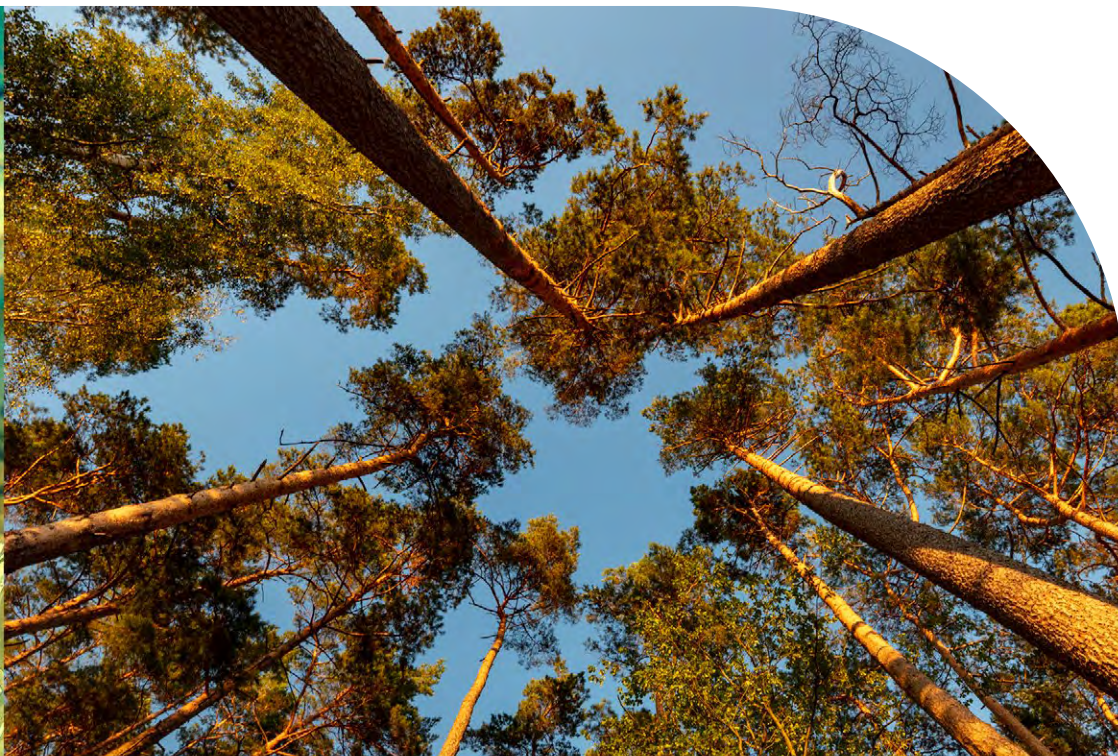




Memoria 2025

Sostenibilidad



LAGUN ARO

➤ Así somos

- Nuestro ADN
 - Nuestra actividad
 - Nuestros valores
 - Nuestros resultados
 - Presencia y modelo de negocio
 - Nuestra estructura
 - Estrategia
 - Cifras destacadas
-

➤ Gobierno corporativo

➤ Gestión de riesgos

➤ Sostenibilidad

- Gobernanza de la sostenibilidad
- Materialidad
- Grupos de interés
- Inversión sostenible
- Productos responsables
- Innovación y digitalización

➤ Buen gobierno y transparencia

➤ Compromiso con nuestros grupos de interés

- Clientes
 - Mediación
 - Empresas proveedoras
 - Personas
 - Sociedad
-

➤ Medioambiente

El año 2025 ha estado marcado por un entorno especialmente desafiante para el sector asegurador y, por extensión, para nuestra organización, que ha debido afrontar **nuevos retos que exigen una visión estratégica, capacidad de anticipación y una transformación ágil del modelo de negocio**. En un contexto de incertidumbre económica, climática y tecnológica, el sector consolida su papel como agente clave de protección, estabilidad y resiliencia para empresas y personas.

Los **riesgos emergentes**, como el **cambio climático**, la **ciberseguridad**, la evolución de la **salud** y los nuevos patrones de **movilidad** continúan ganando relevancia y complejidad. Estos factores impulsan la necesidad de desarrollar **soluciones aseguradoras innovadoras**, reforzar la prevención y adaptación al riesgo, y mantener altos niveles de **confianza y protección de clientes**, elementos centrales del valor social del seguro.

De forma paralela, el sector ha seguido evolucionando en un marco de **mayor exigencia regulatoria**, orientado a reforzar la **solvencia**, la **transparencia** y la **protección de los datos personales**, al tiempo que se avanza hacia estándares más homogéneos de información y control. Este entorno normativo refuerza la importancia de una gobernanza sólida y de la integración de criterios de sostenibilidad en la gestión del negocio.

La **transformación tecnológica** ha continuado siendo una de las principales palancas de cambio. El uso del **big data**, la **inteligencia artificial** y la **automatización de procesos** permite mejorar la eficiencia operativa, profundizar en el conocimiento de la clientela, segmentar de manera más precisa y avanzar hacia una **personalización más ajustada de productos y servicios**. Todo ello se aborda desde una perspectiva responsable, garantizando la seguridad, la calidad de los datos y la ética en la toma de decisiones.

Asimismo, en un entorno cada vez más competitivo y cambiante, **atraer y retener talento** continúa siendo uno de los grandes desafíos del sector. Este reto requiere promover el **bienestar de las personas**, el **desarrollo profesional**, la **diversidad e inclusión** y una **cultura digital** alineada con las nuevas formas de trabajo, reforzando al mismo tiempo el compromiso y la participación de los equipos.

En **Seguros Lagun Aro**, las **primas totales en el negocio de no vida** han alcanzado los **147,9 millones de euros**, lo que representa un **crecimiento interanual del 3,58 %**. Dentro de este ámbito, los **seguros de automóvil** han registrado un volumen de **76 millones de euros**, lo que supone mantener el volumen del ejercicio anterior, mientras que el volumen total de **seguros de hogar** se ha situado en **58 millones de euros**, con un incremento del **8,48 %** respecto al año previo.

Por su parte, las **primas totales del negocio de vida** se han situado en **54,3 millones de euros**, lo que supone un **decremento del 2,39 %** respecto al 2024.

Un aspecto especialmente relevante es la **valoración de la experiencia de cliente**. Según el estudio continuo de **Voz de Cliente**, el **79 % de la clientela de Autos y Hogar** valora como **muy buena o excelente** (puntuaciones de 7 a 10 sobre una escala de 0 a 10) su satisfacción con el servicio prestado tras un siniestro o incidente, lo que refuerza la confianza depositada en la compañía y respalda el enfoque en la calidad del servicio como elemento diferencial.

An aerial photograph of a dense, lush green forest. A paved road with white lane markings winds through the trees, starting from the top right and curving towards the bottom center. The image has rounded corners on the left and right sides.

01. Así somos



Nuestro ADN

Seguros Lagun Aro está integrada por Seguros Lagun Aro Vida y Seguros Lagun Aro, ambas sociedades anónimas cuyo capital pertenece al 100 % a LABORAL Kutxa.

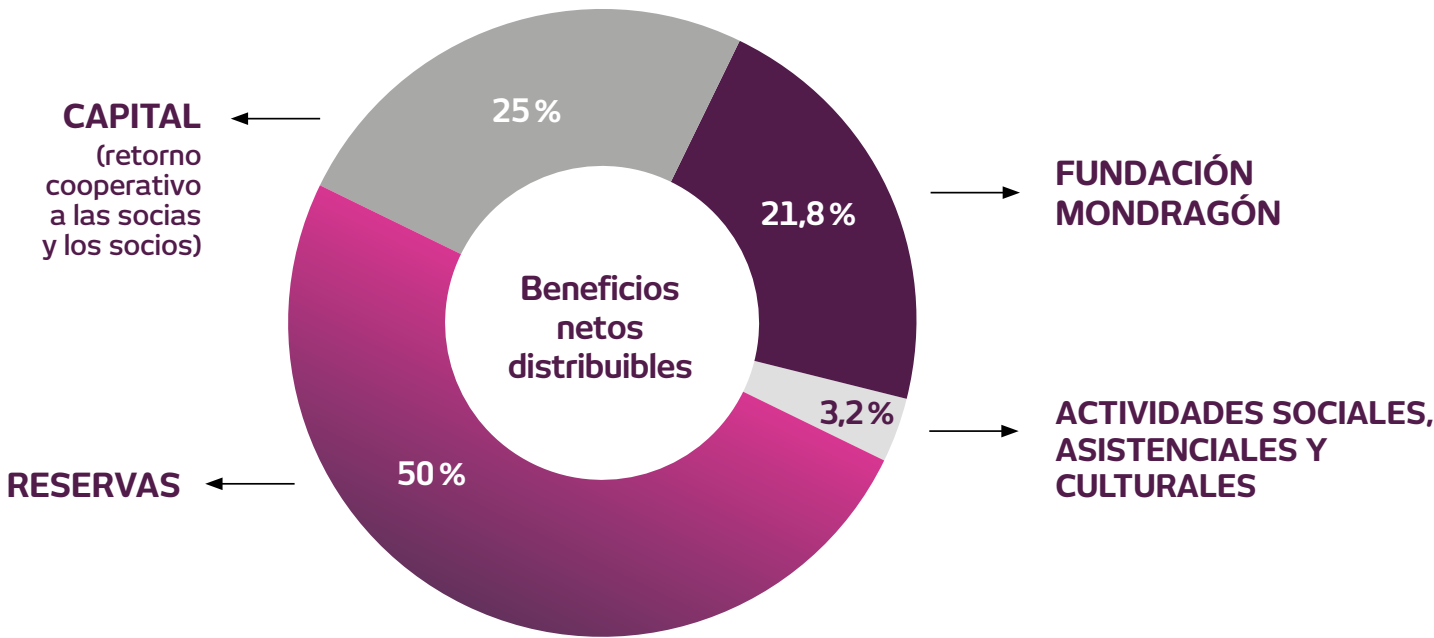
LABORAL Kutxa es una cooperativa de crédito de trabajo asociado que forma parte de la economía social. Su capital social está distribuido entre otras cooperativas de la corporación MONDRAGON, así como entre las personas que conforman su plantilla, tanto en activo como jubiladas, y la clientela. Desde su origen, la entidad mantiene como propósito esencial la generación de riqueza en su entorno de una manera equilibrada y responsable.

La cooperativa nació en Euskadi dentro del grupo empresarial MONDRAGON, caracterizado desde sus inicios

por su fuerte compromiso con la sociedad. Su misión incorpora la promoción del empleo cooperativo, participativo y asociado como motor para impulsar el bienestar y el desarrollo económico tanto de quienes forman parte de la organización como del conjunto de la comunidad en la que opera.

Su propia naturaleza jurídica y su identidad cooperativa hacen que LABORAL Kutxa destine una parte relevante de sus resultados a impulsar iniciativas vinculadas al movimiento cooperativo. Junto a ello, la entidad canaliza recursos hacia numerosos proyectos y programas de impacto local en aquellos territorios donde mantiene presencia a través de su red de oficinas.

¿Cómo se reparten los beneficios en LABORAL Kutxa?





Nuestra actividad

Damos servicio a las necesidades aseguradoras de nuestra clientela a través de productos propios dirigidos tanto a clientes particulares como a autónomas y autónomos y empresas:



Automóvil



Hogar



Vida



Accidentes



Comunidades



Ahorro



Comercio



Pymes



Responsabilidad
Civil



Vehículos
personales ligeros

El negocio se distribuye principalmente a través de dos canales: **Bancaseguros y Mediación.**



Desde 2023 contamos con el **sello EthSI** (Ethical and Solidarity Based Insurance) distintivo de calidad ética y solidaria que valora el grado de transparencia y las buenas prácticas de las compañías de seguros, corredurías y mediadores.

EthSI pone en valor la gestión ética de las organizaciones en las inversiones que estas realizan, la transparencia y la responsabilidad social a través del fomento de la sostenibilidad social y ambiental.

El distintivo cuenta con un **doble objetivo**:

- **Fomentar la práctica ética y solidaria dentro del sector asegurador.**
- **Ser una herramienta que ayude a la ciudadanía a escoger la compañía que trabaje de acuerdo a sus valores.**





Pertenecemos a diferentes asociaciones:

AMICE

Asociación de Aseguradoras Mutuas y Cooperativas de Seguros en Europa.



ICMIF

Federación Internacional de Cooperativas y Mutuas de Seguros.



EURES

Asociación de grupos aseguradores europeos pertenecientes a la economía social.



ICEA

Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones.



UNESPA

Asociación Empresarial del Seguro. Seguros Lagun Aro ostenta la presidencia de la Unión Territorial del País Vasco y Navarra.



AMAEF

Asociación independiente integrada por entidades de bancaseguros.





