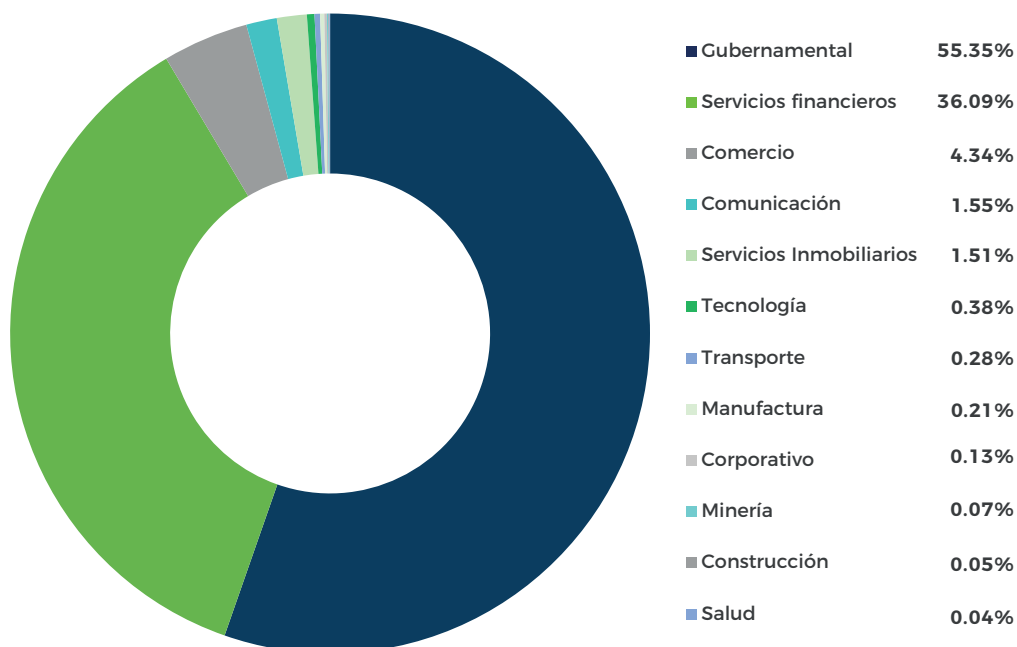
(GRI 3-3: Apoyo a la acción climática en la gestión de activos) (SASB FN-IN-410a.1, FN-IN-410a.2, FN-IN-450a.3)

En HDI SEGUROS priorizamos la responsabilidad ambiental. Nuestro objetivo es lograr emisiones netas de carbono cero en nuestras operaciones para 2030 y en las actividades de suscripción e inversión para 2050, en compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030 y los objetivos del Acuerdo de París por el Cambio Climático al 2050. Hemos incorporado acciones de transformación digital en nuestros procesos para reducir la huella de carbono, y hemos realizado otras acciones para contribuir a la mitigación del cambio climático como por ejemplo nuestro programa Siembra Vida a través del cual plantamos árboles para contribuir a la reducción CO2 en nuestra atmósfera.

Asimismo, nos enorgullece contar con 4.6% de nuestras inversiones con criterios ESG. Asimismo, desde el 2019, venimos monitoreando más del 39% de nuestro portafolio de inversión logrando disminuir en el 2023 un 86% la intensidad de carbono de las inversiones mencionadas comparándolo con el año 2019.

Entre las estrategias de descarbonización del portafolio que utilizamos, está la de no trabajar con empresas que cuenten con intensidad de carbono muy alto, así como iniciativas para reducir los gases de efecto invernadero, preservar los recursos naturales y aplicar medidas preventivas para combatir la contaminación ambiental.

TOTAL DE ACTIVOS INVERTIDOS DESGLOSADO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA



Todos los activos son inversiones bursátiles.

RIESGOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

(GRI 3-3: Acción climática y protección del ambiente en las operaciones propias de HDI)

(GRI 201-2) (SASB: FN-IN-450a3)

Los riesgos identificados, relacionados con el cambio climático, se clasifican en dos grandes rubros: de transición y físicos. Desde el 2022 venimos trabajando en las acciones para mitigar estos riesgos a través de metodologías que nos permitan identificarlos y así prevenir su impacto medioambiental, como por ejemplo la metodología Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), en español Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima. A continuación, se desarrollan los riesgos identificados según su clasificación:

RIESGOS DE TRANSICIÓN

1. Político y regulatorio

El primer riesgo identificado es fracasar en la implementación de nuestras acciones para gestionar el impacto del cambio climático debido a multas o penalizaciones impuestas por cambios en las regulaciones que la vuelven más estrictas o restrictivas. Para anticipar y mitigar el impacto del riesgo mencionado, realizamos el seguimiento a los cambios legislativos, trabajamos en la implementación de infraestructura de generación de energías limpias y nos encontramos migrando de manera progresiva al uso de vehículos eléctricos.

2. Tecnológicos

En ámbito tecnológico, identificamos también el riesgo de fracasar en la implementación de acciones frente al cambio climático, debido a la ausencia de infraestructura pública o de sistemas de autogeneración de energías limpias que permitan el correcto funcionamiento de nuestra operatividad. Para ello, hemos incorporado requerimientos de uso de tecnología baja en carbono para nuestros

proveedores y nos encontramos implementando de manera gradual una estrategia de uso u ocupación de edificios corporativos con especificaciones técnicas que contribuyan al ahorro de energía.

Otro riesgo identificado como tecnológico es la desigualdad digital, lo cual podría generar desvinculación con los clientes de la empresa por la falta de acceso a servicios digitales que los limite en el uso de la información y de los canales de comunicación y atención que brindamos. En ese sentido, hemos implementado una estrategia digital para disminuir los riesgos que podrían afectar nuestra vinculación con clientes y la seguridad informática de los mismos.

Además identificamos el riesgo de ciberataques a nuestros sistemas e información debido a la tendencia de aumento y sofisticación de los delitos cibernéticos a nivel global. Ante ello, contamos con controles de seguridad de la información implementados que garantizan la seguridad y respuesta oportuna.

3. Reputacional

El posible riesgo identificado es la pérdida de clientes por cambio en la preferencia por productos y servicios bajos en emisiones de carbono que estaría asociado a la ausencia de estos en la oferta y otros aspectos operacionales por parte de nuestra empresa. Para ello, hemos actualizado la oferta de productos y servicios, así como sus tarifas, y también nos encontramos migrando progresivamente nuestra flotilla vehicular que sean coherentes con nuestro compromiso medioambiental.

4. De mercado

El riesgo identificado estaría relacionado con el "Greenwashing", debido a la publicidad de atributos en nuestros productos o acciones falsas que nos identifiquen como empresa sostenible y socialmente responsable. Para mitigar dicho riesgo, nos preocupamos constantemente por verificar la veracidad de la información comercial que publicamos.

Otro posible riesgo identificado es el de aumento en los costos de operación por uso de energías fósiles, esto debido al aumento de los costos de electricidad o de combustibles fósiles. Para prevenir el impacto de dicho riesgo, contamos con programas que promueven el uso de energías verdes y como ya mencionamos, nos encontramos en la migración gradual de nuestra flotilla a autos híbridos y eléctricos.

RIESGOS FÍSICOS

1. Riesgos Agudos

Con relación a los riesgos agudos, se ha identificado principalmente el aumento en la intensidad y frecuencia de fenómenos meteorológicos y climas extremos relacionados al cambio climático. Dicho riesgo podría impactar a la empresa en cuanto al aumento de la siniestralidad y pérdidas económicas por daños a activos, así como también podría afectar los procesos de atención al cliente. Ante el posible escenario, hemos implementado una estrategia de suscripción para mitigar los riesgos para la empresa y nuestros asegurados en caso de siniestros, y buscamos mantener vigentes las pólizas de seguro contra daños de inmueble. Asimismo, trabajamos de manera permanente en acciones de mejora continua en nuestros procedimientos para actuar frente a los posibles sucesos mencionados.

2. Riesgos Crónicos

Finalmente, con relación a los riesgos crónicos, hemos identificado todos los aspectos que derivan del cambio climático, como el aumento de las temperaturas medias, el aumento en el nivel del mar, la escasez de agua y la crisis global de los recursos naturales. Esto podría influir en acciones de migración o afectar la solvencia económica de nuestros asegurados que resulte en la disminución o pérdida de asegurados para la empresa; por ello, trabajamos desde diferentes frentes para contribuir en la prevención de impactos en la biodiversidad y además, revisamos continuamente nuestros productos y servicios y sus tarifas que permitan el acceso y permanencia de nuestros clientes.



EMISIONES

(GRI 3-3: Acción climática y protección del ambiente en las operaciones propias de HDI)

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7)

Nuestra visión integral hacia la sostenibilidad cuenta con una estrategia ESG liderada por el equipo de Proyectos ESG y Finanzas enfocándonos en un riguroso análisis, validación, monitoreo y reducción de los gases de efecto invernadero (GEI). Además, el Comité ESG está encargado de monitorear la huella de carbono, el cumplimiento de los objetivos de reducción, el índice de ecoeficiencia y la eficacia de nuestros equipos de medición de energía renovable, así como de recopilar la retroalimentación de los distintos grupos de interés.

