

SIEMPRE AVANZANDO

INFORME ANUAL INTEGRADO 2025





2025 nos mostró que incluso en la incertidumbre es posible avanzar con firmeza cuando se tiene un rumbo claro.



En Quálitas respondimos fortaleciendo nuestro ADN institucional, cuidando la rentabilidad y manteniendo la cercanía que nos distingue. Los retos del entorno impulsaron nuestra evolución y consolidaron un modelo de negocio más preparado, sostenible y conectado con quienes confían en nosotros.

Este año reafirmamos que **avanzar implica claridad, compromiso constante y capacidad de adaptación.** En cada paso y frente a cada desafío, seguimos construyendo un camino más sólido, confiable y orientado al largo plazo.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Carta del Presidente del Consejo de Administración | 04 |
| Cifras relevantes | 06 |
| Sobre este informe | 09 |

01 ACERCA DE NOSOTROS 12

| | | |
|---|----------------------------------|----|
| SIEMPRE AVANZANDO FORTALECEMOS NUESTRO COMPROMISO | Sobre Quálitas | 13 |
| | Modelo de negocio | 19 |
| | Compromiso con la sostenibilidad | 20 |

02 GOBERNANZA 34

| | | |
|--|--|----|
| SIEMPRE AVANZANDO HACEMOS LO QUE ES CORRECTO | Gobierno corporativo | 35 |
| | Ética, integridad y cumplimiento regulatorio | 39 |
| | Gestión de riesgos | 46 |
| | Ciberseguridad y protección de datos | 52 |
| | Derechos Humanos | 54 |
| | Seguridad vial | 56 |

03 EXPERIENCIA DEL CLIENTE 59

| | | |
|---|--|----|
| SIEMPRE AVANZANDO PONIENDO A NUESTROS CLIENTES EN EL CENTRO | Canales y datos principales | 60 |
| | Innovación y tecnología | 62 |
| | Gestión de siniestros y satisfacción del cliente | 63 |
| | Prácticas de venta responsables | 65 |
| | Educación financiera y cultura del seguro | 66 |

04 NUESTRO TALENTO 69

| | | |
|---|----------------------------------|----|
| SIEMPRE AVANZANDO GRACIAS A LA FUERZA DE NUESTRO EQUIPO | Composición de la fuerza laboral | 70 |
| | Desarrollo del colaborador | 74 |
| | Bienestar laboral | 78 |

05 COMPROMISO AMBIENTAL 84

| | | |
|---|-----------------------------|----|
| SIEMPRE AVANZANDO CUIDANDO EL ENTORNO QUE COMPARTIMOS | Energía y emisiones | 85 |
| | Riesgos de cambio climático | 94 |

06 DESEMPEÑO ECONÓMICO 100

| | | |
|--|--|-----|
| SIEMPRE AVANZANDO CON RESULTADOS QUE FORTALECEN NUESTRO CAMINO | Resultados financieros - Negocio asegurador | 101 |
| | Resultados financieros - Negocio no asegurador | 103 |
| | Valor de la acción | 104 |
| | Enfoque de inversión | 104 |

| | |
|--|-----|
| ANEXO 1 | |
| Detalle de principales impactos, riesgos y oportunidades | 107 |
| ANEXO 2 | |
| Indicadores desglosados "Nuestro Talento" | 109 |
| ANEXO 3 | |
| Indicadores desglosados por subsidiaria "Inversión Social" | 111 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| ANEXO 4 | |
| Marcos y estándares de reporte | |
| Contribución al Pacto Global | 113 |
| Contribución a los ODS | 115 |
| Índice de contenidos GRI | 118 |
| Índice de contenidos SASB | 124 |
| Índice de contenidos TCFD | 126 |
| Índice de contenidos PSI | 128 |
| Índice NIS- IBSO | 129 |

| | |
|--|-----|
| ANEXO 5 | |
| Carta de verificación de información no financiera | 132 |



◆ CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI 2-22

Estimados accionistas,

El 2025 fue un año de importantes desafíos para Quálitas, en el que reafirmamos la fortaleza de nuestro modelo de negocio, nuestra disciplina y capacidad de ejecución. Gracias a ello, alcanzamos resultados récord en diversos frentes y fuimos capaces de sortear los efectos del cambio regulatorio relacionado con el IVA en siniestros, manteniendo una utilidad neta prácticamente en línea con la del año anterior.

La utilidad neta del ejercicio fue de \$5,095 millones de pesos, 0.5% por debajo de la registrada en 2024, reflejando nuestra capacidad para absorber el impacto del cambio regulatorio antes mencionado, con un ROE superior al 20%, en línea con nuestros objetivos de largo plazo. Excluyendo dicho cambio regulatorio, la utilidad neta habría ascendido a \$6,778 millones de pesos, representando un crecimiento de superior al 32% en comparación con 2024.

La excelencia en el servicio continuó siendo la piedra angular de nuestras acciones y uno de los principales habilitadores de este desempeño. Durante el año, la emisión creció 9.4% respecto a 2024, con un sólido

comportamiento del negocio individual. Cerramos el año con más de 6 millones de unidades aseguradas, con 335 mil unidades adicionales frente al año previo, reafirmando la fortaleza del modelo comercial y la confianza de nuestros agentes y asegurados.

En suma, protegimos la rentabilidad, impulsamos el crecimiento y consolidamos nuestro liderazgo, manteniéndonos como líderes del sector por decimonoveno año consecutivo y avanzando con determinación en nuestra estrategia de largo plazo. La nueva Ley de Ingresos para 2026 cierra un capítulo de incertidumbre financiera que amenazaba tanto al sector como a Quálitas, brindándonos finalmente claridad financiera a este respecto.

El crecimiento durante el año exigió también un fortalecimiento integral de la organización. En este contexto, incorporamos a más de 1,200 nuevos colaboradores para acompañar la expansión del negocio y robustecer nuestras capacidades operativas y de servicio.

De manera especialmente relevante, y con el objetivo de fortalecer el gobierno corporativo, ejecutamos el plan de sucesión para llevar a cabo una transición ordenada en la Dirección General, dando un paso firme en nuestro proceso de institucionalización. El Comité de Prácticas Societarias y el Consejo aprobaron la separación de las funciones de la Presidencia del Consejo y de la Dirección General a partir del 2026, un avance clave para consolidar nuestra estructura organizacional y dando certeza para los años venideros.