Nuestros valores

Las personas que conformamos Seguros Lagun Aro compartimos los **valores, políticas y prácticas de gestión** impulsadas por LABORAL Kutxa.

Nuestro **propósito** es dar respuesta a las necesidades de aseguramiento de la clientela, garantizando un servicio profesional, honesto y cercano.

Mantenemos un compromiso firme con la **excelencia en la calidad y atención**, ofreciendo un acompañamiento personalizado, productos ajustados a cada necesidad y una gestión eficiente que no pierde de vista la optimización de costes. Aspiramos a sostener nuestra posición destacada en el mercado y a seguir promoviendo la innovación de manera decidida.

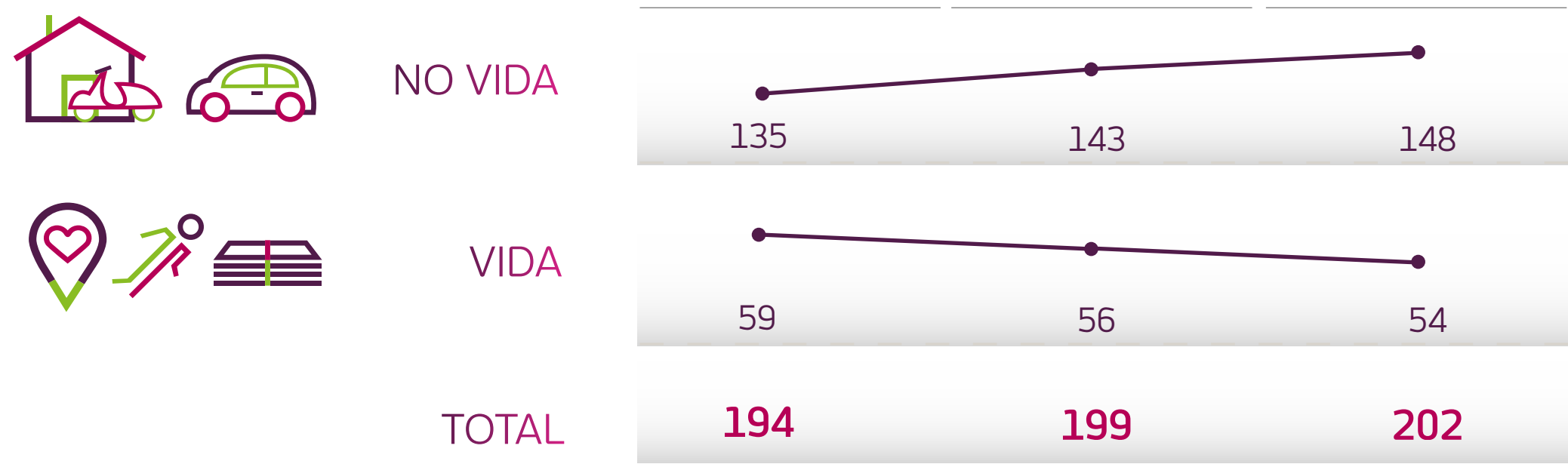




Nuestros resultados

Con 358.000 clientes, 202 millones en primas y 280 millones en provisiones matemáticas, el beneficio antes de impuestos se ha situado en **44,1 millones de euros***.

> PRIMAS EMITIDAS (millones de €)



* Resultado ordinario del negocio de seguros en IFRS.



Nuestra clientela



358.000



Beneficio 2025
(antes de impuestos)



44,1 M€



Primas 2025
(totales)

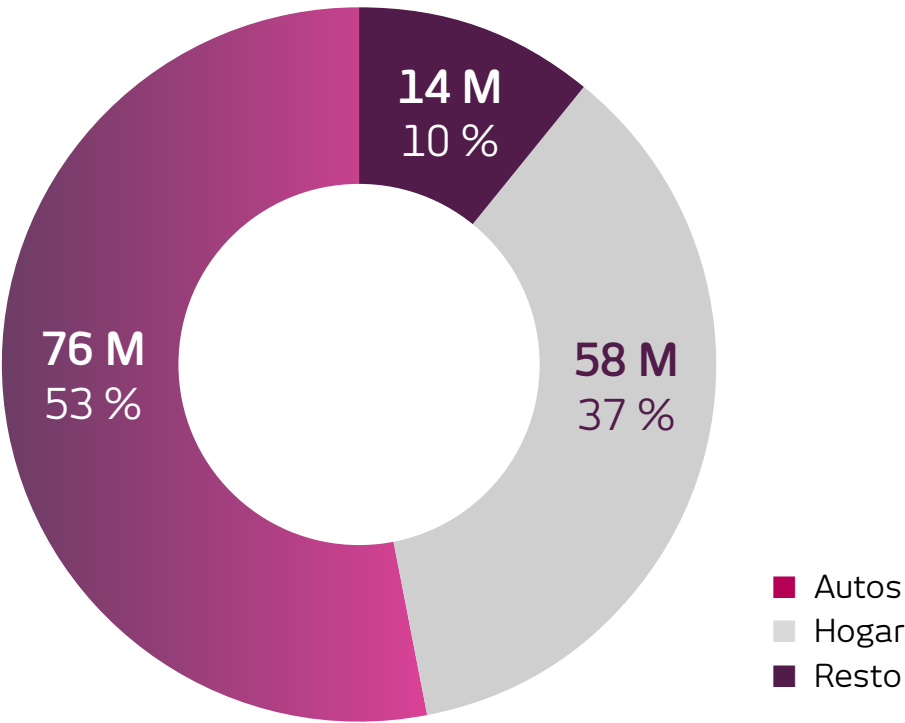


202 M€



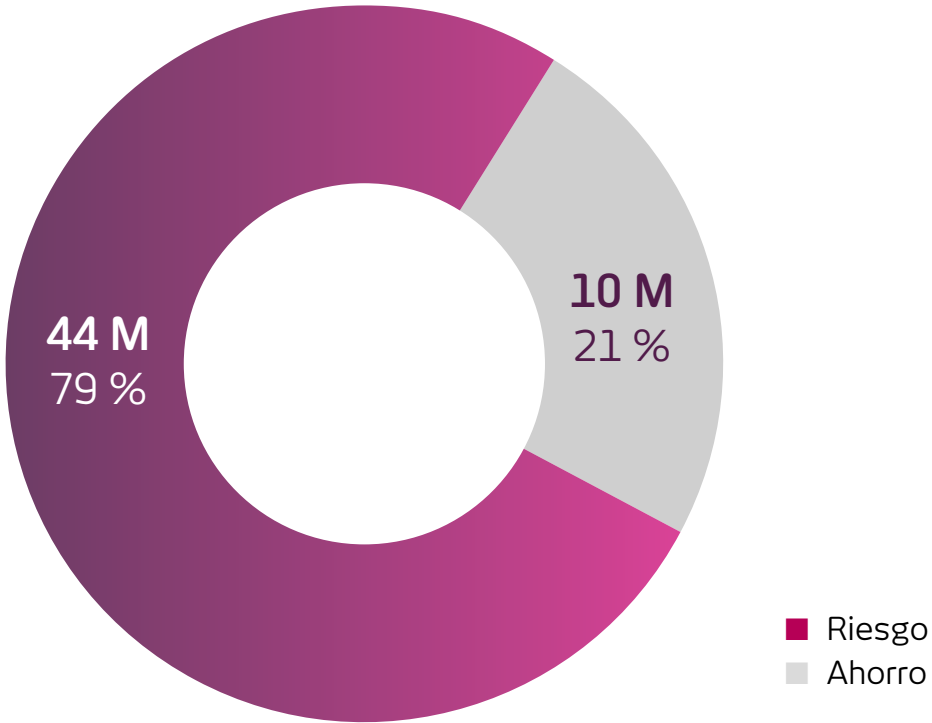
PRIMAS TOTALES

No Vida: 148 M€



Crecimientos	Seguros Lagun Aro	Sector
NO VIDA	4 %	8 %
Autos	0,3 %	8 %
Hogar	8 %	7 %

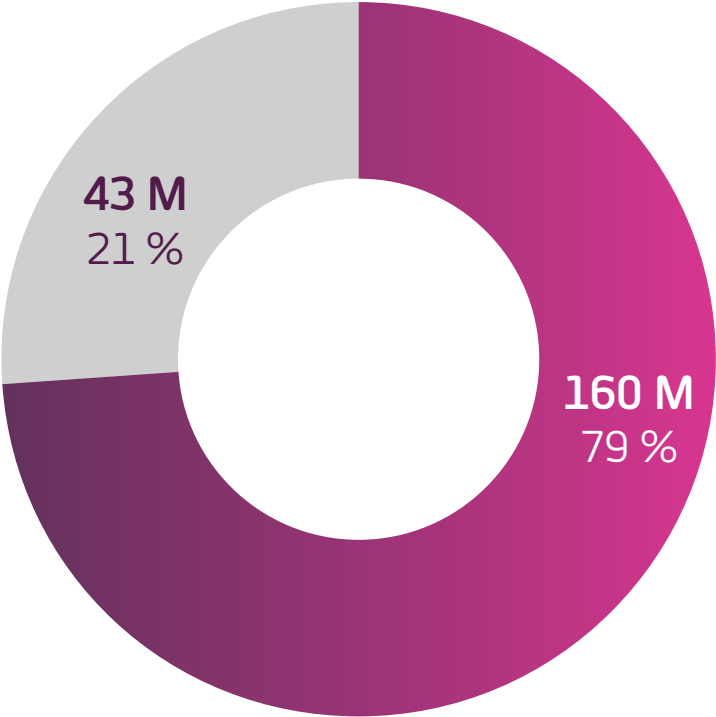
Vida: 54 M€



Crecimientos	Seguros Lagun Aro	Sector
VIDA	-2 %	23 %
Ahorro	-18 %	27 %
Riesgo	2 %	7 %



PRIMAS POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN



■ Bancaseguros
■ Mediación

Bancaseguros



Mediación

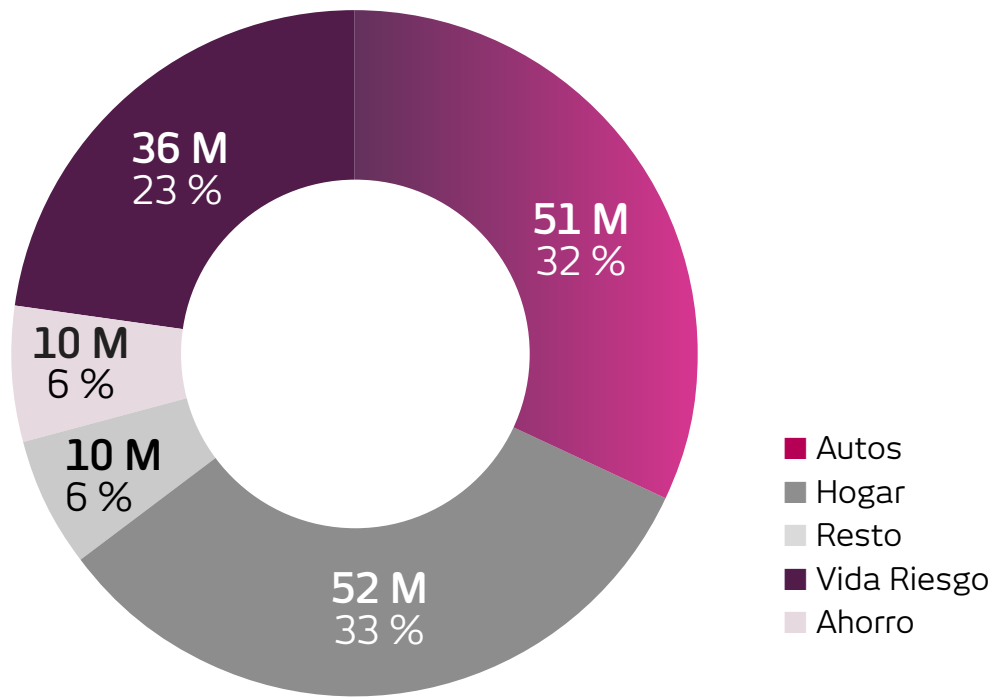


Distribución por canales %		
	Bancaseguros	Mediación
Vida	84 %	16 %
No Vida	77 %	23 %