Nos hemos comprometido firmemente en alcanzar metas ambiciosas, tal como se muestra a continuación:

META	ACCIONES	PLAZO	AVANCE
Contar con el 40% de nuestra energía, de fuentes limpias.	Instalación de paneles solares en nuestras oficinas y operaciones.	2030	A finales del 2023 generamos el 13% de nuestra energía eléctrica a través de paneles solares.
Contar con 100% de autos híbridos o eléctricos en nuestra flotilla vehicular de administrativos y operativos.	Plan de incremento de vehículos híbridos y eléctricos en nuestra flotilla.	2030	A diciembre de 2023 el 20% de nuestra flotilla vehicular ya era híbrida o eléctrica.

Para realizar las mediciones de las emisiones de gases efecto invernadero - GEI, nos basamos en los requisitos establecidos en el estándar GHG Protocol³⁴, metodología desarrollada por el World Resources Institute (WRI)³⁵ en asociación con el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)³⁶. El GHG Protocol representa la herramienta de contabilidad internacional más utilizada para entender, cuantificar y administrar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, asimismo se consideran los requisitos del estándar ISO 14064-1:2018³⁷.

³⁴ Greenhouse Gas (GHG) Protocol se refiere al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) el cual proporciona estándares, orientación, herramientas y capacitación para que las empresas y los gobiernos midan y gestionen las emisiones que calientan el clima.

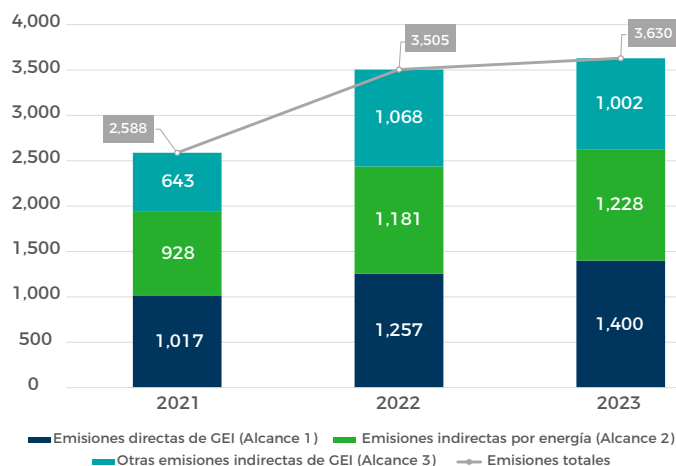
³⁵ World Resources Institute (WRI) o Instituto de Recursos Mundiales es una organización mundial, no gubernamental, de investigación, que busca crear condiciones de equidad y prosperidad a través de la administración sostenible de los recursos naturales.

³⁶ World Business Council for Sustainable Development o Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible reúne a organizaciones transformadoras para formar una comunidad global que cambia los sistemas en los que trabajan hacia un futuro mejor.

³⁷ El Estándar ISO 14064 se refiere a carbono neutral en cuanto a emisiones de GEI. La Parte 1 de la misma trabaja en la especificación con orientación a nivel de organización para la cuantificación y notificación de emisiones y absorciones de gases de efecto invernadero.

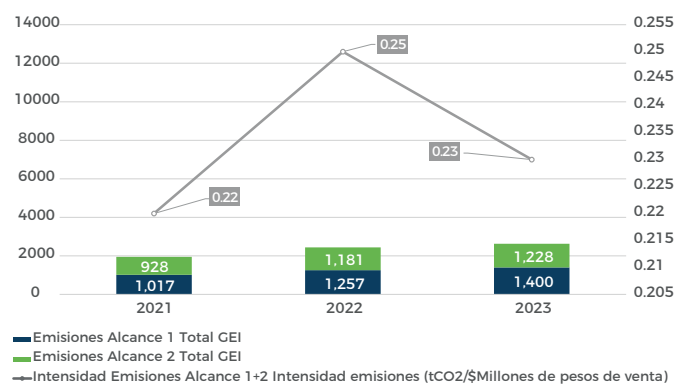
Es importante tomar en cuenta que tomamos el 2022 como año base por ser el periodo más estable, donde hubo una continuidad de trabajo y operaciones, sin perturbaciones por la pandemia. En la siguiente tabla mostramos nuestras emisiones generadas durante el 2023 comparándolas con las de los años anteriores.

EMISIONES DE GEI



Si bien se ve un ligero incremento en la cantidad de emisiones generadas en el 2023 en comparación al 2022, esto se relaciona directamente al incremento de operación e ingresos de ventas en aproximadamente 20% en el 2023. Así también, en la siguiente tabla se visualiza una reducción en la cantidad de emisiones generadas por ventas realizadas.

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES GEI SOBRE VENTAS



Alcances incluidos en la medición de emisiones:

- Las emisiones directas o Alcance 1 incluye fuentes fijas tales como consumo de diésel en plantas de emergencia; y fuentes móviles tales como consumo de gasolina por vehículos propios de HDI SEGUROS.
- Las emisiones indirectas o Alcance 2 incluye el consumo de energía eléctrica de todas nuestras oficinas y operaciones de HDI SEGUROS.
- El Alcance 3 o emisiones indirectas externas incluye consumo total de papel, consumo de agua, transmisión de energía eléctrica y distribución de combustibles, además se incluyen viajes de negocio y trabajo remoto.

El inventario incluye Dióxido de carbono (CO₂), Óxido Nitroso (N₂O) y Metano (CH₄) convertidos en toneladas de CO₂ equivalentes (tCO₂eq).

No medimos puntualmente las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS) ni los Óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO_x) ni otras emisiones significativas al aire.

GESTIÓN DE IMPACTOS RELACIONADOS CON EMISIONES DE GEI

Para prevenir y mitigar los posibles impactos negativos derivados de una gestión inadecuada de las emisiones de GEI, hemos diseñado una serie de proyectos específicos con los que buscamos reducir las toneladas de CO₂ que producimos mediante la implementación de prácticas eco amigables. Algunos ejemplos son:

- **Sistema de riego que utiliza agua tratada.** Iniciamos con el Campus HDI ubicado en León, Guanajuato. Estas buenas prácticas serán implementadas en otras oficinas luego de la evaluación correspondiente. Instalación de celdas solares en las principales oficinas donde el espacio y condición estructural permitan su implementación, sumando un total de 10 de nuestras oficinas que utilizan energía solar.

- **Flotilla vehicular híbrida.** Con nuestra flotilla de autos eléctricos e híbridos (20% a diciembre 2023) nos permite ser más eficientes en el consumo de combustible, además, todos nuestros vehículos están sujetos a estrictas verificaciones para asegurar que las emisiones al medio ambiente se mantengan dentro de los límites permitidos, reafirmando nuestro compromiso con la protección del entorno en el que operamos.

- **Servicio de ajuste en bicicletas.** Continuamos trabajando con Ecoajustadores quienes atienden a nuestros clientes movilizándose en bicicletas en lugar de usar un automóvil, contribuyendo así a la disminución de emisiones de tCO₂.

- **Digitalización** de nuestros procesos para promover eficiencia y reducir nuestra huella ambiental.

Así como el uso de papel con características recicladas y procesos amigables con el medio ambiente.

Cada vez menos papel

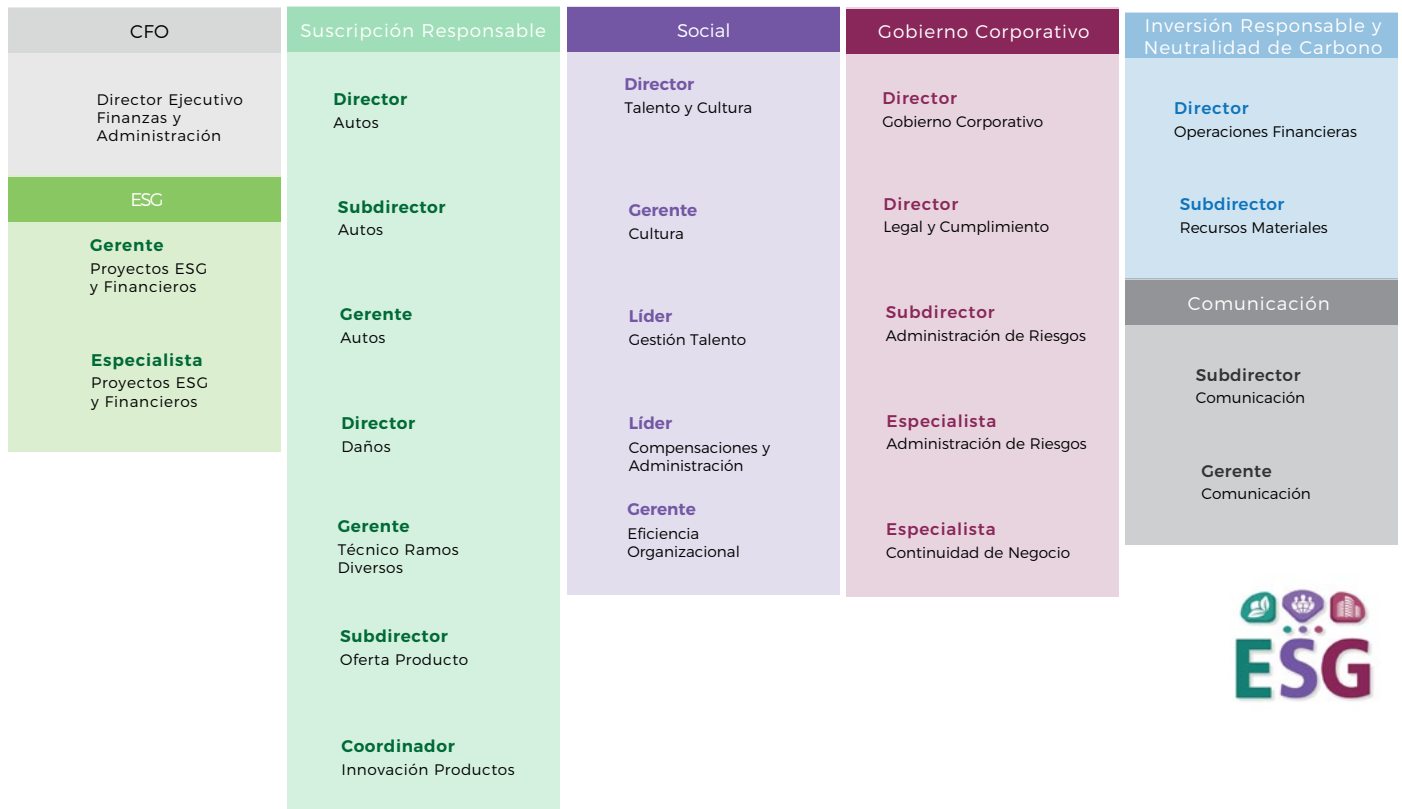
Respecto a la gestión responsable en el uso del papel, seguimos un conjunto de medidas orientadas hacia la digitalización, esto nos ha permitido reducir nuestro consumo de papel. Entre las acciones adoptadas podemos mencionar las siguientes:

- Establecimiento de normas para la vida útil de un papel en las actividades de la empresa
- Liberación de un 12% de papel al file data center
- Uso de tecnología para evitar uso de papel y trabajo sincronizado entre áreas.

De esta manera contribuimos en disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero derivadas por el uso de papel. Asimismo, el papel utilizado en HDI SEGUROS es sometido a un proceso de trituración para luego ser dispuesto a un proceso de reciclado y recuperación para la elaboración de otros papeles.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO CSRD MÉXICO

Además, estamos estableciendo las directrices para la alineación en el cumplimiento de los estándares Europeos del Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) es la Directiva Europea sobre informes de sostenibilidad corporativa, con el respaldo transversal de un gran equipo de trabajo.



ENERGÍA

(GRI 3-3: Acción climática y protección del ambiente en las operaciones propias de HDI)

(GRI 302-1, 302-2³⁸, 302-3, 302-4, 302-5)

Tal como se mencionó anteriormente, uno de los principales generadores de emisiones de GEI es la energía eléctrica y el consumo de gasolina. En esa línea, en HDI SEGUROS tenemos como prioridad la optimización del consumo de gasolina y de energía en nuestras oficinas. Las oficinas de HDI SEGUROS se encuentran automatizadas para asegurar que la electricidad no se desperdicie cuando algún lugar no está en uso.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA	UNIDAD	2021	2022	2023
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (Diésel + Gasolina)	Giga julios	15.392	19.016	20.786
Diésel	Giga julios	95	34	69
Gasolina	Giga julios	15.297	18.982	20
Consumo de combustibles de fuentes renovables	Giga julios	0	0	0
Consumo de electricidad comprada	Giga julios	8.362	10.637	10.445
Consumo total de energía	Giga julios	23.754	29.654	31.232
Generación de electricidad de paneles solares	Giga julios	0	489	1.589

Los cálculos son obtenidos de las lecturas de consumo en las oficinas por parte de la empresa paraestatal. Factor de conversión utilizado es: 1 KWh = 3.6 Megajulios

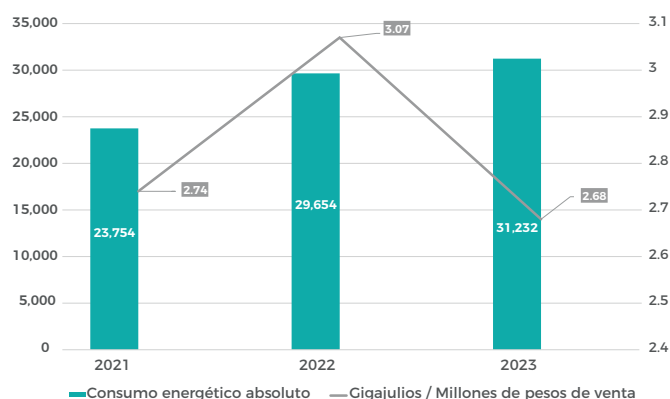
Al igual que las emisiones, el consumo de energía tiene un ligero incremento de aproximadamente 5% en el año 2023, no obstante haciendo la relación con las ventas vemos que hemos operado con mayor ecoeficiencia. Así también, en el siguiente gráfico puede visualizarse mayor eficiencia en la cantidad de energía utilizada y por millón de pesos vendido.

INTENSIDAD ENERGÉTICA SOBRE VENTAS

Es importante señalar que cuando nos referimos a electricidad hacemos referencia a toda la energía eléctrica consumida en las oficinas y operaciones de la empresa. Y, al hablar de gasolina, nos referimos a

la que ha sido consumida por los vehículos de los administrativos y del personal operativo. Por último, respecto a la medición de diésel, consideramos que todo se encuentre en combustión estacionaria utilizado en las plantas de emergencia generadoras de electricidad de HDI SEGUROS.

INTENSIDAD ENERGÉTICA



Conscientes de la importancia de gestionar la energía de manera adecuada, hemos establecido un programa de mantenimiento preventivo de líneas eléctricas en todas nuestras instalaciones. Este enfoque proactivo, nos permite prevenir y mitigar cualquier problema que pueda surgir, asegurando así un funcionamiento óptimo de nuestra infraestructura eléctrica, minimizando cualquier interrupción en nuestras operaciones, así como la seguridad de nuestros colaboradores.

Por otro lado, a través del monitoreo constante de la producción de energía en los espacios de trabajo equipados con celdas fotovoltaicas, buscamos aprovechar al máximo esta fuente de energía renovable disponible. Este enfoque nos permite no solo reducir costos operativos, sino también contribuir al cuidado del medio ambiente. Como mencionamos anteriormente, hemos instalado paneles solares en las oficinas de gran consumo y donde es viable estructuralmente.

³⁸ No contamos con energía para ser vendida, ni contabilizamos el consumo de energía fuera de la organización por el momento.

VI. GOBIERNO CORPORATIVO



HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

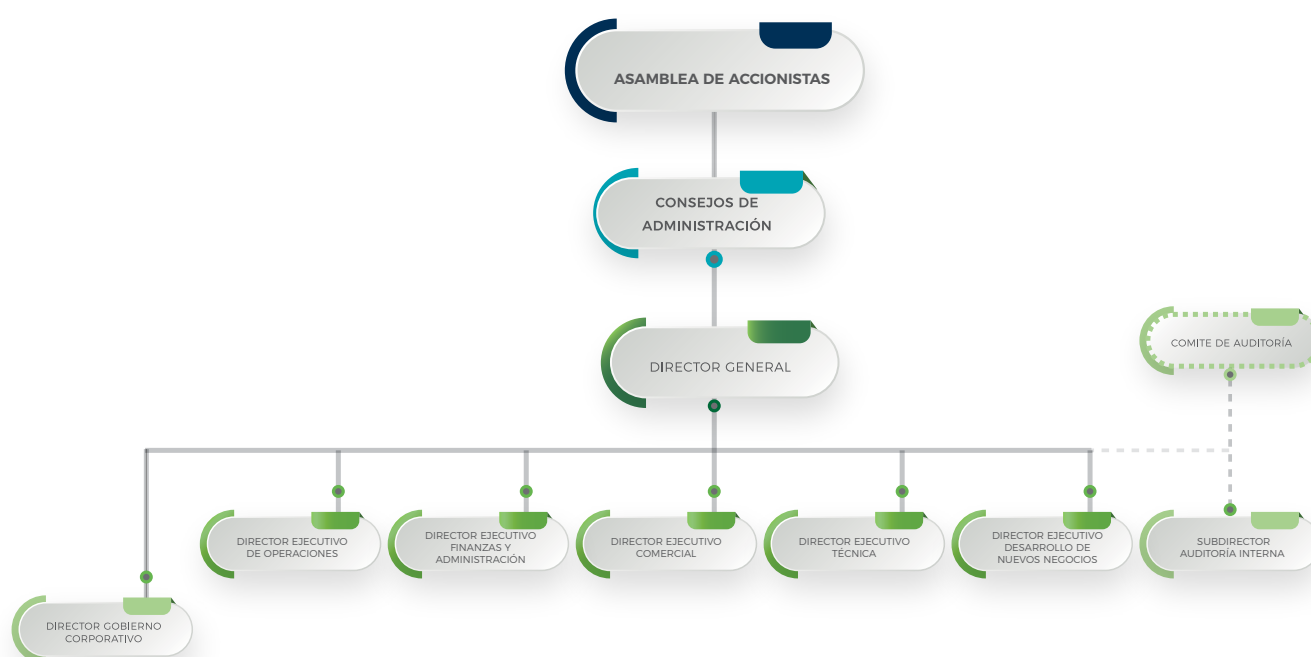
(GRI 3-3: Gobernanza en gestión de activos, 2-9, 2-10, 2-11, 405-1)

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo está compuesta por tres niveles:

o Asamblea de Accionistas

o Consejo de Administración

o El Comité Directivo



ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Es el órgano supremo de la Compañía y tiene la facultad de acordar y ratificar todos sus actos y operaciones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA

El Consejo de Administración es el órgano responsable de establecer las medidas necesarias para garantizar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables a la Compañía; sus integrantes son designados por la Asamblea de Accionistas; para ello, toma los criterios de selección con base en los estatutos sociales de HDI SEGUROS.