En cuanto a nuestros indicadores técnicos, el índice de siniestralidad e índice combinado se ubicaron en 65.7% y 94.1% respectivamente; en términos normalizados, excluyendo los impactos del IVA, estos indicadores fueron de 62.2% y 90.6%, mostrándose el primero 3.8 puntos porcentuales debajo del año anterior, así como el segundo, debajo de nuestro rango objetivo del 92% al 94%.

El producto financiero fue de \$5,110 millones de pesos en 2025, con un rendimiento sobre inversiones de 8.7% anual. Al cierre de

2025, 86.5% del portafolio de inversión se encontraba invertido en renta fija, con una duración total de 2.3 años.

Durante 2025 continuamos avanzando de manera consistente en nuestro plan de desarrollo corporativo, alcanzando hitos relevantes alineados con nuestra estrategia de tres pilares, la cual hemos venido ejecutando con disciplina en los últimos años.

Nuestro negocio internacional inició la operación en Colombia, empezando con determinación y cerrando el año con más de 1,200 agentes, 9,500 unidades aseguradas y la apertura de 15 oficinas; así, Quálitas Colombia se añade al portafolio de nuestras subsidiarias internacionales como un motor adicional relevante de crecimiento para el largo plazo.

En materia de servicio, nuestro centro de atención telefónica atendió más de 3 millones de llamadas y redujo el tiempo promedio de respuesta de 6 a 5 segundos, alcanzando un nivel de satisfacción del cliente de 95%, superior al del año anterior.

Asimismo, impulsamos la campaña “Yo me encargo”, una iniciativa enfocada en fortalecer la cultura de servicio, empatía y responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores de Quálitas en el día a día.

En sostenibilidad, continuamos avanzando con una visión clara de corto, mediano y largo plazo para gestionar nuestros impactos de manera responsable a los desafíos de la evolución tecnológica, los retos macroeconómicos, la descarbonización del transporte y las crecientes expectativas en materia de transparencia y derechos humanos. En este contexto, también fortalecimos nuestros indicadores ambientales y sociales para establecer metas concretas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, reforzando así nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

A la luz de los resultados de 2025 y de cara a 2026, tengo plena confianza en nuestra capacidad para seguir impulsando un crecimiento sostenible y rentable, creyendo firmemente en nuestra capacidad de seguir generando valor para los accionistas y para todos nuestros grupos de interés.



José Antonio Correa Etchegaray

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN QUÁLITAS CONTROLADORA S.A.B DE C.V.

Finalmente, agradezco a toda la organización por su valiosa contribución a los resultados obtenidos durante 2025, así como la confianza que nos han dado nuestros agentes, aliados de negocio, clientes y consejeros.

◆ CIFRAS RELEVANTES

Quálitas Controladora

Estructura organizacional

600

centros de atención

+4.3%

248

oficinas de servicio

+8.3%

352

ODQs

+1.7%

27,000

agentes

+15%

7,649

colaboradores

+4.2%

Incluye colaboradores de las subsidiarias aseguradoras, Flekk, QSalud y DCT

42%

mujeres

6

países con operaciones

México, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, Perú y Colombia

Resultados operativos y financieros

\$75,804

millones MXN de prima emitida

+9.4%

\$69,323

millones MXN de prima devengada

+13.1%

6.1

millones de unidades aseguradas

+5.8 p.p.

\$5,095

millones MXN de utilidad neta

(0.5p.p)

65.7%

índice de siniestralidad

(0.6 p.p)

94.1%

índice combinado

+2.0 %

20.2%

ROE 12 meses

(1.9 p.p.)

\$74,660

millones MXN de capitalización bursátil

la acción de Quálitas (Q*) cerró con un valor de \$186.65 MXN



Ética y transparencia corporativa

6,719

colaboradores capacitados

+32,000

horas de formación ética a través de la Certificación Q¹

Desarrollo del colaborador

197

horas promedio de formación por colaborador

\$5,631 de MXN de inversión en formación por colaborador

88%

de favorabilidad en nuestra encuesta de clima laboral²

Excelencia en el servicio

Satisfacción promedio del 92.4%

en la encuesta integral de servicio (clientes)

+4.1% con respecto a 2024

Innovación y eficiencia operativa

\$3,367 millones MXN

de prima emitida para vehículos con dispositivos de tecnologías en seguridad vial³

\$3,644 millones MXN

de prima en aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos

31%

de siniestros atendidos en México mediante nuestra herramienta Ajuste Exprés, vía remota

5 segundos

de tiempo promedio de respuesta en cabina nacional (México)

31 minutos

de tiempo promedio de arribo de nuestros ajustadores (México)

Ambiental

2.9 (KJ/MXN prima emitida)

intensidad en el consumo de energía

-7% con respecto al 2024

0.2 (gCO2e/MXN prima emitida)

intensidad de las emisiones de GEI (alcances 1 y 2)

-5% con respecto al 2024

¹ Los colaboradores de las subsidiarias en Perú, El Salvador y Estados Unidos no participan en la Certificación Q.

² Total de personas que respondieron "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo".

³ El alcance de la información corresponde a Quálitas Compañía de Seguros.



Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor

7,688

colaboradores de las oficinas de servicio participando de los cursos de la Certificación Q (en México)

+ 9,400

agentes formados a través de la Universidad Quálitas

87%

participantes formados en el Semillero de Talento se incorporaron a Quálitas

Cultura de prevención y seguridad vial

100

participantes en el Diplomado de Ajustadores

5,000

capacitaciones para operadores de equipo pesado a través de la campaña Héroes del Camino

+140,000

personas alcanzadas en la promoción de cultura del seguro y prevención de accidentes desde edades tempranas



◆ SOBRE ESTE INFORME

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

El Informe de Sustentabilidad de Quálitas Controladora S.A.B. de C.V es el principal medio a través del cual comunicamos a nuestros grupos de interés la forma en que integramos los principales aspectos financieros, ambientales, sociales y de gobernanza en nuestro modelo de negocio asegurador.