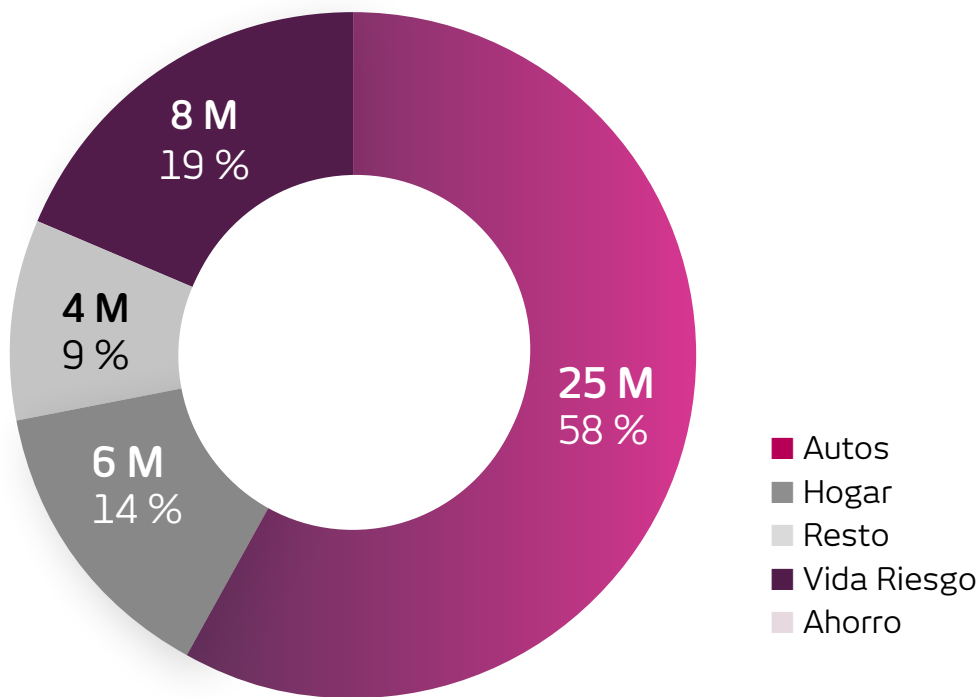
PRIMAS POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN

Bancaseguros: 160 M€



Crecimientos	Bancaseguros	Mediación
NO VIDA	11 %	-16 %
Autos	13 %	-19 %
Hogar	10 %	-2 %

Mediación: 43 M€



Crecimientos	Bancaseguros	Mediación
VIDA	-2 %	-2 %
Ahorro	-16 %	-42 %
Riesgo	2 %	1,5 %



Presencia y modelo de negocio

Estamos presentes en **294 oficinas de LABORAL Kutxa** y **9 de atención a mediadores y mediadoras.**

En 2025 el 77 % de nuestros productos (primas) se comercializa en las oficinas bancarias de LABORAL Kutxa, el 2 % por el canal digital y el 21 % a través del canal de mediación.

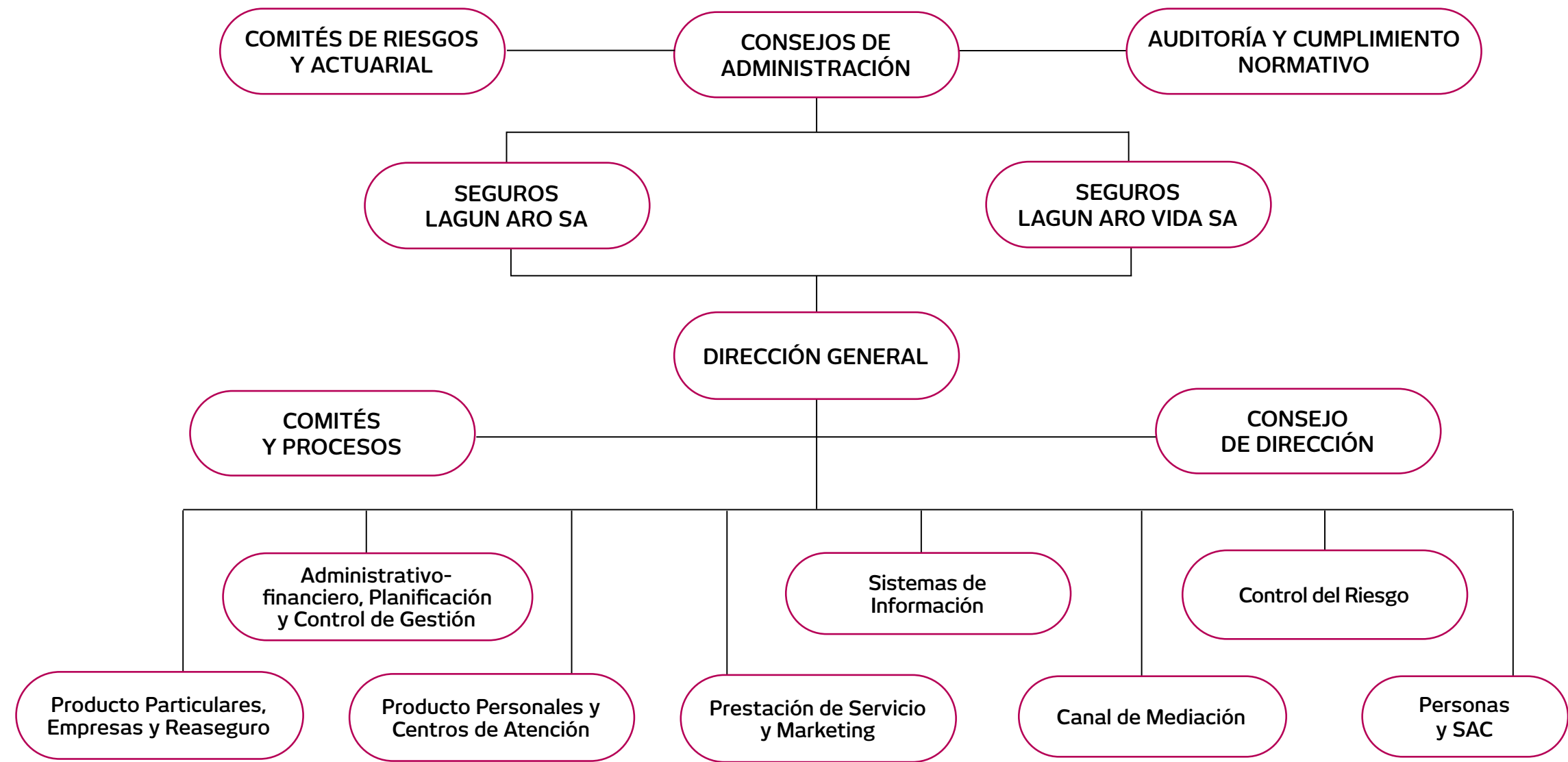
- Oficinas de LABORAL Kutxa
- Oficinas de mediación





Nuestra estructura

Nuestra estructura consta de los Consejos de Administración de Seguros Lagun Aro S.A. y Seguros Lagun Aro Vida S.A., el Consejo de Dirección y las Áreas Funcionales que dependen de la Dirección General.





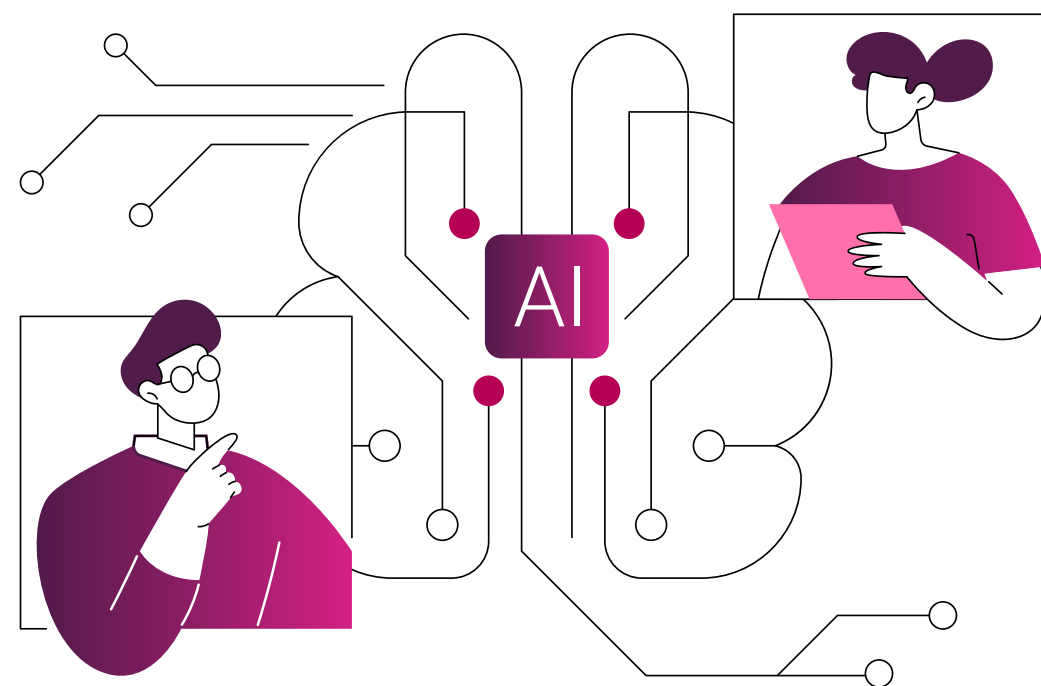
Estrategia

Como cada año, en el seno de nuestro grupo, se lleva a cabo un redireccionamiento estratégico, donde se analizan las estrategias y se proponen diferentes líneas de actuación y, en su caso, revisión de las estrategias, que se llevan a aprobar al órgano de gobierno. Dichas estrategias, que se proyectan a tres años, se concretan en la última parte del año en los planes de gestión de los diferentes negocios.

Los objetivos estratégicos de la última reflexión quedaron definidos de la siguiente forma:

- **Crece en cuotas en los negocios principales del grupo LK, entre ellos el de Seguros.**
- **Impulsar la transformación de la entidad:**
 - Digitalización, tecnología, ciberseguridad, *data analytics*, tomando especial importancia la Inteligencia Artificial (dándole máxima importancia a la Gobernanza de la Inteligencia Artificial).
 - Así mismo y con especial dedicación tanto las exigencias supervisoras como la gestión y atracción del talento.

Los programas se clasifican en cuatro grandes apartados: Gobierno Interno, Crecimiento rentable del negocio Core, Aceleradores del negocio y Capacidades Transformacionales.



Una novedad de la anterior planificación fue la desagregación de la Gobernanza y la Sostenibilidad, donde siguen vigentes los principales retos a nivel de grupo LABORAL Kutxa. En este contexto y dentro de la sostenibilidad seguimos haciendo especial énfasis en: los valores cooperativos y los compromisos como firmante de los Principios de Banca Responsable y los ODS de la Agenda 2030.

Además, se sigue monitorizando las iniciativas y proyectos desde la perspectiva de evitar el *greenwashing*, incluyendo a la segunda y tercera líneas de defensa.



Por último, hemos adaptado las entidades del grupo a las expectativas regulatorias ESG. Seguimos adecuando el catálogo de productos con características sostenibles, aplicando principios de sostenibilidad en gestión de siniestros, y otras áreas del negocio.

En el área de accesibilidad, seguimos con nuestro compromiso de adaptación de nuestro negocio.

Durante la segunda mitad de 2025 se ha trabajado en la proyección 2026-2029, validada y aprobada a principios de 2026. En este nuevo plan se mantienen tanto la sostenibilidad como uno de los ejes transversales de actuación del grupo, como otros programas relacionados con los temas materiales como ciberseguridad, clientes, transformación digital incluyendo inteligencia artificial y marca o talento y cultura.

Continuamos con nuestro compromiso a nivel de Grupo LABORAL Kutxa de llevar a la práctica una actividad financiera y de seguros con valores, honesta, cercana y profesional.