La designación y selección para el Consejo de Administración se rige por los criterios establecidos en los artículos 56, 57 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas - (LISF) y capítulo 3.7 de la Circular

Única de Seguros y Fianzas - (CUSF). Su nombramiento recae en personas que posean calidad técnica, honorabilidad, un historial crediticio satisfactorio, amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal y administrativa, y que no tengan ningún impedimento mencionado en la normativa aplicable. Este consejo debe estar compuesto por al menos cinco miembros, de los cuales el 25% deben ser independientes según el mínimo regulatorio.

En el 2023, nuestro Consejo de Administración estuvo conformado por 12 miembros, 6 consejeros propietarios y 6 suplentes, de los cuales la mitad de ambos grupos son independientes, sobrepasando el mínimo regulatorio. El presidente del Consejo no tiene un cargo ejecutivo ni es independiente ya que pertenece al Consejo de Administración de la casa matriz.

Está compuesto por 92% de miembros del género masculino y 8% femenino. Todos mayores de 50 años. Ninguno de los miembros cuenta con cargos o compromisos significativos en otra institución. La antigüedad promedio de permanencia en el cargo de los consejeros es de 5 años.

Las sesiones del Consejo de Administración se celebraron por lo menos trimestralmente durante el ejercicio 2023 como establece la LISF; las sesiones cuentan con la asistencia de al menos el 51% de los consejeros, de los cuales tres son consejeros independientes.

COMITÉ DIRECTIVO

El Comité Directivo en México está compuesto por la Dirección General y las Direcciones Ejecutivas, estas últimas brindan apoyo en la gestión de la Compañía, identificando oportunidades, desviaciones, amenazas y riesgos, y estableciendo estrategias de alto nivel para promover el exitoso desarrollo de la empresa.

Asimismo, se cuenta con profesionales que cumplen funciones de apoyo a la Dirección General tales como la Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Función Actuarial, Auditoría Interna y los comités necesarios para su correcto funcionamiento. Estos profesionales de apoyo se organizan en un modelo operativo de tres líneas para la identificación y evaluación de riesgos:

- **Primera línea:** Son aquellas funciones de la organización encargadas de la operación en el día a día, responsables de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos, así como de implementar y dar seguimiento a los controles establecidos.
- **Segunda línea:** Son aquellas funciones como Administración de Riesgos y Control Interno que facilitan y supervisan la implementación de prácticas efectivas que ayudan en proporcionar soporte a las áreas operativas.
- **Tercera línea:** Área de auditoría interna que proporciona un aseguramiento independiente y objetivo, con la finalidad de garantizar una adecuada y eficaz gestión del riesgo en la organización.

COMITÉS QUE REPORTAN AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(GRI 2-9)

COMITÉS REGULATORIOS

El sistema de gobierno corporativo prevé las designaciones e integraciones de los comités, de acuerdo con lo establecido en la LISF y en cumplimiento a la CUSF. Al respecto al cierre del año 2023 la integración de los comités es la siguiente:



- **Comité de Auditoría:**

Es plenamente independiente, encargado de supervisar el cumplimiento de la Compañía con la normativa interna establecida por el Consejo de Administración, así como de garantizar que la empresa cumpla con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables. El comité cuenta con 1 ejecutivo y 3 miembros independientes.

- **Comité de Reaseguro:**

Es de carácter consultivo y tiene como propósito auxiliar al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de reaseguro y otros mecanismos de transferencia de riesgos y responsabilidades, así como en el caso de reaseguro financiero. Está conformado por 6 ejecutivos, de los cuales el presidente es el CEO de la empresa.

- **Comité de Inversiones:**

Está conformado por 5 ejecutivos y 2 miembros independientes, siendo el Presidente del Comité el CEO de la empresa. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 248 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF), se establece el objetivo de asegurar que los activos e inversiones se mantengan de manera permanente, conforme a lo estipulado por la política de inversión aprobada por el Consejo de Administración, así como por la LISF y (CUSF). Este organismo es responsable de seleccionar los activos e inversiones adquiridos por la Compañía.

COMITÉS INTERNOS

Además, por políticas internas, contamos con comités internos que promueven e informan de las actividades y funciones a todos los miembros del consejo de administración en caso de ser necesario.

- **Comité de Comunicación y Control:**

Su objetivo es realizar el seguimiento y asegurar el cumplimiento de las disposiciones de carácter que se refiere el artículo 492 de la LISF en lo referente a la prevención de lavado de dinero, operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo. Está conformado por 7 miembros propietarios, 5 de ellos con cargo directivo, y cada uno con su miembro suplente, siendo este el Director Territorial de Ventas. Este comité No reporta al consejo de administración. De acuerdo a la legislación aplicable tiene carácter autónomo

- **Comité de Administración de Riesgos:**

Este informa sobre el estado de los riesgos a los que está expuesta la compañía, además de aprobar límites, objetivos, manuales, políticas y procedimientos relacionados con la administración de riesgos.

- **Comité ESG:**

Este comité respalda al Consejo de Administración y a la dirección de la Compañía en el análisis, supervisión e implementación de políticas y criterios ESG.



GESTIÓN DE IMPACTOS ESG

(GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-17)

Respecto a las funciones en gestión de impactos, el Consejo de Administración de la Compañía aprueba políticas, procedimientos y lineamientos en materia de responsabilidad ambiental, social y de gobernanza, los cuales deben estar acorde a los lineamientos de la casa matriz, la legislación mexicana, el Código de Conducta y las buenas prácticas establecidas por la empresa. No se cuenta con una evaluación de desempeño del Consejo de Administración en criterios ESG de manera formal, sin embargo, cabe resaltar que sí son capacitados sobre las actualizaciones globales acerca de los mismos. En marzo de 2023 se realizó una capacitación brindada por EY México.

Asimismo, al momento de identificar, prevenir, mitigar y gestionar impactos, varios órganos de la compañía se ven involucrados y cumplen sus funciones con base a los lineamientos establecidos previamente, por medio de ejercicios analíticos y la revisión de indicadores. Por otro lado, fomentamos que todos nuestros colaboradores se involucren, al igual que expertos externos, para aumentar el conocimiento, la participación y las acciones en relación con temas ESG.

Posteriormente, el Consejo de Administración realiza una revisión anual a través de la cual analiza la eficacia de los procesos aplicados y donde se les presenta los avances de la gestión de los impactos ESG. Una vez validada la información, se emite un acta con la información previamente presentada.

Asimismo, el ESG Officer quien es miembro del Comité ESG es responsable de informar al Consejo de Administración el avance sobre la implementación de la estrategia ESG y al departamento encargado de la implementación ESG a nivel Grupo Talanx.

Con relación a la información ESG de los Reportes de Sostenibilidad, el comité directivo de HDI SEGUROS participa en el proceso de la identificación, validación de temas materiales y la aprobación del informe respectivo.

GESTIÓN DE RIESGOS

(GRI 2-13, 2-16, 2-25, 2-26, 2-27)

(SASB FN-IN-550a.2, SABS FN-IN-550a.3)

Tenemos establecido un Sistema de Administración Integral de Riesgos en concordancia con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, con el propósito de fortalecer la gestión de los riesgos que impactan nuestra operatividad. Para este fin, creamos un área especializada cuya responsabilidad principal es respaldar al Consejo de Administración en la garantía del funcionamiento óptimo y continuo de dicho sistema. Esta área, denominada Administración de Riesgos y Continuidad, opera directamente bajo la supervisión de la Dirección General, manteniendo independencia respecto al resto de áreas.

La función principal del área de Administración de Riesgos y Continuidad es vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar sobre los riesgos, incluso aquellos que no puedan ser perfectamente cuantificados. Además, se encarga de asegurar que las operaciones de la Compañía se desarrollen de acuerdo con los límites, objetivos, políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración para la Administración Integral de Riesgos.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Con el objetivo de garantizar una evaluación precisa de los riesgos individuales se establecen las Categorías de Riesgo, lo que facilita la comparación entre las diferentes evaluaciones realizadas y permite una asignación clara de los riesgos. Entre las categorías identificadas se encuentran: Riesgo de Suscripción, Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Descalce, Riesgo de Concentración y Riesgo Operativo. Estas categorías proporcionan un marco integral para abordar los diversos aspectos de riesgo a los que la compañía puede estar expuesta, permitiendo una gestión efectiva y proactiva de los mismos.

Respecto al valor razonable total de garantías por préstamo de valores en el 2023, al cierre de cada mes es cero (0).