La información contenida en este informe corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 y se publicó el 29 de abril de 2026. Este periodo coincide con el ejercicio reportado en los estados financieros de Quálitas Controladora S.A.B. de C.V., cuya información se divulga de manera trimestral y anual. El alcance comprende a Quálitas Controladora S.A.B. de C.V. y a las subsidiarias en México y en el exterior¹. No obstante, a diferencia de los estados financieros consolidados de Quálitas Controladora, este informe no incluye a Autos y Salvamentos, O&T, Activos Jal y RCyP. Cuando un capítulo o indicador tenga una cobertura distinta o se refiera únicamente a ciertas subsidiarias, lo señalamos de manera expresa en el contenido o en las notas metodológicas.

La información cuantitativa y cualitativa que aquí se reporta fue integrada por las áreas operativas, técnicas y administrativas de la organización. Fue revisada por las direcciones responsables y por los comités de apoyo

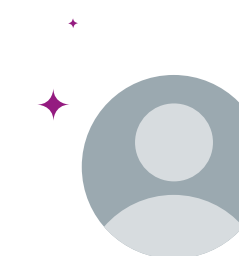
al Consejo de Administración. Este último mantiene la responsabilidad final sobre la estrategia ASG y la calidad de la información divulgada en este informe.

Determinamos los contenidos del informe a partir de nuestro ejercicio de doble materialidad, de las prioridades del modelo de sustentabilidad de Quálitas y de la retroalimentación recibida de nuestros principales grupos de interés. Este informe se elabora de manera anual, lo que permite dar seguimiento continuo a nuestros avances, metas y retos.

35 indicadores fueron sometidos a un proceso de verificación externa con alcance limitado realizado por un tercero independiente. El alcance, la metodología aplicada y las conclusiones de este trabajo se presentan en la Carta de verificación de información no financiera (Anexo 5). En los casos en que se requirieron reclasificaciones, ajustes a cifras históricas o cambios metodológicos,

lo explicamos en las notas metodológicas correspondientes, incluyendo, cuando es relevante el efecto de dichos cambios en la comparabilidad de la información. Para los últimos tres años anteriores, no se realizaron actualizaciones de información.

El punto de contacto para cualquier comentario o consulta relacionada con este informe es el Área de Responsabilidad Social y Relación con Inversionistas, cuyos datos se encuentran a continuación:



◆ Datos de contacto

TELÉFONO: +5255 5091 2914

CORREO: TCOSIO@QUALITAS.COM.MX

TELÉFONO: +5255 1555 6316

CORREO: JOPEREZ@QUALITAS.COM.MX

¹ Las subsidiarias incluidas en el informe son: Quálitas Compañía de Seguros, Quálitas Costa Rica, Quálitas El Salvador, Quálitas Perú, Quálitas Insurance Company, Quálitas Colombia, Flekk, Quálitas Salud y DCT.

Estándares y marcos internacionales de referencia

Para fortalecer la comparabilidad y la transparencia de la información, este informe se elaboró tomando como referencia los siguientes estándares y marcos internacionales:



IFRS - Normas Internacionales de Información Financiera de Sostenibilidad

Utilizamos las nuevas normas de información financiera de sostenibilidad como guía para avanzar hacia una mayor alineación entre la información financiera y la información relacionada con riesgos y oportunidades ASG.



NIS - Normas de Información en Sostenibilidad (CINIF)

Consideramos las Normas de Información en Sostenibilidad emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF), como marco de referencia local para la preparación.



GRI - Global Reporting Initiative

Reportamos con base en los Estándares Universales GRI (GRI 1, 2 y 3) y en los estándares temáticos aplicables a nuestro modelo de negocio, dando respuesta a los temas materiales identificados en el análisis de impactos, riesgos y oportunidades.



SASB Standards - Sector Seguros

Integramos los indicadores sectoriales de seguros de SASB, enfocados en aquellos temas que son relevantes para inversionistas y otros grupos de interés desde la perspectiva financiera.



TCFD - Task Force on Climate-related Financial Disclosures

Consideramos las recomendaciones de TCFD para estructurar la información relativa a la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y las métricas vinculadas al cambio climático.



Pacto Global de las Naciones Unidas

Informamos nuestros avances en la implementación de los Diez Principios de Pacto Global, relacionados con derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Identificamos los ODS a los que contribuimos de manera prioritaria a través de nuestras operaciones, nuestra oferta de productos y nuestras iniciativas de inversión social.



Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)

Para Quálitas Compañía de Seguros, damos seguimiento a la adopción de los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, integrando consideraciones ASG en la suscripción, el diseño de productos y la relación con clientes y aliados.

Cómo se organiza la información del informe y sus anexos

Este informe se estructura de forma narrativa en torno a los asuntos materiales y relevantes para Quálitas y sus grupos de interés. En la parte superior de cada capítulo se señalan los indicadores asociados, así como los principales marcos de referencia utilizados.

Para facilitar la consulta puntual, en el **Anexo 4** se presentan los índices de contenidos GRI, SASB, TCFD, PSI, NIS, NIIF S1 y S2, en los que se relaciona cada indicador con la página del informe donde se aborda, permitiendo una navegación temática más ágil.



◆ ADEMÁS, EL INFORME CUENTA CON LOS SIGUIENTES ANEXOS:

◆ ANEXO 1

Detalle de principales impactos, riesgos y oportunidades

Presenta los resultados del análisis de doble materialidad, describiendo los principales impactos, riesgos y oportunidades para Quálitas, así como su vínculo con la estrategia de negocio y de sustentabilidad.

◆ ANEXO 2

Indicadores desglosados “Nuestro Talento”

Complementa la información del capítulo correspondiente, ofreciendo el detalle de los indicadores de personas: composición de la plantilla, rotación, desarrollo y capacitación, salud y seguridad, diversidad e inclusión, entre otros, con los desgloses disponibles por subsidiaria o país.

◆ ANEXO 3

“Inversión Social”

Presenta los principales resultados de nuestra inversión social, incluyendo causas apoyadas, organizaciones beneficiadas y personas alcanzadas.