Cifras destacadas

> PERSONAS

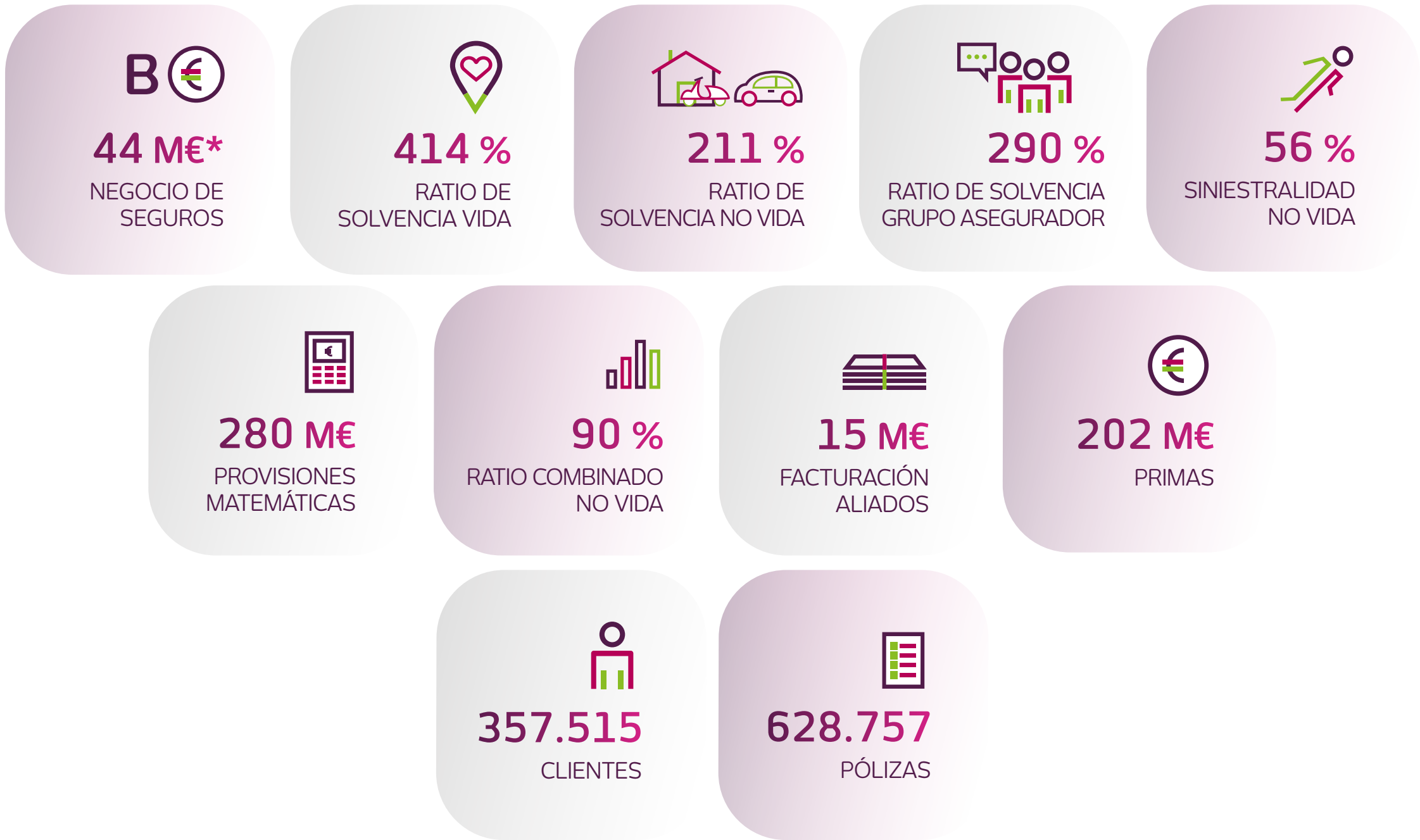


66
Atención al cliente

21
Atención a redes
comerciales



> NEGOCIO



Datos al cierre de 2025.
* Resultado ordinario del negocio de seguros en IFRS.



> SERVICIOS



HOGAR

90.966

expedientes
gestionados

58.242

reparaciones
realizadas

64 %

siniestros en los que
ha intervenido
el servicio
de reparaciones
de confianza

1.371

consultas jurídicas



ASISTENCIA
EN HOGAR

1.583

servicios adicionales
a la póliza solicitados
por la clientela



AUTOS

51.321

expedientes
gestionados

27.689

vehículos reparados

46 %

reparaciones en
talleres de confianza



ASISTENCIA
EN VIAJE

46.570

expedientes
gestionados

91 %

servicios
atendidos
en menos
de una hora



OTROS

7.233

expedientes
gestionados

A person wearing a dark jacket and glasses is riding a bicycle from left to right. They are carrying a bag over their shoulder. The background is a modern building with large glass windows that reflect the surroundings. A purple gradient overlay covers the right side of the image, and the text '02. Gobierno Corporativo' is written in white on this gradient.

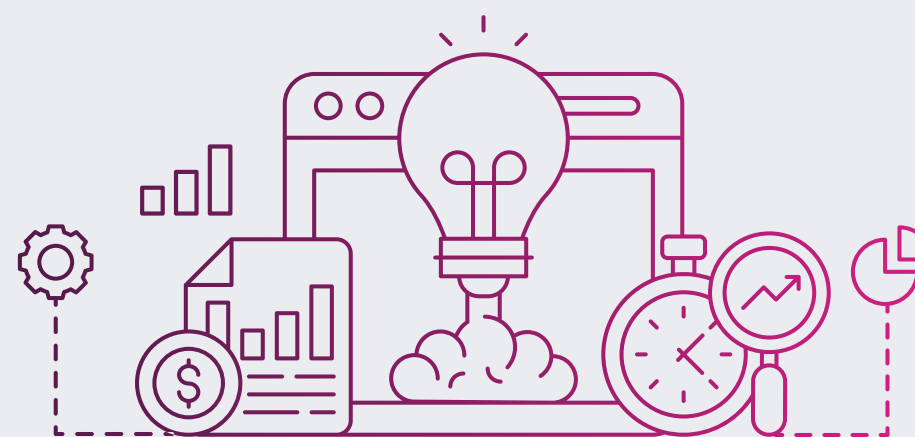
02. Gobierno Corporativo



La **Junta General de Accionistas** es el órgano superior de gobierno, y los **Consejos de Administración** los órganos encargados de representar a la Entidad, definir su estrategia y llevar a cabo tanto la vigilancia como la supervisión de los riesgos en los que incurre, entre los que se encuentran los riesgos relacionados con la sostenibilidad.

Los consejos actúan como principales órganos de decisión y supervisión mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos.

Por cada entidad aseguradora hay dos comités delegados: el Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo y el Comité de Riesgos y Actuarial.



De modo conjunto las dos entidades cuentan con los siguientes Comités y Consejos:

- Consejo de Dirección
- Comité de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (solo Vida)
- Comité de Gobernanza de Producto
- Consejo de Proyectos
- Comité de Protección de Datos
- Comité de Seguridad



Constituimos un Grupo Asegurador a efectos de solvencia desde finales de 2022, tras el nombramiento por parte de la Dirección General de Seguros, lo que ha supuesto el nombramiento de los titulares de las funciones y la aprobación de políticas, además del cumplimiento de todas las obligaciones de *reporting* bajo Solvencia II.

Los Consejos de Administración de las entidades aseguradoras individuales están formados por personas de LABORAL Kutxa y por consejeros y consejeras independientes, lo que favorece la diversidad de conocimiento, experiencia, edad y género. Los consejeros independientes cuentan con mayoría de votos en los comités delegados (Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo, Comité de Riesgos y Actuarial).

De acuerdo con nuestra política de aptitud y honorabilidad de puestos clave, se evalúa y documenta el cumplimiento de estos requisitos en los y las miembros del Consejo de Administración, miembros del Consejo de Dirección, los titulares de funciones clave y el o la responsable de Distribución.



03. Gestión de riesgos



Nuestra estrategia de gestión de riesgos contempla el marco de apetito al riesgo (RAS) con una serie de indicadores con seguimiento trimestral en el Comité de Riesgos y Actuarial y posteriormente en el Consejo de Administración de cada aseguradora. Anualmente se presenta ante el Comité de Riesgos y Actuarial y posteriormente para su aprobación al Consejo de Administración una propuesta de RAS con nuevos indicadores, en su caso, y la propuesta de objetivo y los umbrales de observación, tolerancia y recuperación para cada uno de ellos.

En 2025 se ha incluido por vez primera un indicador de sostenibilidad en el RAS para cada compañía y así poder hacer un adecuado seguimiento de su evolución.

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos hemos desarrollado un conjunto de políticas de gestión que asignan las responsabilidades, establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco de actuación para cada tipo de riesgo.

El sistema de control de gestión de riesgos se fundamenta en el principio de **3 líneas de defensa**.

1.^a línea de defensa

Formada por los diferentes departamentos, responsables del riesgo asumido y de la gestión del mismo.

2.^a línea de defensa

Compuesta por la función actuarial, función de gestión de riesgos (incluida la gestión de riesgos TIC) y función de verificación de cumplimiento normativo, que impulsan y monitorizan los controles establecidos en la primera línea.

3.^a línea de defensa

Función de auditoría interna, responsable de proporcionar a los órganos de gobierno corporativo y a la alta dirección un aseguramiento independiente en base a los riesgos recogidos en el mapa de riesgos de la entidad.



Las **funciones de la segunda y tercera línea de defensa** dependen directamente de los comités delegados garantizando su independencia, contando cada una de ellas con un plan anual aprobado en sus respectivos comités. Cada uno de los planes incluye la monitorización de riesgos y el establecimiento o la revisión de controles y medidas correctoras. Las conclusiones de los trabajos realizados por estas funciones se reportan a los comités delegados y los órganos de administración.

Al cierre del ejercicio 2024 y en **cumplimiento de la normativa de Resiliencia Operativa Digital (DORA)** se ha aprobado la función de gestión de los riesgos TIC bajo la dependencia de la Dirección de Control del Riesgo dentro de la segunda línea de defensa.

Anualmente se identifican los **riesgos materiales y los riesgos emergentes** que pueden afectar a la Entidad. También se actualiza el mapa de riesgos incorporando nuevos riesgos en la gestión y prestación derivados de fenómenos naturales y/o riesgos emergentes.

En lo que se refiere a **riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)** hemos comenzado a identificar aquellos que, de producirse, podrían afectarnos o tener un impacto negativo material en la consecución de nuestros objetivos estratégicos. Dichos riesgos también pueden constituir una importante oportunidad en la medida que trabajemos para contrarrestar sus efectos.

Desde 2023 venimos trabajando en analizar nuestras actividades de inversión y suscripción desde la óptica ESG, de acuerdo con la normativa, y de construcción de los indicadores para el reporte en cada uno de estos ámbitos.

En este contexto, la Entidad integra en la evaluación interna de riesgos y solvencia (ORSA) los riesgos derivados del cambio climático. Este análisis nos está permitiendo mejorar la comprensión del impacto del cambio climático, mejorando la gestión de los riesgos asegurados.

A large-scale photograph of an offshore wind farm. Numerous wind turbines are visible across a vast body of water under a dramatic sky with scattered clouds. The scene is captured during the 'blue hour' of sunset or sunrise, with a soft glow on the horizon. A semi-transparent magenta rectangular box is positioned horizontally across the middle of the image, serving as a background for the text.

04. Sostenibilidad



Gobernanza de la sostenibilidad

Se encuentra definida a través de diferentes órganos: Comité de Sostenibilidad, Equipo de Sostenibilidad y Oficina de Sostenibilidad.

Además, contamos con la Política de Sostenibilidad que tiene dos objetivos primordiales: recalcar el compromiso de colaboración y el grado de implicación de Seguros Lagun Aro con la sociedad y sus grupos de interés en la transición hacia un modelo económico sostenible, así como establecer los principios que rigen la estrategia de sostenibilidad con una visión a largo plazo.

Se pretende, tanto maximizar la creación de valor para la sociedad y los grupos de interés, como gestionar eficazmente los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.

Por otro lado, contamos con una política de aseguramiento, inversión y financiación en materia ESG.



Anualmente desde Lagun Aro se define y aprueba el Plan de Gestión de Sostenibilidad a llevar a cabo.

Los principales ejes del **Plan de Gestión de Sostenibilidad en 2025** han sido:

> PRODUCTO

Integramos los riesgos ESG en las políticas y procedimientos de gobernanza de producto, diseño de productos con características sostenibles, suscripción y reaseguro.

> PRESTACIÓN DE SERVICIO

Estamos identificando indicadores en relación con nuestros proveedores. También estamos realizando un análisis de la prestación de servicio a colectivos vulnerables o la posibilidad de certificación de talleres. Además, hemos incorporado en el proceso de gestión de terceras partes aspectos relacionados con los criterios ESG.



► REGULATORIO-NORMATIVO

Realizamos el análisis de impacto de taxonomía de la sostenibilidad y demás regulaciones, incluido el análisis de materialidad y los escenarios de riesgos de transición y físicos en el Informe de Autoevaluación de los Riesgos (ORSA), así como en la gestión de riesgos y la función actuarial.

Adicionalmente, se han elaborado los informes de Solvencia II, que miden el riesgo de transición en las inversiones financieras de la entidad.

► PERSONAS

Impartimos formación en materia de sostenibilidad tanto a las personas de la compañía como a nuestros grupos de interés.





Materialidad

El análisis de materialidad es clave para avanzar y para reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad. Escuchando a nuestros grupos de interés, identificamos los asuntos relevantes que integramos en los procesos de decisión y gestión de la compañía.

Como resultado de lo anterior, los temas relevantes y en los que trabajamos son:

1. Seguridad y privacidad de datos
2. Apoyo a la sociedad
3. Buen gobierno y transparencia
4. Clientela
5. Innovación
6. Cambio climático
7. Lugar de trabajo, talento e inclusión
8. Producto sostenible
9. Gestión de entidades aliadas
10. Gestión de residuos y recursos
11. Inversión sostenible



Grupos de interés

Los grupos de interés son todas aquellas partes interesadas que pueden afectar o verse afectadas por las actividades de la entidad.

Nuestros grupos de interés son:

> CLIENTELA

Centramos una gran parte de nuestros esfuerzos en entregar una experiencia excelente a nuestros y nuestras clientes en todo momento —contratación, renovación, prestación, comunicación— todo ello con el objetivo de construir relaciones basadas en la ética y la confianza a largo plazo.