Con relación a los riesgos ESG, estos se gestionan en coordinación con el Comité ESG que se reúne como mínimo una vez al mes. Con el objetivo de dar seguimiento al progreso de las acciones ESG, incluyendo los compromisos adquiridos con grupos de interés externos, identificar problemáticas en los procesos o controles y proponer soluciones, así como el monitoreo de vigencia del análisis de materialidad y estrategia ESG, en relación con el entorno, los cambios en la compañía, las tendencias del sector y las regulaciones aplicables.

Con relación a mecanismos para solicitar asesoramiento en temas ESG, HDI SEGUROS gestiona de forma independiente a través de un tercero para identificar niveles de madurez, priorizar stakeholders, actualizar sus temas materiales como mínimo cada dos años, así como elaborar y verificar su reporte de sostenibilidad anualmente, entre otras acciones.



CONFLICTOS DE INTERÉS

(GRI 3-3 Gobernanza en la gestión de activos)

(GRI 2-15)

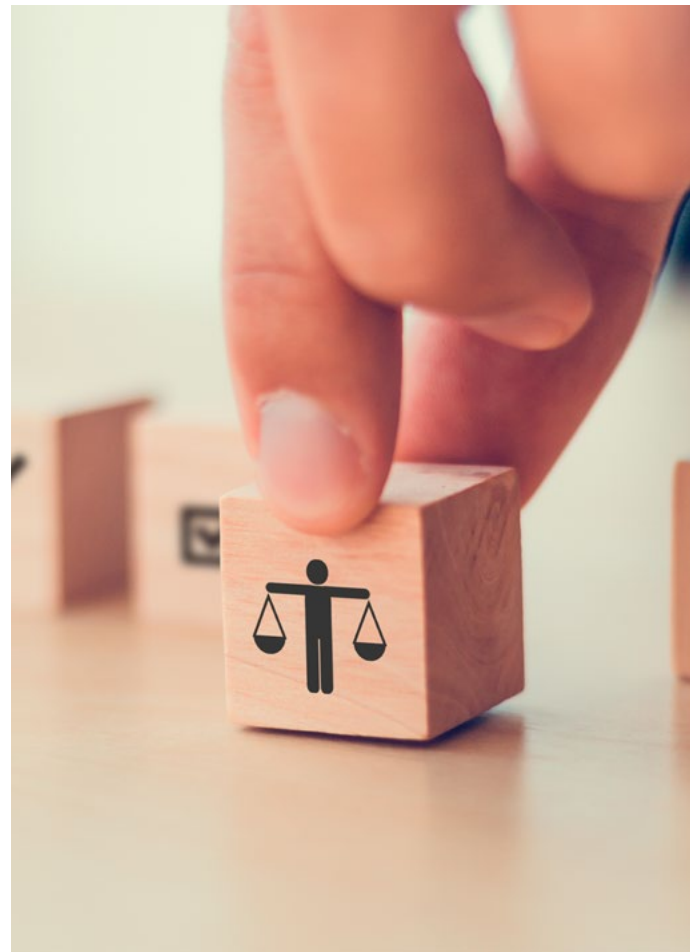
Anualmente, todos nuestros colaboradores tienen la obligación de completar un cuestionario acerca del conflicto de intereses, el cual nos permite identificar si existe alguno para así poder analizarlo y mitigarlo. La Política de Prevención de Conflicto de Interés tiene como objetivo alcanzar un clima totalmente transparente en la compañía, en las relaciones con los proveedores y terceros. Estos lineamientos son de carácter obligatorio, por lo que todos nuestros colaboradores y socios comerciales deben cumplir con sus lineamientos.

La política de conflictos de intereses de la compañía establece directrices claras para los directivos, funcionarios y colaboradores para tomar decisiones basadas en criterios competitivos, evitando influencias personales. Se requiere notificar actividades externas que puedan comprometer los intereses de HDI SEGUROS, obtener consentimiento previo para roles en otras empresas, y reportar cualquier remuneración recibida por servicios relacionados con la actividad de la compañía. Se promueve que los colaboradores informen sobre posibles conflictos de intereses y a cumplir con el Código de Conducta en todo momento.

Los principios establecidos en la política están basados en nuestro Código de Conducta y, en caso se dé una situación que no haya sido prevista en el documento, se debe acudir al Compliance Officer³⁹, quien se encargará del manejo y gestión de esta.

Cuando un colaborador informa sobre un conflicto de intereses al superior o al Compliance Officer, ambos se comprometen a tratar la información con confidencialidad e imparcialidad. Evalúan la situación, considerando los riesgos para los intereses comerciales y la reputación de HDI SEGUROS, buscando asesoramiento de otros departamentos en caso de

ser necesario. Se toma una decisión pragmática para minimizar los riesgos, documentando y comunicando la decisión al colaborador, y asegurándose de que la comprenda y la cumpla. El Compliance Officer es responsable de dar seguimiento a los reportes y denuncias de conflictos de intereses.



ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

(GRI 2-23, 2-27)

En HDI SEGUROS nos regimos por el Código de Conducta de nuestra casa matriz del Grupo Talanx, el cual aplicamos a toda nuestra fuerza laboral y en todas nuestras actividades. Mantenemos completa integridad ética en nuestras actividades, brindando siempre un trato respetuoso y leal a nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales y proveedores.

³⁹ Oficial de cumplimiento

Asimismo, en nuestra empresa, el cumplimiento normativo y ético es una prioridad fundamental que guía nuestras actividades y decisiones, por lo que seguimos los lineamientos de nuestro Código de Conducta en los que aseguramos el respeto a las leyes, regulaciones y estándares éticos tanto a nivel local como internacional. Estamos comprometidos expresamente con el debido cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales, respetando las leyes nacionales y extranjeras, en caso aplicable. Además, nos dedicamos a una planificación impositiva responsable y conforme a las leyes vigentes.

En 2023 no tuvimos conocimiento de casos significativos de incumplimiento legal. Además, no tuvimos ningún incidente de corrupción confirmado.

GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN (GRI 205-1, 205-3)

En HDI SEGUROS, la integridad y la ética en la conducta de los socios comerciales, colaboradores y proveedores son pilares fundamentales, por lo que tenemos un firme compromiso en promover una cultura de transparencia y anticorrupción en todas sus operaciones y relaciones comerciales. Es por ello, que tenemos establecidos varios lineamientos en los que manifestamos tolerancia cero frente a cualquier actividad o actitud corrupta, tanto activa como pasiva, que puede inclusive configurar un delito penal. En 2023 actualizamos nuestra Política de anticorrupción y soborno. Además, basándonos en nuestro Código de Conducta, se presta especial atención al trato de los funcionarios de HDI SEGUROS con entidades estatales, autoridades, servidores públicos, negociaciones comerciales con el objetivo de evitar cualquier tipo de riesgo o interpretación errada que pueda dar lugar a un acto de corrupción. Por otro lado, hemos establecido medidas en concordancia con la legislación y controles internos para prevenir el blanqueo de capitales o lavado de dinero, siendo obligatorio en este último supuesto informar en caso de sospechas o dudas al Oficial de Cumplimiento.

Es importante señalar que en el 2023 se evaluaron el 100% de las operaciones y servicios considerados en riesgo con relación a actos de corrupción, que también pudieran implicar fraudes internos y externos.

COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TEMAS ANTICORRUPCIÓN (GRI 205-2)

Comprometidos en concientizar a nuestros colaboradores y socios comerciales en temas anticorrupción, de cumplimiento con lo estipulado en el artículo 492° de la LISF.

Durante el 2023, el Código de Conducta se le entregó a cada uno de los colaboradores y miembros del Consejo de Administración, siendo comunicados el 100 % de los miembros de la empresa. Si bien los miembros del Consejo de Administración no cuentan con una capacitación en temas anticorrupción propiamente impartido por HDI SEGUROS, los conocen exhaustivamente y son los encargados de aprobar los lineamientos anticorrupción de la empresa.

En el 2023, el 100% de los agentes (socios comerciales) han recibido comunicados en esta materia. Para el caso de proveedores, se realiza una clasificación para comunicar temas anticorrupción de acuerdo con el riesgo en el servicio brindado.

En relación a la capacitación en temas anticorrupción, el 99.29%⁴⁰ (1,820) de nuestros colaboradores ha sido capacitado.

CANALES DE DENUNCIAS (GRI 2-16, 2-25, 2-26)

El Compliance Officer registra y gestiona las denuncias sobre posibles violaciones del Código de Conducta de HDI SEGUROS, presentando informes trimestrales al Comité de Auditoría para su revisión. Los colaboradores pueden comunicarse con el Compliance Officer a través de varios medios para abordar inquietudes éticas: el correo electrónico ComplianceOfficer@hdi.com.mx o la página web <http://compliance.hdi.com.mx>. Este oficial desempeña un papel clave en garantizar la integridad y la ética dentro de la empresa, facilitando un proceso transparente para abordar las preocupaciones relacionadas con el cumplimiento de las normas éticas.

⁴⁰ El 0.71% no pudo asistir a las capacitaciones en temas anticorrupción, debido a que se encontraban con permiso laboral por enfermedad o similar.