◆ ANEXO 4

Marcos y estándares de reporte

Integra los índices de referencia frente a los principales marcos utilizados en este informe, incluyendo: contribución al Pacto Global, contribución a los ODS, índice de contenidos GRI, índice SASB, índice TCFD, índice PSI, índice NIS e índice NIIF S1 y S2.

◆ ANEXO 5

Carta de verificación de información no financiera

Incluye la carta emitida por un tercero independiente que llevó a cabo la verificación con alcance limitado de los indicadores seleccionados.



01 ACERCA DE NOSOTROS

**Siempre
avanzando**
fortalecemos nuestro
compromiso





SOBRE QUÁLITAS

GRI 2-1, 2-6 3-3

- Desde 1994 resguardamos el patrimonio vehicular de nuestros asegurados, comprometidos en brindar un servicio de excelencia desde la contratación de una póliza, hasta la atención en caso de siniestro. Somos la aseguradora líder en el ramo de autos en México, con presencia internacional en Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica, Perú y Colombia.

Contamos con el 33.9%

de participación de la cuota del mercado en México.

El nombre **Quálitas**, que en latín significa “calidad”, refleja la actitud que buscamos vivir en cada interacción con nuestros grupos de interés y que ha impulsado nuestro crecimiento sostenido durante más de tres décadas.

Quálitas Controladora S.A.B. de C.V., tiene su sede en la Ciudad de México y cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores bajo el símbolo “Q” (Bloomberg: Q*:MM).

★ **NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS**
GUÍAN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO Y DE SUSTENTABILIDAD.



Nuestro modelo de negocio y segmentos de pólizas

Nuestro modelo de negocio único está construido sobre pilares que aseguran el éxito financiero, la generación de valor a nuestros grupos de interés y nuestra permanencia en el tiempo. Este modelo se sustenta en cuatro pilares clave, la excelencia en el servicio, el control de costos, la innovación, y la descentralización.

Contamos con una amplia red de agentes, oficinas de servicio, ajustadores, talleres y proveedores especializados que nos permite acompañar al cliente desde la contratación de la póliza hasta la atención del siniestro.

México:

5.8 millones

de unidades aseguradas equivalentes a

\$71,970 millones de MXN

de prima emitida.

Subsidiarias internacionales:

307 mil unidades aseguradas

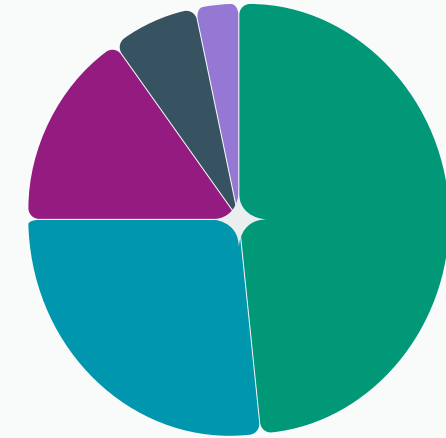
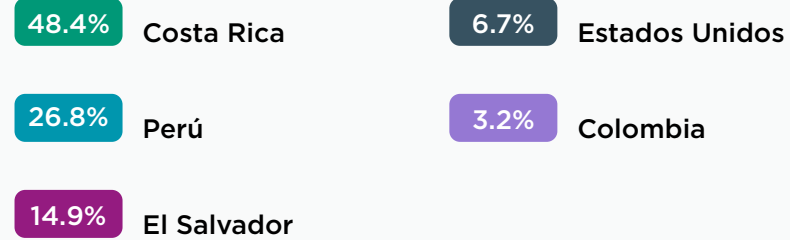
\$5,510 millones de MXN

de prima emitida.





307 MIL UNIDADES ASEGURADAS INTERNACIONALMENTE



◆ ATENDEMOS PRINCIPALMENTE TRES SEGMENTOS DE NEGOCIO:

◆ Seguro individual

Coberturas diseñadas para propietarios de automóviles y motocicletas, orientadas a proteger su patrimonio y su integridad física, así como su responsabilidad frente a terceros.

◆ Flotillas

Soluciones para empresas y organizaciones que administran flotillas de vehículos, desde automóviles hasta camiones y equipos especializados. Ofrecemos esquemas de coberturas por volumen, servicios de administración de riesgos y herramientas de gestión que buscan asegurar la continuidad operativa de nuestros clientes corporativos.

◆ Negocios especiales / instituciones financieras

Programas desarrollados en alianza con instituciones financieras y el brazo financiero de las principales armadoras automotrices, integrando productos y servicios ajustados a las necesidades de crédito y financiamiento para la compra de vehículos.



Quálitas Salud

Es una compañía orientada a proteger la salud de las personas aseguradas mediante un enfoque preventivo y de atención integral en los ramos de Accidentes y Enfermedades.

Durante 2025, se fortalecieron los productos de **Accidentes Personales** y **Q Contigo colectivo**, que representa el **48%** y el **43%** de la cartera de Qsalud sin considerar la póliza de empleados, lo que confirma la relevancia de estas soluciones en el portafolio. Paralelamente, se continuó avanzando en la diversificación de proveedores de red médica y en el lanzamiento de productos con mayor cobertura de salud. Así, se continuó trabajando hacia el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros asegurados, ampliar el acceso a servicios de calidad y responder mejor a las necesidades específicas de cada segmento.