> CANALES DE VENTA

Continuamos trabajando de la mano de LABORAL Kutxa y de nuestro canal de Mediación en un clima de colaboración y confianza.

> NUESTRAS PERSONAS

Las personas son, por encima de todo, el principal motor del cumplimiento de la estrategia y la clave para garantizar la

sostenibilidad del negocio. Fomentamos el crecimiento de las personas de nuestra organización, creando un ambiente laboral que promueve la colaboración, la innovación y el aprendizaje constante.

Nos esforzamos para que se sientan valoradas y respetadas, y tengan la oportunidad de desarrollar plenamente sus habilidades y capacidades. Además, creemos firmemente en la importancia de mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar.

> PROVEEDORES

Priorizamos la colaboración con pequeñas y medianas empresas manteniendo relaciones de respeto y transparencia. Son el complemento necesario e indispensable para la prestación de servicios.

> SOCIEDAD

Nuestro compromiso constante es contribuir al desarrollo de nuestro entorno priorizando contrataciones locales, colaborando con la Universidad y apoyando a diferentes asociaciones.



Inversión sostenible

Desde 2023 venimos adoptando las medidas necesarias para garantizar que se identifiquen, evalúen y gestionen adecuadamente los riesgos de sostenibilidad relativos a la cartera de inversiones y se cumplan los criterios establecidos en la Política de Inversión, Financiación y Aseguramiento ESG del Grupo LABORAL Kutxa, que establece los principios y criterios medioambientales, sociales y de gobernanza que se integran en el análisis y selección de activos a invertir de instrumentos financieros.

Para ello, se han establecido estrategias en cuanto a:

➤ **EJERCICIO DE VOTO Y DIÁLOGO CON LAS EMPRESAS EMISORAS O ENGAGEMENT.** Buscamos potenciar y facilitar el proceso de diálogo con las empresas para impulsar la consecución de los objetivos ESG.

➤ **EXCLUSIONES, SECTORES SENSIBLES Y GESTIÓN DE CONTROVERSIAS.** Tal y como se detallan en la Política de Inversión, Financiación y Aseguramiento ESG del Grupo LABORAL Kutxa.

➤ **INTEGRACIÓN DE CRITERIOS ESG EN LA SELECCIÓN DE INVERSIONES.** Junto con el análisis financiero tradicional, se integran los datos y ratings de sostenibilidad disponibles en el mercado.

➤ **INVERSIONES TEMÁTICAS.** Se buscará priorizar la inversión en activos, acorde con las principales tendencias de sostenibilidad a largo plazo, que busquen mejorar el valor económico, social y ambiental en todas las industrias.





Productos responsables

Continuamos trabajando en productos con características sostenibles:

Hemos renovado el Certificado EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance). Para la obtención de la certificación se han valorado:

- **La transparencia en las comunicaciones**
- **Los productos adaptados**
- **Las medidas a favor del medioambiente**
- **Las medidas de apoyo a la sociedad**





Productos certificados con el sello EthSI:



Auto

Colaboramos con STOP VIOLENCIA VIAL*. Disponemos de:

- **Póliza para auto eléctrico.**
- **Póliza KM** que aplica descuentos en la prima de la siguiente renovación en función de los kilómetros recorridos por el vehículo asegurado en la anualidad anterior.



Hogar

Aplicamos descuentos en primas a colectivos vulnerables (mayores de 70 años y con ingresos equivalentes al bono social). Además, contamos con las siguientes garantías:

- **Hogar ECO PACK:** nos comprometemos a la utilización de barnices y pinturas ecológicas y a la reposición de electrodomésticos con eficiencia energética alta. Además, ofrecemos un servicio de asesoría energética para la vivienda.
- **Hogar 60+ y Manitas 60+:** servicios de orientación en la gestión de ayudas a la dependencia, estudio de adaptabilidad a la vivienda, cobertura de Asistencia a la Vida Diaria y un servicio Manitas especial.



Vida y accidentes

En las modalidades **Vida Mujer, +Vida, Vida Óptima, Vida Relax y Accidentes Super LK**, nuestros productos están adaptados a colectivos en situación de vulnerabilidad. Además, ofrecemos flexibilidad en el pago de las primas y en las operativas de gestión.

Colaboramos con la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER*.

* Realizamos donaciones anuales a **Stop Violencia Vial** y a la **Asociación contra el Cáncer** en función de las pólizas comercializadas.



Innovación y digitalización

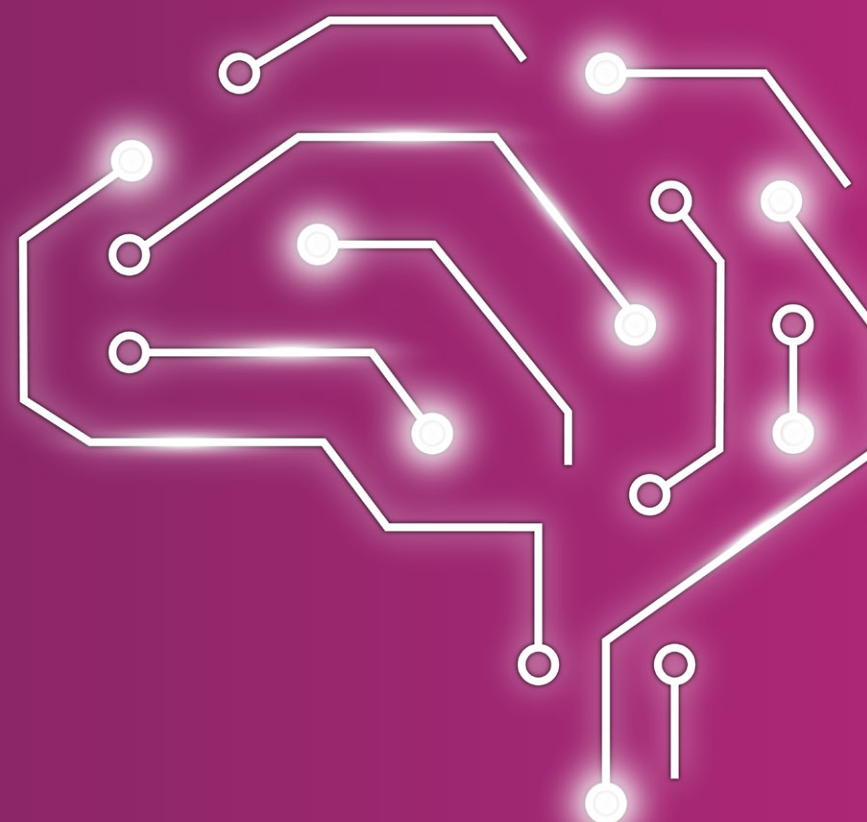
Suponen ejes estratégicos, con los que conseguimos personalizar y agilizar la experiencia de la clientela, además de hacer más eficientes los procesos.

INNOVACIÓN

Con la colaboración del Departamento de Innovación, todas las personas de la entidad impulsamos nuevas ideas para dar respuesta a los retos en ámbitos clave como son la experiencia de uso, la seguridad, la eficiencia y las nuevas necesidades de la clientela.

Estas ideas acaban derivando en nuevas soluciones, productos, servicios y maneras de hacer; en definitiva, en una mejora de nuestra propuesta.

Construimos soluciones de manera abierta y colaborativa, apoyándonos en aliados estratégicos, como la Universidad de Mondragón y el centro tecnológico Ikerlan, así como en *startups*, *fintech* e *insurtech*, encontrando las mejores alternativas para nuestros proyectos de innovación.





Algunas de las líneas innovadoras que hemos desarrollado e intensificado este año son:

- Puesta en marcha del **proceso de innovación abierta en Seguros Lagun Aro**, definiendo como primer reto la **digitalización de la oferta del seguro de viaje**. Durante este ejercicio se establecieron las bases del proceso, concretando el alcance, los perfiles participantes y el marco de colaboración.
- Avance en la evolución del **asistente virtual** como apoyo a la atención a la clientela, incorporando nuevos casos de uso y automatizaciones. Estas mejoras contribuyen a optimizar la experiencia del y de la cliente y a reforzar la capacidad de respuesta de los centros de atención telefónica.
- Exploración de la **tecnología de aprendizaje federado**, que permite mejorar modelos de inteligencia artificial incorporando conocimiento de otros modelos sin necesidad de compartir datos. Esta aproximación abre la puerta a un mayor conocimiento de la clientela y a una personalización aún más avanzada de productos y servicios.
- Trabajo sobre la **tendencia emergente de la nueva movilidad integral**, entendida como un modelo que combina distintos medios de transporte, usos y hábitos de movilidad más flexibles, compartidos y sostenibles.

Seguros Lagun Aro sigue de cerca esta evolución para anticiparse y adaptar sus productos y coberturas a las nuevas formas de desplazamiento de sus clientes.

- **Autoverificación del automóvil:** verificación del vehículo que realiza la o el cliente previa a la contratación, utilizando inteligencia artificial. De esta manera, evitamos desplazamientos y reducimos el tiempo de emisión de la póliza. En 2025 se ha incrementado el uso de esta tecnología, así, en el año, el 43 % de verificaciones se realizaron ya con ella.
- **Videoperitación:** mediante un link que el o la cliente recibe en su móvil, se establece conexión con el perito. Con este sistema evitamos desplazamientos, acortamos los plazos de gestión de siniestros y reducimos el impacto ambiental. Mantenemos el 29 % de las peritaciones de automóvil en remoto e incrementamos al 25,08 % las de hogar en 2025.
- **Automatizaciones y uso RPA (*robotic process automation*):** incrementamos el número de acciones implantadas para mejorar la eficiencia de nuestros equipos mediante automatizaciones o uso de RPA, liberando cerca de 2.000 horas adicionales a las ya realizadas en años anteriores, permitiendo a las personas de la organización enfocarse en actividades que aporten más valor.



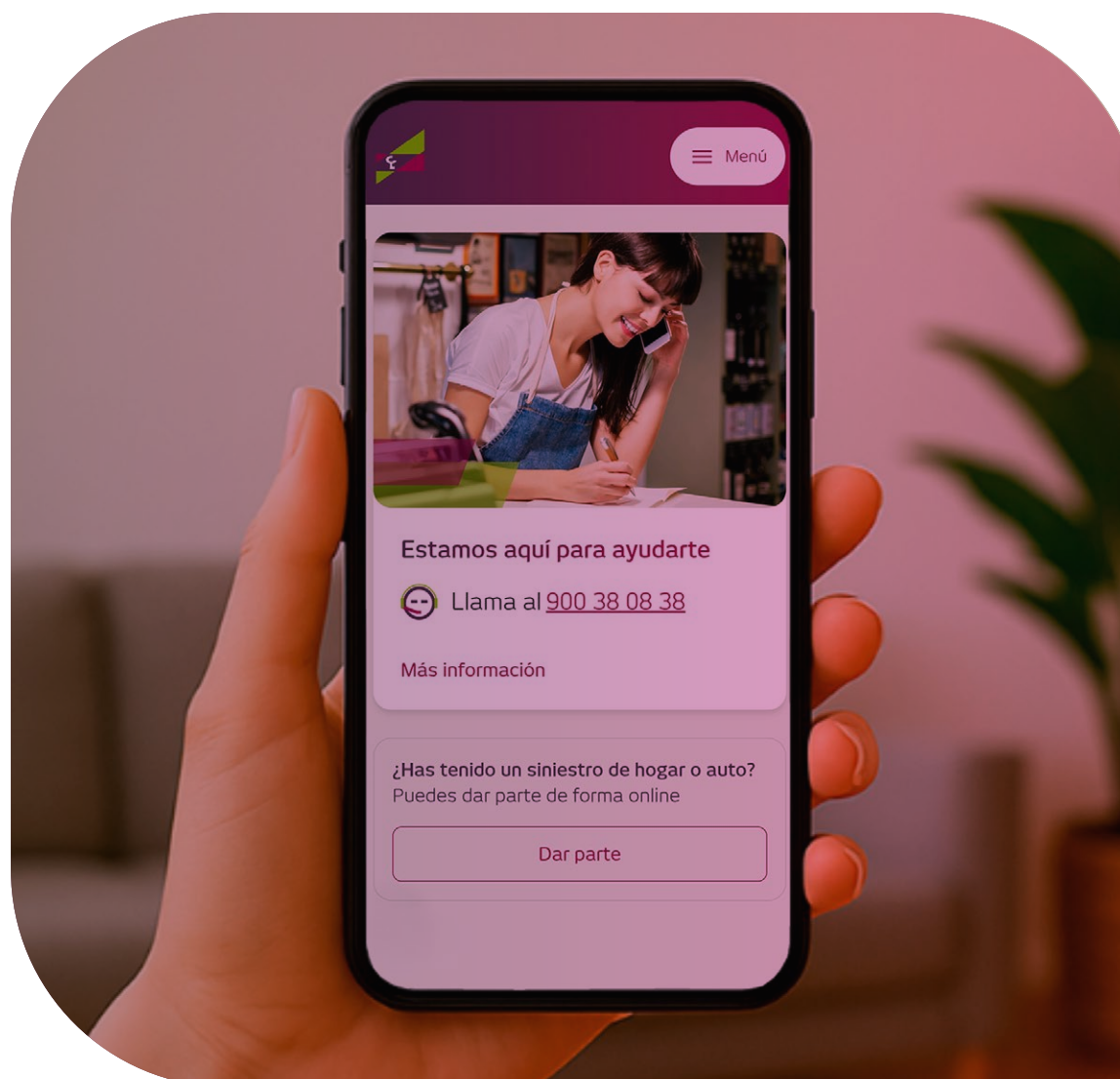
NUEVA ÁREA DE CLIENTES

En 2025 hemos rediseñado y lanzado un nuevo espacio privado para que la clientela pueda consultar los seguros contratados, por cualquier canal, tanto en Mediación como en LABORAL Kutxa.