VII. ACERCA DEL REPORTE

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

El presente Reporte de Sostenibilidad contiene información relevante sobre el desempeño de HDI SEGUROS en la gestión de impactos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, como resultado de sus operaciones e interacción con sus grupos de interés durante el 2023. El reporte ha sido realizado en conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) vigentes y la solicitada por los parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) del sector Seguros.

La frecuencia de este reporte es anual, siendo el presente nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, pero el primero de conformidad con los Estándares GRI y SASB por lo que no existe actualización de información. La cobertura comprende las operaciones de HDI SEGUROS México. El CEO de la empresa es el responsable de aprobar el informe de materialidad y el reporte de sostenibilidad. El presente documento ha sido sometido a verificación externa. Para más información, consulta la [carta de verificación](#).



HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 2-29)

El relacionamiento responsable con nuestros grupos de interés es un aspecto fundamental para la gestión sostenible de las actividades que desarrollamos, motivo por el cual, con el apoyo de una consultora externa, procedimos a identificar y clasificar a nuestras partes interesadas⁴¹ para un mejor entendimiento de sus expectativas y requerimientos.

- Autoridades reguladoras
- Accionistas
- Medios de comunicación
- Clientes
- Empresas de soporte/riesgo compartido
- Socios comerciales
- Sociedad
- Proveedores
- Gobierno Corporativo
- Colaboradores
- Asociaciones, gremios y calificadoras
- Aliados estratégicos para el desarrollo

El proceso comprendió la realización de entrevistas con los principales líderes de las diversas áreas de la empresa, lo cual nos permitió identificar con qué personas o grupos de personas se relacionaban e interactuaba la empresa desde sus diferentes áreas y actividades. Si bien en cada uno de los capítulos del presente reporte hemos detallado los tipos de relacionamiento que tenemos con cada uno de nuestros grupos de interés, es importante señalar que contamos con un Manual de Comunicación Corporativa, el cual fue creado para establecer un modelo de comunicación dentro y fuera de la empresa que organice los canales de comunicación para la correcta transmisión de mensajes. El objetivo del manual mencionado es brindar lineamientos para la comunicación a colaboradores, agentes y asegurados, así como para adecuar los mensajes y contenidos para los diferentes medios, estandarizando así el tono y estilo de comunicación, con el fin de generar un buen entendimiento de la información a través de los canales adecuados. Este manual clasifica los

mensajes en internos y externos y brinda lineamientos y procedimientos para solicitar las comunicaciones correspondientes al área a cargo.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD (GRI 3-1)

Para el presente reporte de sostenibilidad 2023, realizamos un estudio para determinar los temas materiales de impacto, siguiendo las orientaciones recomendadas por el GRI 3: Temas materiales 2021; y para determinar la materialidad financiera, usamos los parámetros del SASB. Es importante mencionar que este análisis de materialidad comprende únicamente las operaciones de HDI SEGUROS, por lo que no interfiere con el análisis de materialidad de Grupo Talanx.

Los pasos seguidos, a través de una empresa consultora independiente, fueron los siguientes:

Paso 1: Entender el contexto de la organización

En este paso, se realizó una investigación inicial para comprender el funcionamiento de la empresa. Utilizamos estudios de tendencias mundiales tales como el Sustainability Yearbook 2023 de S&P y el último estudio de riesgos globales del World Economic Forum, así como los parámetros del SASB del sector seguros, para la determinación de la materialidad financiera.

Adicional a ello, para identificar los impactos ESG, se realizó un benchmark con empresas representativas del sector en el ámbito internacional, regional y local que realizan actividades similares a HDI SEGUROS. Asimismo, se revisó información pública disponible en la página web y redes sociales de la empresa, así también documentos internos de la misma lo cual comprendió políticas, procedimientos, registros, presentaciones, informes, entre otros.

Paso 2: Identificar impactos actuales y potenciales

Adicional a la investigación del Paso 1, se realizaron entrevistas con el CEO y cada uno de los Directores ejecutivos de la organización. Asimismo, se visitó a la empresa y se realizaron talleres presenciales con representantes de áreas clave de HDI SEGUROS.

⁴¹ La lista de grupos de interés mostrada no se encuentra en orden de prioridad.

Paso 3: Evaluar la relevancia de los impactos

Luego de haber identificado impactos que podrían convertirse en temas materiales usando los documentos del paso 1 y las entrevistas del paso 2, se listaron 35 impactos identificados agrupándolos.

Paso 4: Priorizar los impactos más relevantes para reportar

Los temas fueron priorizados utilizando dos criterios.

- Los impactos recogidos a través del benchmark fueron cuantificados de acuerdo con el número de veces que la misma idea se había repetido en empresas y en las tendencias del sector, tomando en cuenta además los temas que habíamos recogido en las entrevistas con personal clave de HDI SEGUROS.
- Los 28 temas del paso 3 se listaron y se definieron como probables riesgos. Estos posibles riesgos fueron medidos a través de probabilidad de ocurrencia y de severidad en caso ocurriesen. Este ejercicio de priorización fue realizado por 19 trabajadores representantes de cada área de la empresa entre las cuales destacamos:

- Finanzas
- Legal y cumplimiento
- Proyectos ESG y finanzas
- Operaciones Financieras
- Talento y Cultura
- Auditoría Interna
- Gobierno Corporativo
- Alineación Estratégica
- Dirección de actuaria - autos
- Daños
- Gastos Médicos Mayores
- Comunicación y Relaciones Públicas
- Experiencia al Cliente
- Área Comercial
- Desarrollo y enlace comercial
- Siniestros - daños
- Servicio - siniestros
- Operaciones - daños
- Procesos cualitativos

Con estos insumos, se elaboró la matriz de materialidad, tomando el eje vertical como materialidad de impactos y el eje horizontal como materialidad financiera. Luego, se trabajó en cada uno de estos temas definiéndolos en el contexto de HDI SEGUROS.

Con relación a los temas materiales con respecto a los desarrollados en el informe del periodo anterior, los temas se han mantenido similares, pero con definiciones más puntuales de acuerdo a la realidad de HDI SEGUROS México y al SASB. Los nuevos temas incorporados fueron los siguientes: Criterios ESG en cadena de suministro, Fomento de educación y cultura responsable en seguros e Inversión e impactos en la sociedad.

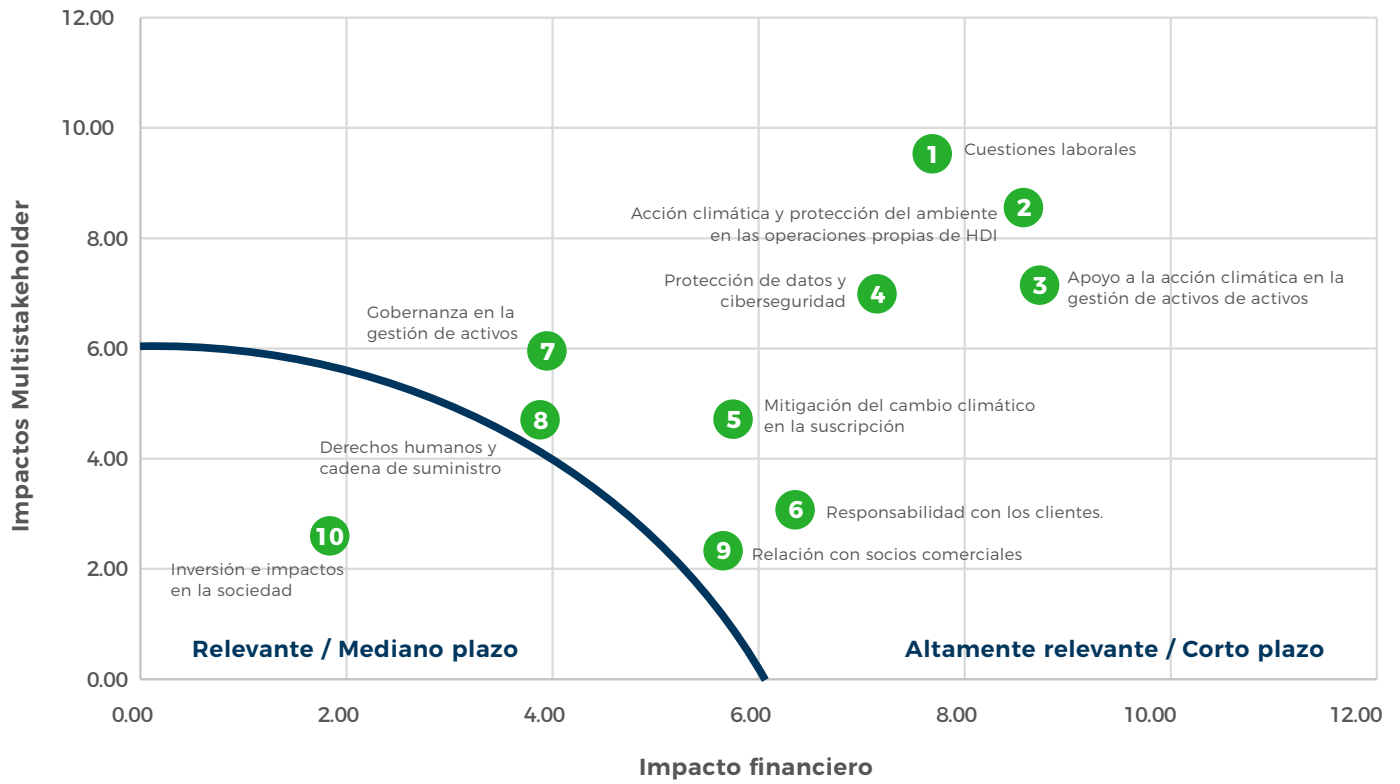
TEMAS MATERIALES PRIORIZADOS Y MATRIZ DE MATERIALIDAD

(GRI 3-2)

La priorización de los temas materiales Identificados son los siguientes:

1. Cuestiones laborales
2. Acción climática y protección del ambiente en las operaciones propias de HDI
3. Apoyo a la acción climática en la gestión de activos
4. Protección de datos y ciberseguridad
5. Mitigación del cambio climático en la suscripción
6. Responsabilidad con los clientes
7. Gobernanza en la gestión de activos
8. Derechos humanos y cadena de suministro
9. Relación con socios comerciales

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD





MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM – LONDRES – PARIS - ISTANBUL
CIUDAD DE MÉXICO – CIUDAD DE PANAMÁ – CIUDAD DE GUATEMALA – QUITO

Informe de Aseguramiento Limitado Independiente para HDI SEGUROS, S.A. de C.V.