5,200

médicos
especialistas

+ de 4,000

asesores

130

promotores

1,030

proveedores de
servicios auxiliares
(laboratorios y
equipo de ortopedia)

320

hospitales y clínicas
en la red hospitalaria

+ de 5 mil

siniestros
médicos pagados,
equivalentes a

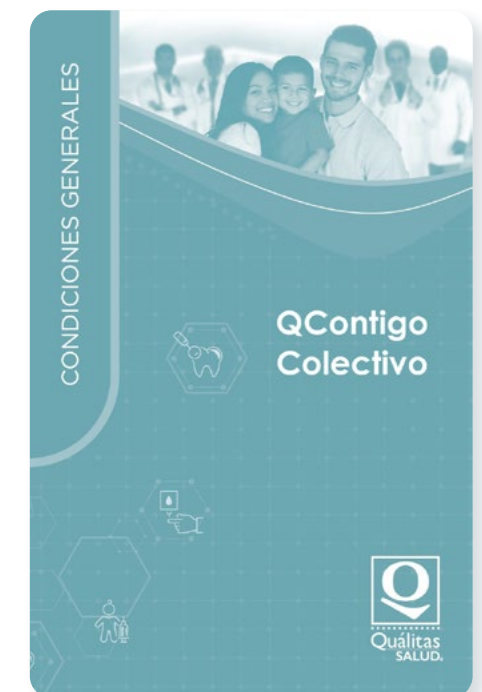
\$68.2 millones de MXN

\$171.7 millones de MXN

de prima emitida

185 mil

clientes



Negocios complementarios que fortalecen el servicio asegurador

Para brindar un servicio más integral a nuestros asegurados, hemos desarrollado e integrado negocios complementarios que fortalecen nuestra propuesta de valor. Reforzando nuestra capacidad para ofrecer soluciones integrales de movilidad segura, conectada y sustentable, ampliando nuestra cadena de valor más allá del seguro tradicional.

♦ Flekk

Flekk es una empresa enfocada en distribuir de manera eficiente y oportuna refacciones automotrices, cristales y llantas a talleres a costos competitivos. Adicionalmente cuenta con una plataforma de comercio electrónico que facilita el acceso a autopartes.





♦ **Digital Communications Technologies (DCT)**

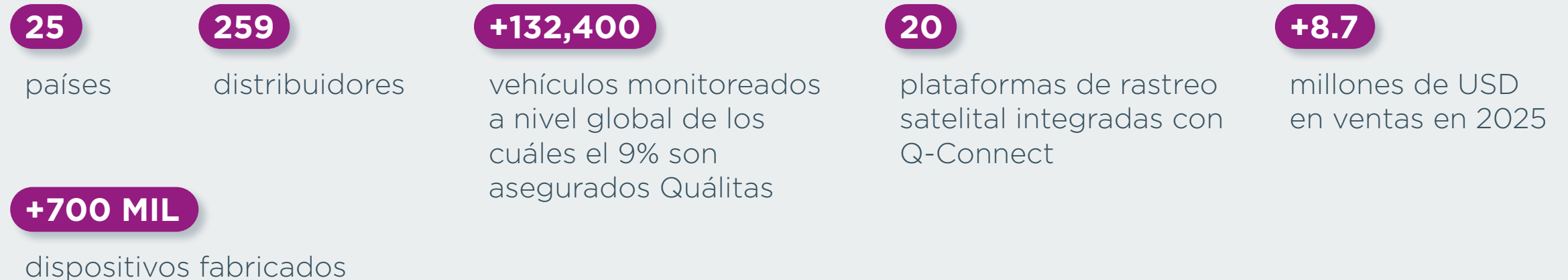
DCT es una compañía tecnológica especializada en soluciones de telemática avanzada potenciadas por Inteligencia Artificial y un referente global en el desarrollo de ecosistemas de Internet de las Cosas (IoT).

Desde Quálitas, colaboramos con DCT para trascender la conectividad convencional. En conjunto buscamos la prevención activa de accidentes mediante el análisis predictivo. Esta capacidad nos permite contar con herramientas inteligentes para fomentar una cultura vial responsable, reduciendo la siniestralidad y, primordialmente, salvaguardando la vida de los conductores en cada trayecto.

En 2025, DCT fortaleció su papel como aliado estratégico de Quálitas en materia de tecnología y telemetría. A nivel regional, contribuyó al desarrollo del ecosistema al reunir a 258 participantes de 28 empresas y 7 países en su conferencia de socios estratégicos, espacio clave

para la colaboración y la transferencia de conocimiento. En el ámbito operativo, logró optimizar y automatizar el 100% del proceso de instalación de sus dispositivos, lo que se tradujo en una experiencia superior para el cliente y en la reducción significativa de los tiempos de entrega.

Además, implementó un agente de inteligencia artificial generando insumos estratégicos para reforzar la prevención de riesgos. Finalmente, se realizaron sesiones de capacitación a más de 500 empleados de Quálitas sobre la implementación de soluciones tecnológicas.



MODELO DE NEGOCIO



EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- Estamos cerca de nuestros clientes, agentes y asegurados a través de una amplia red de oficinas de servicio y canales digitales, que permite ofrecer atención personalizada, flexible y ágil.
- Contamos con equipos dinámicos y procesos claros, respaldados por tecnología de vanguardia, lo que nos permite responder con oportunidad y calidad en cada interacción.

ESPECIALIZACIÓN

- Nos distinguimos por nuestra amplia y probada trayectoria en el seguro automotriz, que nos permite comprender a profundidad los riesgos asociados a la movilidad.
- Adaptamos nuestro modelo de operación a las particularidades de cada país en el que participamos, considerando su regulación y dinámica de mercado.
- Innovamos de manera constante en productos, coberturas y servicios, conforme a las necesidades de nuestros clientes y aliados.



CONTROL DE COSTOS

- Utilizamos de manera eficiente nuestros recursos, buscando el equilibrio entre solidez financiera y competitividad.
- Monitoreamos de forma exhaustiva los indicadores de operación y gasto para identificar áreas de mejora y mantener la rentabilidad del negocio.
- Aplicamos disciplina en la tarificación mediante modelos técnicos que reflejan adecuadamente el perfil de riesgo de nuestros asegurados.

DESCENTRALIZACIÓN

- Nos enfocamos en estar donde agentes y asegurados nos necesitan, mediante una estructura descentralizada con oficinas y equipos locales en las distintas regiones.
- Fortalecemos esta cercanía con herramientas digitales que facilitan la contratación, administración de pólizas y atención de siniestros desde cualquier lugar.