Solo hay que entrar en nuestra web corporativa www.seguroslagunaro.com y acceder a **ÁREA DE CLIENTES**.

Una vez dentro, podrás consultar toda la información y documentación de las pólizas en vigor o finalizadas, así como consultar y dar de alta un parte de siniestro de manera sencilla.

En términos de seguridad, se ha implementado un sistema con **dobles factor de autenticación** tanto para el registro como para el acceso. Por lo tanto, es imprescindible contar con al menos un medio de contacto válido (correo electrónico o teléfono) para poder confirmar la identidad y registrarse.





NUEVO CUESTIONARIO DE SALUD

Como parte de nuestro compromiso con la digitalización de procesos, hemos desarrollado un **nuevo Cuestionario de Salud 100 % digital**. Este proceso, integrado en la Web de Clientes de Seguros Lagun Aro, permite a nuestra clientela acceder a un entorno privado y confidencial, donde completar el cuestionario de selección y suscripción de riesgos **en cualquier momento y desde cualquier dispositivo**.



Este cuestionario digital es un sistema global y completo que abarca **aspectos de salud, hábitos, profesión, deportes y viajes**, adaptándose dinámicamente según el producto, las garantías, el segmento y el canal. Sustituye así a los métodos tradicionales de teleselección en papel o teléfono, ofreciendo **una experiencia más ágil y segura**.

Entre sus **beneficios destacamos**:

- **Integración total en la Web de Clientes**, autoguardado de la información, sistema de recordatorios, firma digital y archivo documental.
- **Mayor rapidez, confidencialidad y comodidad para la clientela**: puede completar el proceso en pocos minutos, donde y cuando quiera.
- **Automatización en la toma de decisiones**: mediante un motor de reglas, suscribe online un porcentaje de casos, integrándose con los sistemas de tarificación y emisión de seguros y préstamos.
- **Reducción significativa en los tiempos de respuesta** tanto para clientes como para redes de distribución.

Este avance representa un paso firme hacia la **modernización y digitalización** de nuestros servicios, facilitando una experiencia más ágil, transparente y alineada con las necesidades actuales del mercado y de nuestra clientela.

A close-up, artistic photograph of a person's eye. The eye is looking directly at the camera, with long, dark eyelashes visible. The image has a soft, slightly blurred quality. A semi-transparent purple rectangular box is overlaid on the lower right portion of the image, containing white text. The overall color palette is muted, with greens and blues in the background and skin tones on the face.

05. Buen gobierno y transparencia



➤ PRIVACIDAD DE LA CLIENTELA

En línea con la Política de Gobierno en Protección de Datos, disponemos de un **Comité de Protección de Datos** con el objetivo de impulsar la cultura y el cumplimiento de la normativa en esta materia.

Con esa misma finalidad, hemos realizado, a lo largo del 2025, una formación específica en la que han participado todas las personas de la organización.

Por último, mantenemos actualizadas las políticas de protección de datos de nuestra clientela y la de las personas trabajadoras, con el objetivo de ser transparentes con el tratamiento que realizamos sobre sus datos personales y el ejercicio de sus derechos.





➤ CIBERSEGURIDAD

Durante este ejercicio hemos seguido fortaleciendo nuestro modelo de gestión de la ciberseguridad, en un contexto caracterizado por el incremento de los riesgos tecnológicos, la sofisticación de las amenazas y la evolución constante de los marcos regulatorios aplicables al sector financiero y asegurador.

En línea con estas exigencias, hemos finalizado con la ejecución del **Plan Director de Seguridad Integral 2023-2025**, consolidando los mecanismos de seguimiento, control y reporting de las iniciativas en curso, así como la detección temprana de desviaciones y la mejora del nivel de madurez en los diferentes dominios de seguridad.

A lo largo del año hemos continuado reforzando los ámbitos de **Gobierno, Protección, Vigilancia y Resiliencia**, impulsando acciones específicas en gestión de riesgos tecnológicos, protección de datos, monitorización de amenazas y vulnerabilidades. Estas medidas contribuyen de forma decisiva a garantizar la continuidad operativa, proteger la información de nuestra clientela y preservar la confianza de nuestros grupos de interés.

De forma complementaria, hemos incrementado la inversión en capacidades y soluciones de seguridad avanzadas, incorporando nuevos proyectos orientados a la detección proactiva, la automatización de controles y la mejora de la



capacidad de respuesta ante incidentes. También hemos reforzado el modelo de **gestión de terceras partes**, asegurando que los/as proveedores/as críticos/as mantengan niveles de ciberseguridad alineados con los estándares de la entidad y del sector.

Conscientes de que la ciberseguridad es una responsabilidad compartida, hemos continuado impulsando actividades de sensibilización y formación dirigidas al conjunto de la plantilla, fomentando una **cultura de seguridad** sólida y una mayor capacidad de prevención frente a riesgos emergentes.



Mirando al futuro, nuestros principales retos se centran en:

- **Adaptarnos plenamente a nuevos marcos regulatorios europeos**, especialmente a los requisitos derivados de NIS2, DORA y otros estándares de resiliencia operativa que marcarán la agenda del sector.
- **Profundizar en la automatización y orquestación de la seguridad**, aprovechando tecnologías que permitan respuestas más ágiles y coordinadas ante incidentes complejos.
- **Ampliar y robustecer nuestros planes de detección, simulación y recuperación**, incorporando ejercicios avanzados de ciber crisis y escenarios que contemplen amenazas de mayor impacto.
- **Evolucionar hacia un modelo confianza cero (zero trust)**, reforzando la identidad digital, el control de accesos y la segmentación de entornos críticos.
- **Fortalecer la seguridad en el ecosistema de terceras partes**, extendiendo controles, auditorías y mecanismos de seguimiento continuado.
- **Integrar principios de uso responsable de la inteligencia artificial y la protección de datos**, garantizando que su adopción se realice de forma ética y segura.

En base a dichos retos, se ha terminado de definir el Plan Director de Seguridad Integral para el 2026, y en líneas generales, las iniciativas a abordar los próximos 3 años.

Nuestro compromiso es seguir desarrollando un modelo de ciberseguridad robusto, adaptativo y alineado con los valores de sostenibilidad, que permita afrontar con solvencia los desafíos del entorno digital y proteger la confianza depositada por nuestra clientela y los grupos de interés.





➤ GESTIÓN DE RIESGOS TIC (DORA)

Como parte del tratamiento y la mitigación de los riesgos relacionados con la tecnología de la información y de la comunicación (TIC), hemos desarrollado un **Marco de Gestión de Riesgos TIC** completo y documentado como parte de su sistema global de riesgos, permitiendo una respuesta rápida, eficiente y exhaustiva ante eventos relacionados con las TIC que puedan provocar efectos adversos en el entorno digital o físico.

Este Marco de Gestión de Riesgos TIC, aprobado por el Consejo de Administración, incluye la protección integral de los activos TIC y de las infraestructuras, para mantener un alto nivel de resiliencia operativa digital. De acuerdo con el mismo, se han aprobado y adaptado diferentes políticas y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con las TIC, asegurando que las operaciones tecnológicas se alinean con los requisitos regulatorios y las mejores prácticas.



➤ **ESTRATEGIA DE RESILIENCIA OPERATIVA DIGITAL**

El Consejo de Administración ha aprobado la Estrategia de Resiliencia Operativa Digital, que establece cómo se aplica el Marco de Gestión de Riesgos TIC.

Incluye métodos para enfrentarse a los riesgos relacionados con las TIC y alcanzar los objetivos específicos en esta materia.





➤ CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Desde el Área de Cumplimiento Normativo, realizamos las adaptaciones normativas, así como de políticas y procedimientos internos, necesarias para **prevenir, detectar y gestionar los riesgos** de incumplimiento y reforzar la cultura del cumplimiento existente en la entidad.

En esta misma línea, anualmente, realizamos una revisión y actualización continua de **políticas internas** para asegurar un adecuado y eficiente control de la entidad.

Tenemos implantado un modelo de prevención penal, que unido a nuestro **Código Ético**, pretende prevenir no solo el riesgo de incumplimiento legal, sino también implantar y preservar unas pautas de actuación éticas en toda la entidad.

En este sentido, contamos con un **Canal de Denuncias**, que garantiza tanto el anonimato como la confidencialidad, en el que pueden consultarse o denunciarse aquellas prácticas no acordes con estas pautas o que pudieran ser constitutivas de delito. Para la gestión y supervisión de este modelo de prevención penal, contamos con un **Comité de Ética** formado por tres personas trabajadoras de la entidad.

En todas las relaciones con nuestras entidades proveedoras tratamos de mantener unos estándares y compromisos éticos y de cumplimiento, para lo cuales es obligatorio que, antes de la contratación de un servicio a una entidad proveedora,



tanto el servicio como la proveedora sean evaluados en nuestro proceso de **Gestión de Terceras partes** y la proveedora suscriba un código de conducta cuyo cumplimiento exigimos.

➤ GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

En relación a la lucha **contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**, seguimos aplicando los sistemas de control y realizando acciones formativas dirigidas a las personas de la Compañía, así como a nuestra red de mediación.

Poseemos un sistema preventivo de alertas con el que se pretende detectar cualquier operación que pudiera ser indicativa de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Además, contamos con una unidad operativa y con un órgano de control interno que se reúne periódicamente y verifica la adaptación de nuestros sistemas de control.

A low-angle, upward-looking photograph of several tall, slender pine trees. The trunks are light brown and textured, reaching towards a clear blue sky. The foliage is a vibrant green, with some leaves catching the light. The image is framed with rounded corners on the left and top edges.

06.

Compromiso con
nuestros grupos
de interés



Cientes

Nuestra clientela demanda respuestas rápidas, claridad en el lenguaje, asesoramiento, omnicanalidad y agilidad en la gestión.

Si esto es importante en cualquier momento del **Viaje de la persona cliente** con la marca, aún lo es más en el momento de la prestación del servicio, donde una experiencia cercana y personalizada marca la diferencia.

Con nuestro programa de **Voz de Cliente** monitorizamos cada punto de contacto con el fin de conocer cómo se siente la clientela en cada interacción, lo que nos permite identificar nuestros puntos fuertes y nuestras áreas de mejora.

En 2025, el 85 % de nuestra clientela de Automóvil y el 72 % de la de Hogar se muestra satisfecha o muy satisfecha (valoraciones por encima de 7 en una escala de 0 a 10), con la gestión del siniestro.





➤ **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) **resuelve las quejas y reclamaciones** que presenta la clientela.

Además, **propone acciones de mejora** a los diferentes procesos implicados en el servicio que presta la compañía. En 2025 el SAC ha planteado 13 acciones, 12 de ellas estimadas e implantadas o en proceso de implantación.

Aunque a menor ritmo, continúa el ascenso de entrada de reclamaciones, fundamentalmente por retrasos en la prestación del servicio y el incremento de primas.

El escaso volumen de reclamaciones elevadas al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el signo de los informes emitidos por dicho servicio, reflejan los **altos niveles de servicio que ofrece la entidad**.