A la Administración de HDI SEGUROS, S.A. de C.V. (en adelante “HDI Seguros”),

Alcance

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre los indicadores de desempeño seleccionados por HDI Seguros; incluidos en el “Reporte Anual de Sostenibilidad (ESG) 2023” (en adelante el “Reporte Anual”) y mencionados dentro del “Anexo A” para el ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.

Responsabilidades de HDI Seguros

HDI Seguros ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del “Reporte Anual” incluyendo el cumplimiento con los contenidos propuestos (criterios) en los *Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)*.

Esta responsabilidad considera el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información contenida en el “Reporte Anual” esté libre de incorrección material, debido a fraude o error.

Responsabilidades de Valora Consultores

Nuestra responsabilidad consistió en expresar una conclusión sobre la presentación de indicadores e información enlistada en el **Anexo A**, conforme a los Estándares GRI.

Control e independencia

Con el fin de asegurar que el proceso de revisión independiente cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo con la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Procedimientos realizados

El alcance de nuestra revisión independiente, así como de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados fue de seguridad limitada, el cual es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente Informe de Revisión Independiente en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

Los procedimientos que realizamos se describen a continuación:

- Selección de información a verificar con base en la materialidad y conocimiento previo de la compañía.
- Entrevistas con el personal responsable de generar y proporcionar la información contenida en el Informe para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Revisión de los procesos de recopilación, control interno y consolidación de los datos.
- Revisión de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe en función de las operaciones y los aspectos materiales previamente identificados.
- Revisión de evidencias con base en un muestreo de la información de acuerdo con un análisis de riesgo.
- Revisión de la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI.

Conclusión

Basados en nuestra revisión y la evidencia presentada por HDI Seguros no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que los indicadores contenidos dentro del “Reporte Anual de Sostenibilidad (ESG) 2023” de HDI Seguros, no haya sido obtenida de manera fiable, no esté presentada de manera adecuada, tenga desviaciones u omisiones significativas, o que no haya sido preparada de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.

Gerardo Gustavo Torres Fernández
Director de transformación e impacto ASG México
Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.
Ciudad de México, a 25 de junio de 2024



ANEXO A

Contenidos de información

GRI / Sectoriales	Nombre del contenido de información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)
2-9	Estructura de gobernanza y composición	a, b, c
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	a
2-28	Afiliación a asociaciones	a
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	a, b
3-2	Listado de temas materiales	a, b

Indicadores de desempeño

GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
2-7 ¹	Empleados	Todas las operaciones	a, b, c	1,833	Total de colaboradores
				940	Total de colaboradores género femenino
				893	Total de colaboradores género masculino
				351	Total de empleados Ciudad de México
				71	Total de colaboradores Monterrey
				83	Total de colaboradores Guadalajara
				874	Total de colaboradores León
				69	Total de colaboradores Querétaro
				385	Total de colaboradores Otros
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Todas las operaciones	a, b, c, d	0	Total de casos de incumplimiento
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Todas las operaciones	a, b, c, e	100	Porcentaje de miembros del consejo de administración comunicados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
				100	Porcentaje de colaboradores comunicados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización
				100	Porcentaje de socios de negocio a quienes se les comunicó sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización
				1,820	Número de empleados formados en anticorrupción
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Todas las operaciones	a, b, c, d, e, f, g	31,232	Consumo total de energía en Giga julios
302-2	Intensidad energética	Todas las operaciones	a, b, c, d	2.68	Giga julios /Millones de pesos de venta
302-3	Reducción del consumo	Todas las operaciones	a, b, c, d	13	Porcentaje de reducción de consumo energético

¹ No se contempla el desglose de género por región reportada y por tipo de contrato

GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
	energético				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Todas las operaciones	a, b, c, d, e, f, g	1,400.2	Total de emisiones de Alcance 1 en tCO ₂ e
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Todas las operaciones	a, b, c, d, e, f, g	1,227.6	Total de emisiones de Alcance 2 en tCO ₂ e
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Todas las operaciones	a, b, c, d, e, f, g	1,002.2	Total de emisiones de Alcance 3 en tCO ₂ e
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Todas las operaciones	a, b, c, d	0.23	tCO ₂ e/Millones de pesos de venta (tCO ₂ e alcance 1 y 2)
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Todas las operaciones	a, b	439	Número de nuevas contrataciones
				238	Nuevas contrataciones género masculino
				201	Nuevas contrataciones género femenino
				174	Contrataciones menores de 30 años
				250	Contrataciones entre 30-50 años
				15	Contrataciones mayores 50 años
				79	Contrataciones en Ciudad de México
				28	Contrataciones en Monterrey
				25	Contrataciones en Guadalajara
				199	Contrataciones en León
				33	Contrataciones en Querétaro
				75	Contrataciones en Otros
				23.95	Tasa total de nuevas contrataciones
				26.65	Tasa total de nuevas contrataciones género masculino
				21.38	Tasa total de nuevas contrataciones género femenino
				51.48	Tasa de contrataciones menores 30 años
				18.94	Tasa de contrataciones entre 30-50 años
				8.57	Tasa de contrataciones mayores de 50 años
				22.51	Tasa de contrataciones en Ciudad de México
				39.44	Tasa de contrataciones en Monterrey
30.12	Tasa de contrataciones en Guadalajara				
22.77	Tasa de contrataciones en León				
47.83	Tasa de contrataciones en Querétaro				
19.48	Tasa de contrataciones en Otros				
385	Número de ceses				
190	Ceses género masculino				
195	Ceses género femenino				
101	Ceses menores de 30 años				

GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
				255	Ceses entre 30-50 años
				29	Ceses mayores 50 años
				59	Ceses en Ciudad de México
				18	Ceses en Monterrey
				20	Ceses en Guadalajara
				194	Ceses en León
				9	Ceses en Querétaro
				85	Ceses en Otros
				21	Tasa de rotación total
				21.28	Tasa de rotación género masculino
				20.74	Tasa de rotación género femenino
				29.88	Tasa de rotación menores de 30 años
				19.32	Tasa de rotación entre 30-50 años
				16.57	Tasa de rotación mayores de 50 años
				16.81	Tasa de rotación en Ciudad de México
				25.35	Tasa de rotación en Monterrey
				24.1	Tasa de rotación en Guadalajara
				22.2	Tasa de rotación en León
13.04	Tasa de rotación en Querétaro				
22.08	Tasa de rotación en Otros				
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleados	Todas las operaciones	a	16.09	Horas promedio por colaborador género femenino
				16.22	Horas promedio por colaborador género masculino
				36.70	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Director Ejecutivo)
				20.11	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Director Funcional)
				33.74	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Subdirector)
				22.68	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Gerente Líder)
				19.62	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Supervisor Coordinador)
				13.72	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Ejecutivo Ventas)
				12.68	Horas promedio por colaborador por categoría laboral (Otros ²)
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Todas las operaciones	a, b	50	Promedio de edad de los consejeros
				8	Porcentaje en el consejo género femenino
				92	Porcentaje en el consejo género masculino
				17	Porcentaje directores ejecutivo género femenino
83	Porcentaje directores ejecutivo género masculino				

² Otros incluyen los siguientes: Analista, Abogado, Administrador, Ajustador, Arquitecto, Asesor, Asistente, Auditor, Chofer, Científico, Cotizado, Desarrollador, Diseñador, Ejecutivo, Especialista, Evangelizador, Generador, Gestor, Ingeniero, Mensajero, Mentor, Normativo, Recepcionista, Suscriptor y Valuador.

GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
				21	Porcentaje directores funcional género femenino
				79	Porcentaje directores funcional género masculino
				28	Porcentaje subdirectores género femenino
				72	Porcentaje subdirectores género masculino
				37	Porcentaje gerentes líder género femenino
				63	Porcentaje gerentes líder género masculino
				46	Porcentaje supervisor coordinador género femenino
				54	Porcentaje supervisor coordinador género masculino
				69	Porcentaje ejecutivo ventas género femenino
				31	Porcentaje ejecutivo ventas género masculino
				55	Porcentaje otros colaboradores género femenino
				45	Porcentaje otros colaboradores género masculino
				0	Porcentaje directores ejecutivos menores de 30 años
				17	Porcentaje directores ejecutivo entre 30-50 años
				83	Porcentaje directores ejecutivos mayores de 50 años
				0	Porcentaje directores funcional menores de 30 años
				32	Porcentaje directores funcional entre 30-50 años
				68	Porcentaje directores funcional mayores de 50 años
				0	Porcentaje subdirectores menores de 30 años
				76	Porcentaje subdirectores entre 30-50 años
				24	Porcentaje subdirectores mayores de 50 años
				4	Porcentaje gerentes líder menores de 30 años
				83	Porcentaje gerentes líder entre 30-50 años
				13	Porcentaje gerentes líder mayores de 50 años
				12	Porcentaje supervisor coordinador menores de 30 años
				82	Porcentaje supervisor coordinador entre 30-50 años
				6	Porcentaje supervisor coordinador mayores de 50 años
				16	Porcentaje ejecutivos ventas menores de 30 años
				78	Porcentaje ejecutivos ventas entre 30-50 años
				6	Porcentaje ejecutivos ventas mayores de 50 años
				26	Porcentaje otros colaboradores menores de 30 años
				66	Porcentaje otros colaboradores entre 30-50 años
				8	Porcentaje otros colaboradores mayores de 50 años

Declaración de uso

HDI ha elaborado el presente informe de conformidad con los Estándares GRI para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

GRI 1

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1. Detalles organizacionales	7			
	2-2. Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	82			
	2-3. Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	82, 94			
	2-4. Actualización de información	82			
	2-5. Verificación externa	82, 86			
	2-6. Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7, 13, 18			
	2-7. Empleados	41			
	2-8. Trabajadores que no son empleados	41			
	2-9. Estructura de gobernanza y composición	75, 76			
	2-10. Designación y selección del máximo órgano de gobierno	75			
	2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno	75			
	2-12. Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	78			
	2-13. Delegación de la responsabilidad en la gestión de los impactos	78			
	2-14. Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	78, 82			
	2-15. Conflictos de interés	80			
	2-16. Comunicación de inquietudes críticas	78, 81			
	2-17. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	78			
	2-18. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	ND	■	■	■
	2-19. Políticas de remuneración	ND	■	■	■
	2-20. Proceso para determinar la remuneración	49			
	2-21. Ratio de compensación total anual	ND	■	■	■
	2-22. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5			
	2-23. Compromisos y políticas	9, 22, 80			
	2-24. Incorporación de los compromisos y políticas	10			
	2-25. Procesos para remediar los impactos negativos	78, 81			
	2-26. Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	78, 81			
	2-27. Cumplimiento de la legislación y las normativas	78, 80			
	2-28. Afiliación a asociaciones	14			
	2-29. Enfoque para la participación de los grupos de interés	83			
	2-30. Convenios de negociación colectiva	41			

■ Todo el contenido 2-18

■ Información no disponible

■ No contamos con información sobre la evaluación de desempeño en criterios ESG al Consejo

■ Todo el contenido 2-21

■ Todo el contenido 2-19

■ Confidencialidad constraints

■ Información sensible por políticas de la empresa.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Requerimiento omitido	Razón	Explicación	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1. Proceso para determinar los temas materiales	83				
	3-2. Lista de temas materiales	84				
Responsabilidad con los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	22, 31, 35, 63				
	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	22				
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	22				
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	35				
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	35				
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	35				
Relación con socios comerciales						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	37				
Cuestiones laborales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	45, 50, 58				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	49				
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	42, 44				
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	48				
	401-3 Permiso parental	48				
	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	58				
	403-2 IPER - Investigación de Incidentes	59				
	403-3 Servicios de salud ocupacional	61				
	403-4 Comunicación, consulta y participación de trabajadores respecto a la SST	60				
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5 Capacitación en SST	61			
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	61			
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la SST directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	59			
		403-8 Trabajadores cubiertos por el sistema de SST	58			
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	403-9 Lesiones por accidente laboral	62				
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	62				
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	55				
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	57				
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	50, 75				
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	ND	■	■	■	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	50				

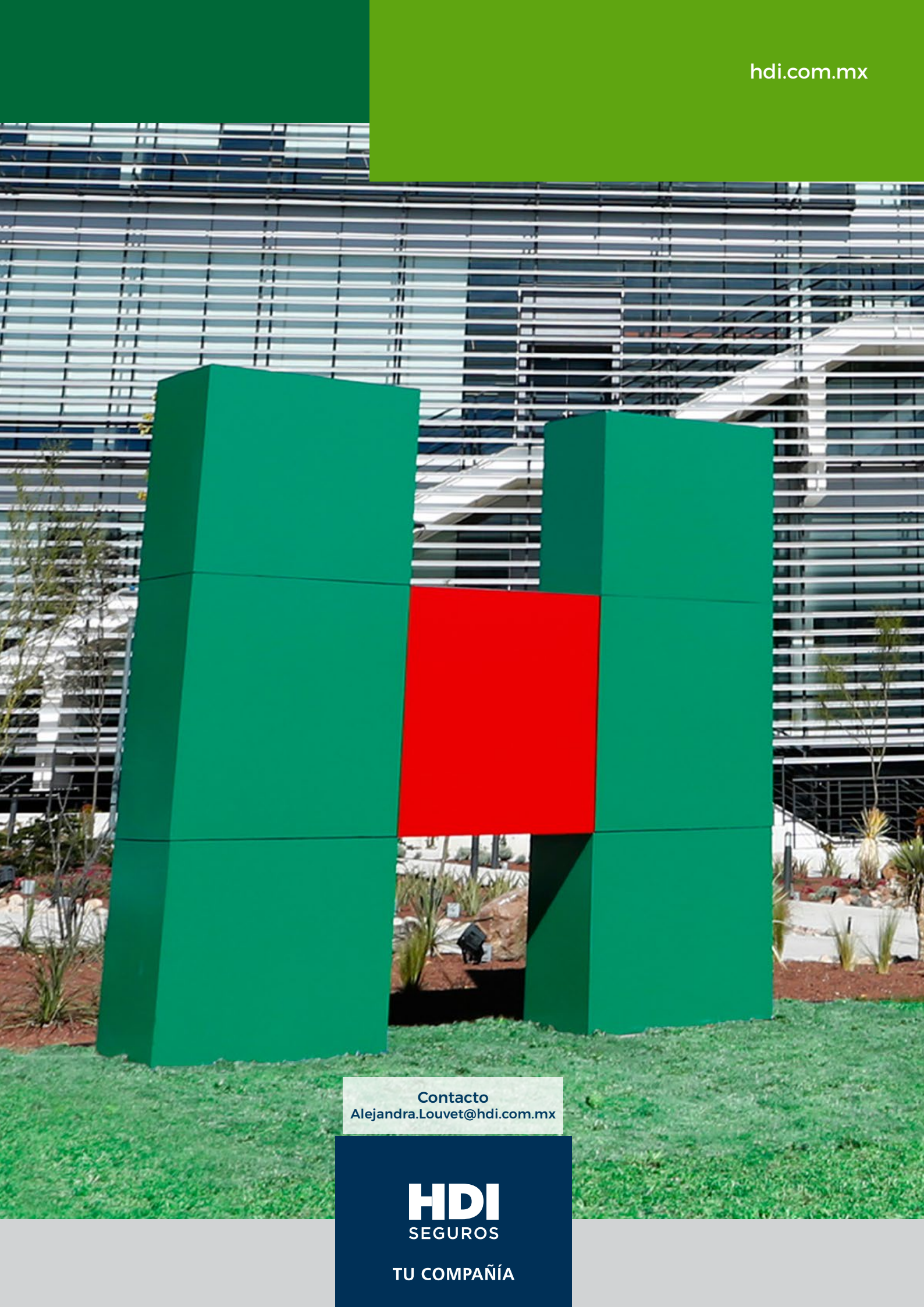
■ Todo el contenido 405-2 ■ Confidencialidad ■ La información solicitada es sensible para ser pública.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Acción climática y protección del ambiente en las operaciones propias de HDI					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	68, 70, 73			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	68			
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	73			
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	73			
	302-3 Intensidad energética	73			
	302-4 Reducción del consumo energético	73			
GRI 302: Energía 2016	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	73			
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	70			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	70			
GRI 305: Emisiones 2016	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	70			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	70			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	70			
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	71			
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	71			
Apoyo a la acción climática en la gestión de activos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Apoyo a la acción climática en la gestión de activos	67			
Derechos humanos y cadena de suministro					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	9, 50, 66			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	63			
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	45, 46, 61, 63			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	45, 46, 63			
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	66			
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	66			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	41	■	■	■
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	50	■	■	■
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	50	■	■	■
Gobernanza en la gestión de activos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	75, 80			
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	81			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	81			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	81			
Protección de datos y ciberseguridad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	36			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	36			
Mitigación del cambio climático en la suscripción					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3. Gestión de los temas materiales	26			

■ Requerimientos a)

■ Información no disponible

■ No contamos con información sobre la gestión en derechos humanos de proveedores



Contacto
Alejandra.Louvet@hdi.com.mx

HDI
SEGUROS

TU COMPAÑÍA