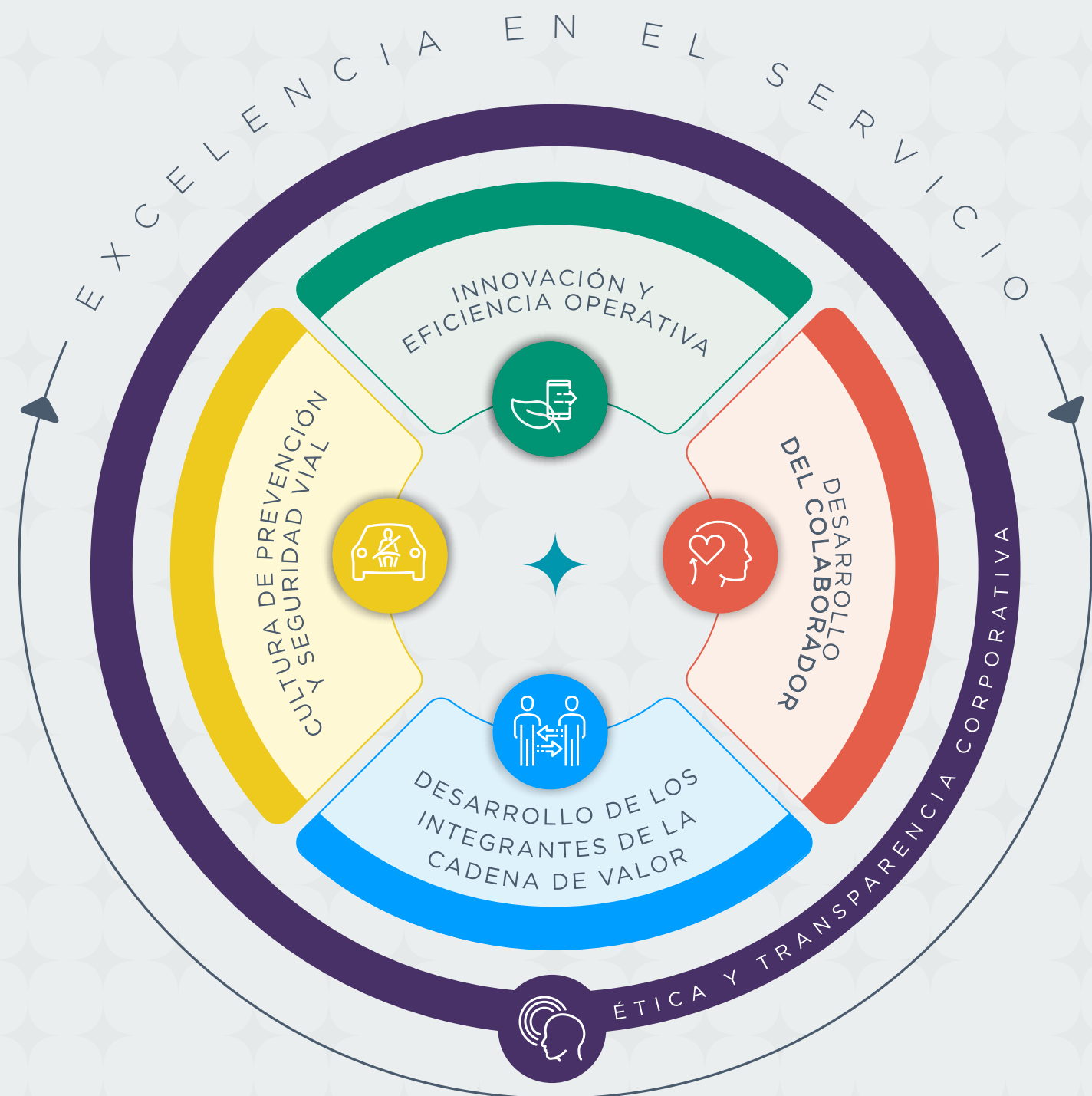
COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

Estrategia de sustentabilidad

Nuestra estrategia de sustentabilidad refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la mejora continua hacia la excelencia en el servicio y la generación de impactos positivos a lo largo de nuestra cadena de valor. Este enfoque se fundamenta en valores de ética y transparencia que orientan la actuación de todos los niveles de la organización.

La estrategia se articula en cinco pilares que agrupan las principales iniciativas con las que buscamos generar valor compartido y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrando la sustentabilidad en nuestro modelo de negocio y dando seguimiento sistemático a nuestro desempeño para impulsar su mejora constante.

- ◆ La estrategia se alinea con el ejercicio de doble materialidad realizado en 2024, permitiendo definir los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes para Quálitas, y con los ODS que enmarcan la Agenda 2030, los cuales guían nuestro marco de acción y fortalecen la coherencia de nuestras iniciativas en materia de sustentabilidad.





ODS QUE APOYAMOS



| Pilar | Compromiso | ODS alineado | Tema material alineado |
|--|---|---------------|--|
| <p>✦ Ética y transparencia corporativa</p> | <p>Operar con apego a los valores de la compañía, bajo lineamientos éticos y de conducta, planteados desde un sólido gobierno corporativo. Integrar criterios de sustentabilidad en la toma de decisiones</p> | <p>16</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Ética del negocio y cumplimiento legal • Divulgación y transparencia de la información financiera y sostenible • Prácticas de venta (comercialización responsable) • Privacidad de datos del asegurado • Gestión de siniestros y servicio al asegurado • Fiscalidad • Prevención de lavado de dinero |
| <p>✦ Innovación y eficiencia operativa</p> | <p>Ofrecer productos y servicios de valor agregado para el asegurado, acompañados de una operación eficiente tanto en el uso de los recursos como en la atención de los impactos (ej. Ambientales). Aprovechar el potencial de la tecnología para la operación.</p> | <p>9</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Transformación digital y eficiencia operativa • Inversión ASG • Innovación en productos y servicios • Ciberseguridad • Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos |
| <p>✦ Desarrollo del colaborador</p> | <p>Potenciar el talento de nuestros colaboradores y su desarrollo, desde el valor de la diversidad, así como su bienestar. Promover liderazgos constructivos y una sólida cultura sustentada en la comunicación interna</p> | <p>4 - 8</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Salud y seguridad laboral • Diversidad y equidad de oportunidades • Capacitación y desarrollo de colaboradores |
| <p>✦ Desarrollo de la cadena de valor</p> | <p>Trabajar estrechamente con agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores, apoyando su formación y operación, para ofrecer productos y servicios de excelencia a nuestros asegurados</p> | <p>8 - 9</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cadena de suministro sostenible • Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio • Gestión de siniestros y servicio al asegurado • Educación financiera y cultura del seguro • Cultura y conducta en seguridad vial |
| <p>✦ Cultura de prevención y seguridad vial</p> | <p>Promover la cultura de prevención, de seguro y financiera. Asimismo, contribuir al manejo y la conducta vial responsable, favoreciendo la convivencia de todos quienes usan las vialidades y espacios públicos.</p> | <p>3 - 11</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cultura y conducta en seguridad vial |