	2023	2024	2025
Expedientes recibidos (reclamaciones y quejas)	952	1.143	1.292
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	44 %	43 %	46 %
Plazo medio respuesta (días)	13	15	21
Propuestas de mejora	12	15	13
N.º de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y FP	17	26	39
Informes finales recibidos del supervisor (DGS) favorables (total o parcialmente) al reclamante	33 %	19 %	6 %



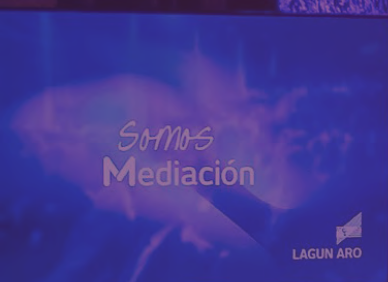
Mediación

El ejercicio 2025 ha supuesto un punto de inflexión en la consolidación del modelo de mediación en Seguros Lagun Aro. Tras la segmentación estratégica que desarrollamos en 2024, este año hemos avanzado en su implantación efectiva, orientando nuestra actividad hacia un **acompañamiento más personalizado y diferencial**. La segmentación nos ha permitido identificar con mayor precisión las necesidades, expectativas y ritmos de cada grupo de mediadores, desplegando para cada uno de ellos herramientas específicas, itinerarios de apoyo adaptados y propuestas de valor más alineadas con su realidad profesional.

Este enfoque ha reforzado nuestra capacidad para impulsar el crecimiento sostenible de la red, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación con quienes representan un pilar fundamental en nuestra distribución. La **personalización**, entendida como un **elemento estratégico** y no únicamente operativo, ha sido clave para avanzar hacia un modelo más cercano, más eficiente y orientado al desarrollo de la parte mediadora.



Somos Mediación

LAGUN ARO 

Uno de los hitos más relevantes del año ha sido la celebración de la convención, que bajo el título ***Somos Mediación*** reunió en el Azkuna Zentroa - Alhóndiga Bilbao a los segmentos Élite y Premium. El encuentro combinó una jornada de trabajo centrada en la reflexión estratégica, el intercambio de experiencias y la presentación de las líneas de evolución del Canal de

Mediación, con una velada más distendida que permitió reforzar los vínculos personales y profesionales con nuestros mediadores y nuestras mediadoras. Este espacio de convivencia y diálogo se consolidó como una oportunidad para escuchar de primera mano sus inquietudes, reconocer su labor y seguir construyendo una relación basada en la confianza mutua.



Empresas proveedoras

Consideramos de vital relevancia garantizar una **actuación ética, social, ambientalmente responsable** y acorde a la normativa por parte de las empresas proveedoras que prestan algún servicio, bien a nuestra clientela, bien a la organización. Además de esto, consideramos importante velar por la seguridad de nuestras tecnologías y proteger los datos de nuestra clientela, personas trabajadoras y colaboradores y colaboradoras, lo cual pasa por tener un control exhaustivo sobre nuestras empresas proveedoras y su cadena de subcontratación.

Por este motivo, contamos con un proceso robusto de **Gestión de Terceras partes** de obligado cumplimiento para todo nuestro personal, que se despliega con nuestras empresas proveedoras cada vez que se contrata o renueva un servicio. Este proceso tiene por objeto conocer con detalle las características y condiciones del servicio y empresa contratada, no solo desde el punto de vista legal, sino también de otros aspectos como la sostenibilidad, los datos que este va a manejar y que debemos proteger, así como la dependencia que este nos genera para la continuidad de nuestra actividad. Por último, este proceso tiene como

objeto el establecimiento de las correspondientes cláusulas a recoger en el contrato que se suscribe con la proveedora, tanto desde el punto de vista legal, como de ciberseguridad.

En este contexto, contamos con un Código de Conducta de nuestras empresas proveedoras que contempla principios y compromisos ambientales, de derechos humanos e igualdad, de blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción, de protección de datos y gestión del riesgo.

Además, durante el año 2025 hemos continuado realizando las acciones necesarias para la adaptación de todo el proceso a las exigencias motivadas por la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Resiliencia Operativa Digital (DORA).

Con el fin de conseguir estos objetivos, y en el ámbito de la prestación del servicio, hemos reforzado la gestión de profesionales y empresas proveedoras creando un equipo en el que se centralizará la gestión de todos ellos. Esta nueva organización pretende unificar y desarrollar las políticas que ya se venían desplegando y que afectan a las redes de profesionales.



> **GESTIÓN DE COMPRAS**

Realizamos la gestión de compras a nivel del Grupo LABORAL Kutxa, priorizando la adquisición de bienes y servicios en las zonas donde tenemos presencia.



	2023	2024	2025
Volumen de compra (euros)	9.505.750	10.197.784	10.192.497
% de compras interiores, no importadas	96,16 %	95,43 %	94,61 %



Personas

Aun cuando formamos parte de un grupo cooperativo, Seguros Lagun Aro está constituida por dos sociedades anónimas lo que no impide que las personas estén en el centro de nuestra estrategia, siendo su desarrollo y bienestar una preocupación constante en nuestro día a día. Prueba de ello es que el 98 % de las 186 personas con las que finalizamos el año 2025 cuentan con un contrato indefinido.

La condición cooperativa de nuestra matriz influye de manera muy directa en nuestros rasgos identitarios. De esta manera, participamos en el propio trabajo y en los resultados a través de una retribución variable colectiva, Bazkideak, que se reparte en función de la evolución económica del negocio de seguros y que es adicional a la retribución variable individual que tenemos todas las personas de la organización.

Buscamos tener un entorno adecuado para trabajar en el que las personas nos sintamos valoradas, escuchadas y que recibamos el reconocimiento por nuestros esfuerzos y logros, trabajando en equipo, y con un reparto equitativo de los salarios. Un entorno que además favorezca el equilibrio entre la vida personal y la profesional y en el que nos preocupemos por el bienestar y la salud de las personas.

En 2025 finaliza la vigencia del convenio que hemos tenido en vigor durante el periodo 2022-2025 y durante 2026 se procederá a negociar uno nuevo con la representación legal de los trabajadores (RLT) con la que mantenemos una relación fluida.





► PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANTILLA

Durante 2025 hemos actualizado este importante proyecto, que se viene realizando desde 2020 y nos aporta una perspectiva a largo plazo, en la que consideramos el talento disponible en la entidad en cada momento en cuanto a diferentes variables, como son: distribución por áreas y geográfica, por pirámide de edad, desempeño y potencial, etc. Además, considera las previsibles salidas de personas de la organización en el periodo 2025-2031, la estrategia, las necesidades del negocio, la ambición comercial para los próximos años, así como los posibles escenarios de distribución, las tendencias del sector, etc.

El objetivo final es **anticiparnos cuantitativa y cualitativamente** a los perfiles necesarios a futuro en la entidad, definir y poner en marcha acciones de reciclaje profesional y adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, anticipar posibles evoluciones en las estructuras organizativas, en las formas de trabajar, etc.

Esta perspectiva de largo plazo la actualizamos anualmente para revisar que los escenarios previstos siguen vigentes y ampliar el horizonte temporal en un año adicional.





➤ ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO

Mediante la **promoción interna** y los procesos de **selección externa**, damos respuesta a las necesidades de talento que la organización va demandando con perspectiva de medio y largo plazo. Durante este periodo, hemos ampliado la estructura de varios equipos e incorporado nuevos perfiles profesionales, sumando 11 personas a nuestra plantilla.

Asimismo, un año más hemos participado en el proyecto de **Referentes de Talento**, contando con 12 personas de LABORAL Kutxa y de Seguros Lagun Aro. Esta iniciativa busca reforzar nuestra marca interna, transmitir nuestra manera de trabajar y nuestra cultura, visibilizar los desafíos que abordamos y fortalecer el sentimiento de pertenencia.

Por otra parte, en **2025**, hemos vuelto a participar en el marco de **EURESA**, en el **Talents Exchange Programme**, un programa de intercambio de talento entre las entidades miembros. Esta iniciativa permite el intercambio de profesionales en estancias temporales. Seguros Lagun Aro ha participado como entidad anfitriona de profesionales de KÖBE y TUW-TUW, y ha enviado a seis personas a KÖBE, Ethias, UNIVÉ, TUW-TUW y P&V Group.

euresa





> FORMACIÓN

La formación, la capacitación y el desarrollo de competencias de las personas constituyen un pilar fundamental para la entidad.

A lo largo del ejercicio hemos impulsado diversas acciones formativas, entre las que destacan los programas de **data analytics, seguridad digital, ciberseguridad**, habilidades telefónicas, continuidad de negocio, sostenibilidad, reaseguro, entornos de trabajo seguros, actualización técnica e idiomas.

En este periodo hemos impartido un total de **9.376 horas de formación**, cifra ligeramente inferior a las 10.414 horas del 2024 y superando las 7.629 horas del 2023, y las 4.029 del 2022.

La media de horas de formación por persona es de **49,35 horas**, alcanzando al **100 % de la plantilla**.



9.376

Horas de formación



49,35 h

Media de horas de formación por persona

Hombres: 65 h / Mujeres: 52 h



100 %

Personas que han recibido formación



► EMBAJADA DIGITAL

En este contexto, destacamos la figura de los embajadores digitales creada en 2021 a nivel de Grupo LK, que se ha consolidado con los años. El equipo lo forman personas tanto de LABORAL Kutxa como de Seguros Lagun Aro.

Su cometido principal es formar y apoyar a las personas de sus áreas de influencia en materia digital, recoger las dudas e inquietudes que puedan tener haciéndoselas llegar al Comité de Digitalización, y participar en los proyectos que necesiten de una prueba inicial antes de desplegarlas al colectivo.

Desde su nombramiento se han impartido diferentes webinarios (*digitalkis*) y un *digiforum* anual, que se van adaptando y mejorando a partir del feedback recibido desde su despliegue.





➤ SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En relación con la protección de la salud de las personas trabajadoras, la prevención de accidentes, la promoción de la salud, las condiciones de trabajo y el bienestar de la plantilla, disponemos de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral y pertenecemos al **Servicio de Prevención Mancomunado Osarten**.

Anualmente, planificamos las actividades en el Plan de Gestión, existiendo procedimientos de identificación de peligros y evaluación de riesgos, de investigación de accidentes y de vigilancia de la salud. También contamos con un **Comité Paritario de Seguridad y Salud** que se reúne trimestralmente.

En 2025 no se ha producido ningún accidente, excluyendo los que han tenido lugar *in itinere* (al ir al trabajo o al regresar de él).

En este ejercicio nos hemos centrado en aumentar la formación de nuestra plantilla en entornos de trabajo emocionalmente seguros, consensuando entre todas las personas un decálogo de conductas no tolerables en nuestro entorno de trabajo. Dicho decálogo será trasladado también a todas las personas que trabajen con Seguros Lagun Aro.



> EMPRESA SALUDABLE

Seguimos apostando por la puesta en marcha de iniciativas dirigidas a mejorar la salud de las personas fomentando la cultura preventiva a través de la formación y capacitación de las personas trabajadoras.

Destacamos:



Actividad física

Tanto formativas, como una app (Fisify) y sesiones de estiramiento dirigido en el puesto de trabajo (online).



Alimentación y nutrición

Sesiones formativas de alimentación saludable. Fruteros con fruta fresca diaria en las zonas de descanso.



Bienestar emocional

Mantenemos el servicio de STIMULUS, equipo de profesionales del ámbito de la psicología que dan soporte a nuestras personas y sus familiares en caso de necesitarlo, siempre desde la confidencialidad.



zainduz



> IGUALDAD

El año 2025 ha marcado el cierre del **III Plan de Igualdad** de Seguros Lagun Aro, consolidando la igualdad de oportunidades y la no discriminación como ejes fundamentales de la gestión y de la cultura organizacional. En este marco, se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a integrar la perspectiva de género de forma transversal, reforzar la sensibilización, prevenir el acoso y promover entornos laborales seguros, equitativos e inclusivos.

Las acciones que se presentan a continuación reflejan los principales avances alcanzados y el compromiso de la organización con la mejora continua en materia de igualdad:

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD

Integrantes de la **Comisión de Igualdad** han participado en diversas sesiones de trabajo (organizadas por la Corporación MONDRAGON), orientadas a reforzar sus conocimientos y competencias en materia de igualdad. Estas formaciones han abordado contenidos clave sobre normativa LGTBI+, corresponsabilidad en los cuidados y construcción de culturas organizacionales que promueven la igualdad de género.

Asimismo, la Comisión ha profundizado en ámbitos como la gestión del acoso sexual —en un nivel avanzado— y ha conocido los resultados de la encuesta de género realizada en la Corporación.

La participación activa en estas sesiones reafirma nuestro compromiso con la mejora continua y con la creación de entornos laborales más justos, inclusivos y coherentes con los valores de diversidad, equidad e inclusión.

PREVENCIÓN DEL ACOSO

Actualizamos el **Protocolo de Acoso Sexual y por Razón de Sexo** para incorporar el acoso por orientación e identidad sexual y expresión de género, adaptándolo a la normativa vigente e incluyendo nuevas garantías de protección. La revisión refuerza definiciones, procedimientos y canales de denuncia —incluido el digital— e integra al Comité de Ética como organismo clave en su aplicación.

Estos avances buscan asegurar que todas las personas, incluidas las personas LGTBI, cuenten con un entorno laboral seguro, diverso y libre de discriminación.