Gobernanza y gestión de la Sustentabilidad

GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-23, 2-24

La gestión de la sustentabilidad y de su estrategia está integrada en nuestra estructura de gobierno de la siguiente manera:

El **Consejo de Administración** mantiene la responsabilidad última de supervisar los impactos ambientales, sociales y de gobernanza, así como la calidad de la información de sustentabilidad que divulgamos. Los principales resultados ASG son presentados de manera trimestral por el presidente del Comité de Responsabilidad Social al Consejo de Administración.

La supervisión cotidiana se delega al **Comité de Sustentabilidad** y a otros comités de apoyo, integrados por miembros del Consejo y de la alta dirección. Estos órganos revisan los avances de la estrategia, el ejercicio de materialidad y los principales riesgos y oportunidades ASG.

Las áreas de **Responsabilidad Social y Relación con Inversionistas** coordinan la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad, el proceso de materialidad y la integración de la información ASG en la comunicación con el mercado y los grupos de interés.

◆ Nuestro enfoque se sustenta en un marco de políticas y lineamientos corporativos que incluyen, entre otros, principios de ética y conducta, prevención de conflictos de interés, respeto a los derechos humanos, cuidado del medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, diversidad e inclusión y anticorrupción.

◆ ESTOS COMPROMISOS DE POLÍTICA SE INTEGRAN EN LA OPERACIÓN A TRAVÉS DE:



◆ Procedimientos y controles internos específicos en las áreas de negocio.



◆ Programas de capacitación y sensibilización dirigidos a colaboradores, agentes y proveedores.



◆ La inclusión de objetivos ASG en la gestión de riesgos y en ciertos esquemas de seguimiento del desempeño.

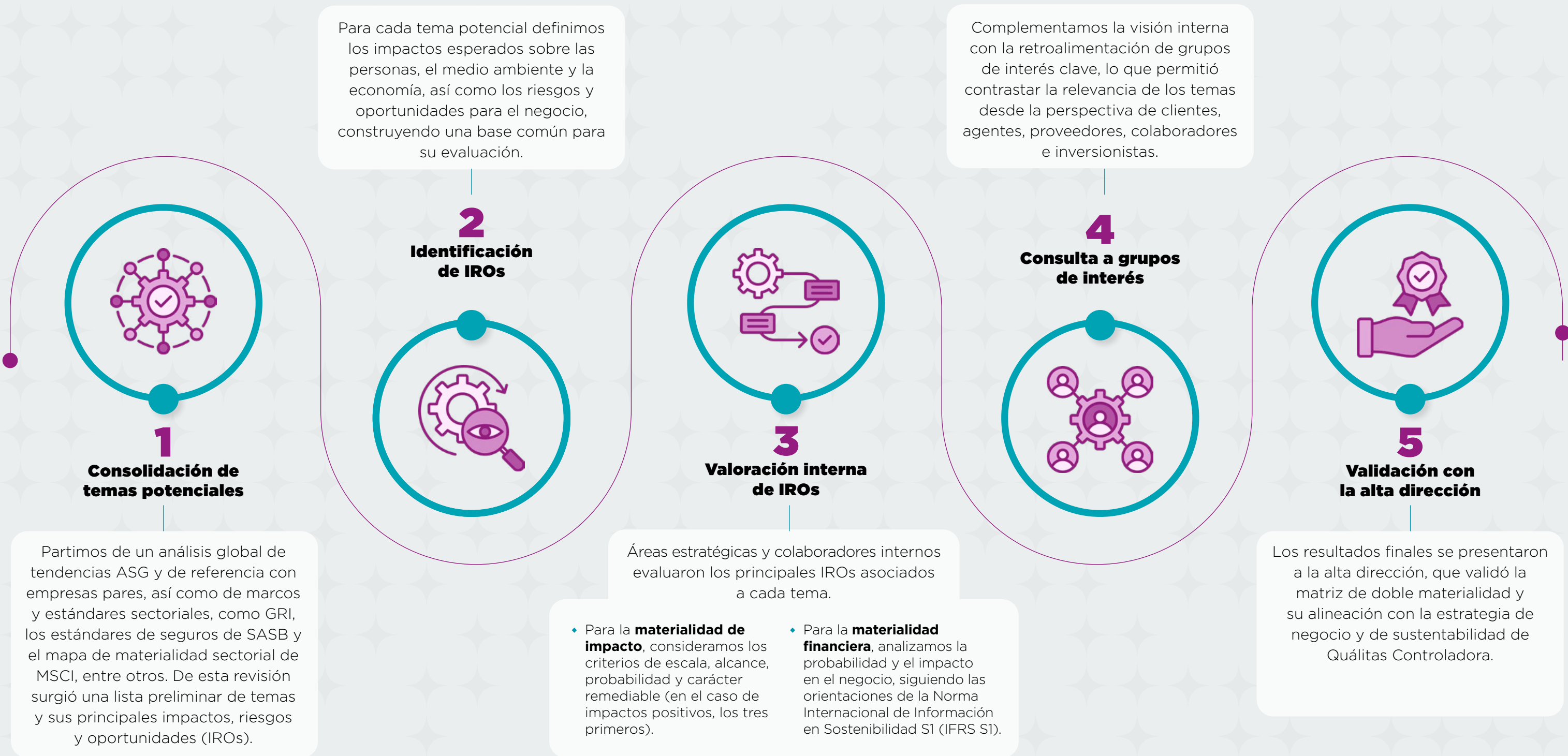


◆ La revisión periódica de políticas en los comités correspondientes y su actualización conforme a cambios regulatorios o buenas prácticas.