RECONOCIMIENTO DE EUSKALIT

Euskalit ha reconocido como buena práctica de igualdad en la gestión nuestra iniciativa **Estrategia para garantizar una comunicación no sexista e inclusiva en Seguros Lagun Aro**. Esta acción, impulsada por el Grupo de Comunicación Inclusiva y enmarcada en el III Plan de Igualdad, promueve un uso igualitario del lenguaje y una comunicación coherente con nuestros valores en todos los ámbitos de la organización.

La propuesta ha sido seleccionada para formar parte del buscador de buenas prácticas de igualdad en la gestión de Euskalit y se ha concretado en diferentes materiales internos —como cartelería y salvapantallas bilingües— bajo el lema:



Gure lan-inguruneko berdintasunari buruz ZERESAN HANDIA DUGU
Por la igualdad en nuestro entorno laboral TENEMOS MUCHO QUE DECIR.



INTEGRACIÓN EN BAI SAREA

Este año nos hemos incorporado a BAI SAREA, la red de **Entidades Colaboradoras de Emakunde**, dando un paso más en nuestro compromiso con la igualdad. Como parte de esta adhesión, participamos en el encuentro celebrado en octubre en Bilbao, donde trabajamos con la herramienta “Mapa de puntos críticos en el ámbito laboral”.

Nuestra participación en la red refuerza la voluntad de compartir experiencias, sumar recursos y avanzar conjuntamente en la implementación de políticas de igualdad que fortalezcan entornos laborales más equitativos e inclusivos.

GUÍA DE SELECCIÓN Y PROMOCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Hemos puesto en marcha una nueva guía para incorporar la perspectiva de género en los procesos de selección y promoción interna. La herramienta ayuda a detectar sesgos, objetivar criterios y asegurar procedimientos equitativos que valoren el talento de forma justa. Este avance refuerza nuestro compromiso con una cultura organizacional que promueve la igualdad y garantiza oportunidades libres de barreras.





¡CÓMO HEMOS CAMBIADO!

En el año de cierre del III Plan de Igualdad, hemos culminado un proyecto que recoge testimonios de personas de diferentes etapas de la organización para reflexionar sobre la evolución de las dinámicas de género en Seguros Lagun Aro. A partir de estas entrevistas y su tratamiento audiovisual, la iniciativa ofrece una mirada colectiva sobre los avances logrados y los retos que permanecen.

11F: con motivo del **Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia**, llevamos a cabo una acción de sensibilización dirigida a las personas de la compañía. A través de contenidos divulgativos, visibilizamos la contribución histórica de las mujeres en la ciencia y destacamos referentes femeninos en ámbitos STEM, subrayando la necesidad de promover su presencia y reconocimiento. La iniciativa contribuye a reforzar el compromiso de la empresa con la igualdad y la difusión de referentes científicos diversos.

8M: organizamos un concurso interno para reflexionar sobre el significado del **Día Internacional de las Mujeres**, mediante lemas e imágenes. Las propuestas ganadoras ponen el foco en el carácter reivindicativo del 8M y en la superación de estereotipos de género.



ni + ni = siempre

25N: difundimos datos clave del estudio de Emakunde 2024 sobre **violencia contra las mujeres y otras formas de violencia interpersonal**. A través de una noticia destacada en la intranet, actualizada a diario durante unos días, compartimos cifras relevantes e invitamos a la reflexión colectiva. La iniciativa refuerza el compromiso de la organización con la sensibilización, la prevención y la importancia de la respuesta social ante cualquier forma de violencia.



> EUSKERA

El año 2025 ha sido un año de consolidación de las acciones previstas en el Plan de Euskera 2024-2027 para convertirse en parte de la cultura interna de la organización.

PRINCIPALES LOGROS

Durante este año, el grado de cumplimiento del plan de gestión ha sido elevado, distribuyéndose en las siguientes áreas de trabajo:

Euskaldunización y formación:

- Formación presencial: se han puesto en marcha cuatro grupos de aprendizaje con distintos niveles (inicial, básico, medio y avanzado).
- Formación online, a través de Mondragon Lingua.
- Píldoras formativas semanales para resolver dudas lingüísticas.

Uso y motivación:

- Euskaraldia: hemos participado en el proyecto **Euskaraldiko enigmak** que busca impulsar el uso informal del euskera.
- Ahobizi y Belarriprest: difusión de los distintivos.
- Día del euskera: píldoras especiales en diciembre incentivando la participación con entrega de premios.



Recursos internos:

- Txoko del euskera: se ha renovado el espacio de la intranet, poniendo a disposición de todo el personal diccionarios, traductores e información actualizada.

ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Plan de Euskera no es un proyecto aislado, sino un proyecto transversal con la implicación de toda la organización.

- Estructuras operativas, la Comisión del Euskera y el grupo de colaboradores avalan la marcha del plan. El comité se reúne una vez al mes y realiza un seguimiento operativo y técnico, mientras que el grupo de colaboradores se reúne 3 veces al año con el objetivo de realizar propuestas y dinamizar iniciativas de motivación y uso del euskera.
- Coordinación: colaboramos con LABORAL Kutxa para alinear criterios y acciones comunes.



Sociedad

> FISCALIDAD

Ejercemos nuestras obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrollamos nuestra actividad, contribuyendo de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de la entidad es coherente con el principio de prudencia aplicado en todos los ámbitos de gestión.

Los resultados de los ejercicios 2023 y 2024 se han visto afectados negativamente por operaciones financieras de compraventa de carteras de renta fija, realizadas para garantizar mayores ingresos en los próximos ejercicios. Esto supone una menor contribución en el impuesto de sociedades satisfecho los años 2024 y 2025.



Impuestos y tributos (en €)	2023	2024	2025
Impuesto de sociedades	2.356.125	438.126	400.580
Tributos (IBI, IAE)	86.431	89.158	96.496
Total	2.442.556	527.284	497.076



> ASOCIACIONES

STOP VIOLENCIA VIAL

Nació en el seno de Euskadi para **defender la vida y dar voz a quienes han sufrido las consecuencias de la violencia en la carretera**. Tiene como objetivos principales la prevención de los accidentes de tráfico y la erradicación de la violencia vial, actuando por todas las vías legales disponibles; el apoyo a las personas afectadas por siniestros de tráfico y a sus familias, mediante la creación de una red de acompañamiento psicológico y de orientación; la promoción de cambios normativos a través de políticas eficaces y proyectos dirigidos a reducir las conductas de riesgo y la denuncia de posibles irregularidades derivadas de procedimientos judiciales y administrativos.

Asimismo, la asociación impulsa acciones de sensibilización y divulgación orientadas a fomentar una **cultura de seguridad vial**, promoviendo una mayor concienciación social que contribuya a modificar comportamientos. Estas iniciativas incluyen proyectos educativos e informativos, desarrollados en colaboración con los organismos competentes en materia de tráfico y seguridad vial.

Seguros Lagun Aro contribuye con un donativo por cada nueva póliza de automóvil, contribuyendo de este modo al desarrollo de iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas que han sufrido accidentes graves de tráfico y de su entorno familiar.

Durante el ejercicio **2025**, la contribución realizada ha alcanzado un importe total de **16.821 euros**.





ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)

Seguros Lagun Aro colabora con la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)** mediante una aportación económica vinculada a cada contrato de nueva producción comercializado directamente en las modalidades de **Seguros de Vida y/o Accidentes Super 55**.

De forma complementaria, hemos participado, como una de las principales empresas patrocinadoras, en una carrera contra el cáncer, reforzando así nuestro compromiso con la sensibilización y la lucha contra esta enfermedad.

En conjunto, la contribución realizada a lo largo del ejercicio ha alcanzado un importe total de **10.167 euros**.

BANCO DE ALIMENTOS DE BIZKAIA

Con el objetivo de promover hábitos saludables y solidarios, facilitamos fruta en las zonas de descanso de la oficina. El coste de esta iniciativa se comparte entre la empresa y las personas consumidoras y, con el paso del tiempo, el consumo de fruta se ha consolidado como una práctica habitual, con una media aproximada de **80 kilos al año por persona**, lo que equivale a unos 2 kilos semanales o 2 piezas diarias por persona consumidora.

En el marco del proyecto **Fruta Solidaria**, se ha continuado, un año más, con la donación al **Banco de Alimentos de Bizkaia** de la recaudación obtenida a través de esta iniciativa. El Banco de Alimentos de Bizkaia es una entidad benéfica privada, independiente y sin ánimo de lucro, cuya labor se centra en garantizar el acceso a la alimentación y en la lucha contra el desperdicio alimentario.

De este modo, al cierre del ejercicio se ha realizado una donación por un importe de **10.400 euros**, contribuyendo a que una acción cotidiana como el consumo de fruta en la oficina se vincule a un propósito social y solidario.





> UNIVERSIDAD

Colaboramos en la impartición de formación de diferentes grados y másteres universitarios de diferentes ingenierías y ADE, así como en la ideación y construcción conjunta de soluciones a retos reales del sector seguros.

En cuanto a los programas de prácticas y dentro del programa MYGADE del grado en ADE de **Mondragon Unibertsitatea**, hemos incorporado un alumno al equipo administrativo financiero, que ha participado en el ámbito de administración, contabilidad y nuevas normativas.

Además, una estudiante del grado BDATA de Mondragon Unibertsitatea ha profundizado en el análisis e interpretación de grandes cantidades de datos, tanto estructurados como no estructurados, con el objetivo de convertirlos en conocimiento clave para la compañía.

De la mano de la **Fundación Novia Salcedo**, y para facilitar la integración en el mundo laboral de personas jóvenes (Agenda 2030):

- Hemos contado con cuatro personas que han adquirido conocimientos legales de cumplimiento normativo, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, protección de datos, gestión de terceras partes, etc.
- Hemos contado con dos personas en el equipo de tramitación de siniestros, que han adquirido conocimientos de productos de la compañía, aplicativos, autorizaciones, coberturas, etc.
- En el equipo de tecnología hemos incorporado a una persona, que ha profundizado en el conocimiento técnico de desarrollo de aplicaciones para los productos y aplicativos de una compañía aseguradora.



➤ OTRAS INICIATIVAS

El riesgo y yo

Participamos en la VII edición del proyecto de educación financiera *EL RIESGO Y YO*, iniciativa sectorial impulsada por UNESPA en el marco de Estamos Seguros, en colaboración con la Fundación Junior Achievement.

Se trata de una iniciativa para concienciar sobre la existencia del riesgo y la cultura de la prevención en las escuelas y colegios, que se articula a través de programas de formación que son impartidos por personas voluntarias de las aseguradoras al alumnado de 4.º de la ESO y de bachillerato.

Gureak Inklusio Fundazioa

En 2025 hemos seguido contribuyendo al desarrollo de actividades de inserción laboral y creación de empleo orientadas a personas con discapacidad, a través de una **donación** de carácter monetario que ha ascendido a **21.600 €**.



A person wearing a red jacket and a white helmet is riding a yellow bicycle on a gravel path that winds through a forest. The path is surrounded by green grass and low-lying vegetation. In the background, there are tall, thin trees, and sunlight filters through the canopy, creating a dappled light effect on the ground. A semi-transparent purple banner is overlaid across the middle of the image, containing the text "07. Medioambiente".

07. Medioambiente



Con el foco puesto en la mejora continua en el comportamiento medioambiental, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente, compartimos la política de gestión medioambiental de LABORAL Kutxa.

Aunque el impacto medioambiental directo de nuestra actividad es reducido, nuestra gestión está dirigida a lo relacionado con las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y el consumo de papel.

En la actualidad, el 100 % de la electricidad consumida procede de fuentes renovables, habiendo implantado la firma digital en gran parte de nuestros procesos, permitiéndonos reducciones importantes de consumo de papel y tóner, así como de consumo energético.





Además, nos encontramos en un proceso para incrementar el porcentaje de **consumo energético autogenerado**. Así, en 2025 el 16,9 % de la energía consumida a nivel de Grupo LABORAL Kutxa ha sido autogenerada. Desde 2019 mantenemos una participación en el parque fotovoltaico Arasur, y en 2025 se puso en marcha el parque Ekiola en Arrasate / Mondragón y el parque solar de Las Carolinas en Castilla la Mancha.

En cuanto al **consumo energético de impresoras**, hemos avanzado notablemente al haber implantado un proyecto dirigido a dar a conocer a cada persona las impresiones que realiza.

En este momento estamos avanzando en la **digitalización de las comunicaciones masivas a clientes** que nos permitirá reducir notablemente el consumo de papel.



Sede Central y Oficinas de Mediación	2023	2024	2025
Consumo energético mensual impresoras: kW*h (28,91 kW*h mes equipo)	225	12	12
Implicaciones ambientales de la producción de papel: folios /mes	4.998	5.810	5.236
Implicaciones ambientales de la producción de papel: árboles /mes	0,59	0,68	0,62



LAGUN ARO