Proceso de doble materialidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Con el fin de identificar los temas de sostenibilidad prioritarios para la compañía, en 2024 actualizamos nuestro análisis de materialidad adoptando el **enfoque de doble materialidad** el cual considera tanto la perspectiva de impacto como la perspectiva financiera. Este proceso nos permitió validar nuestra estrategia de sustentabilidad, y a la vez, identificar los riesgos, oportunidades e impactos más relevantes para nuestro modelo de negocio.



- ♦ La metodología aplicada se basó en las recomendaciones del **GRI 3 (2021)** para la determinación de temas materiales de impacto, así como en **IFRS S1** para la evaluación de la materialidad financiera.

Este ejercicio lo realizamos de forma periódica, cada 2 o 3 años, para validar la vigencia de los temas identificados como parte de la actualización de nuestra Estrategia de Sustentabilidad.

La matriz de doble materialidad, que consolida los principales resultados del ejercicio, categoriza los temas en tres grupos. Los temas materiales de impacto tienen relevancia principal por el impacto potencial que

tiene Quálitas sobre las personas, el medio ambiente o la economía alrededor de este asunto. Los temas materiales financieros, tienen importancia por su potencial efecto en los flujos de efectivo, el rendimiento y la posición financiera de Quálitas. Y por último, los temas materiales en ambas dimensiones son prioritarios tanto por su impacto hacia afuera como por su relevancia financiera para la compañía.

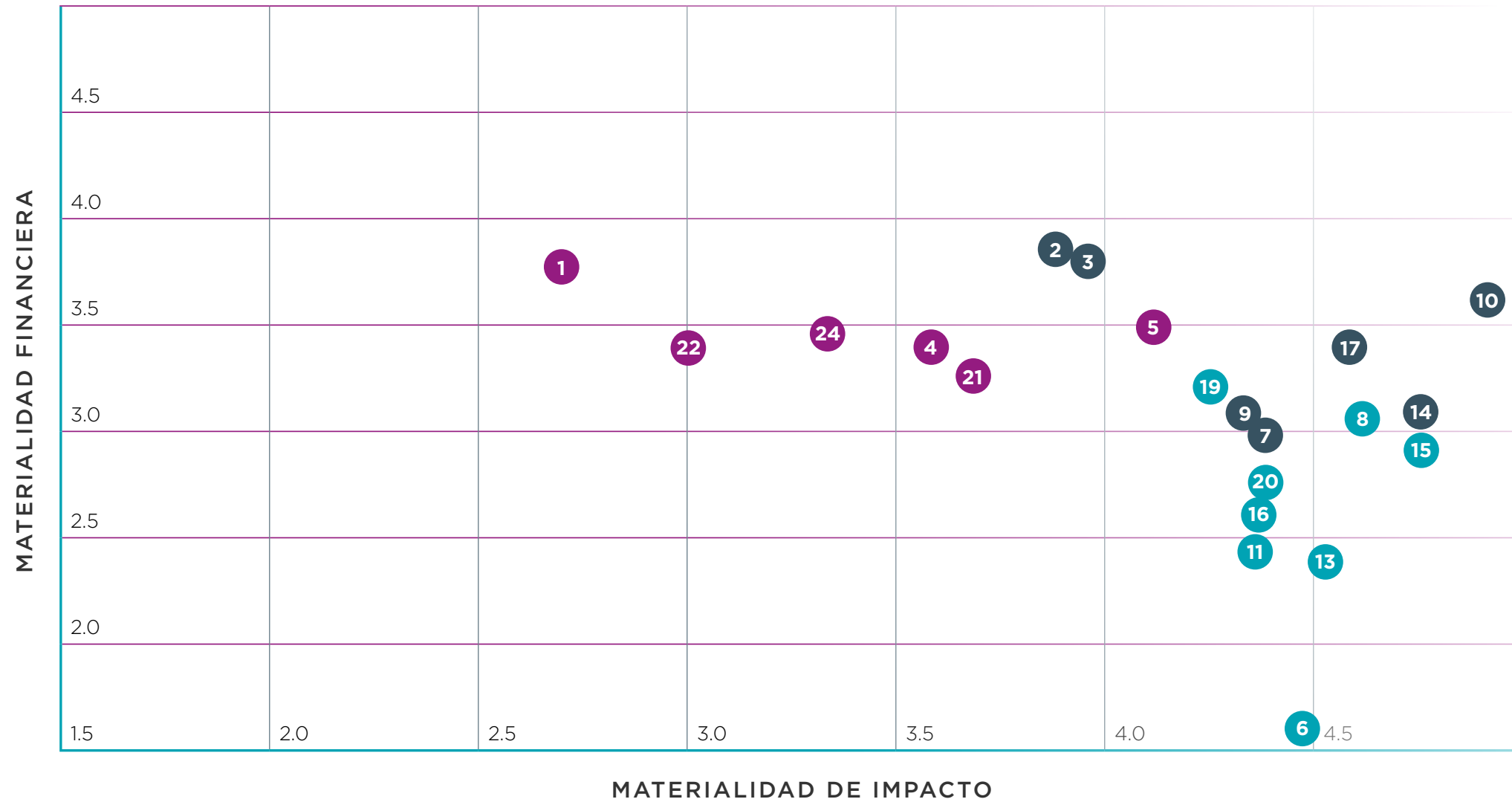
Los resultados de la materialidad que se presenta a continuación no tienen cambios frente al ejercicio reportado en el 2024.





MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

- Temas doblemente materiales
- Temas materiales financieros
- Temas materiales de impacto



TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES

- 10 Gestión de siniestros y servicio al asegurado
- 17 Educación financiera y cultura de seguros
- 14 Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 3 Innovación en productos y servicios
- 2 Cultura y conducta en seguridad vial
- 9 Ciberseguridad
- 7 Ética de negocio y cumplimiento legal

TEMAS MATERIALES FINANCIEROS

- 5 Inversión ASG
- 4 Transformación digital y eficiencia operativa
- 21 Fiscalidad
- 24 Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos.
- 1 Cadena de suministro sostenible
- 22 Prevención de lavado de dinero

TEMAS MATERIALES DE IMPACTO

- 8 Prácticas de venta (comercialización responsable)
- 15 Clima laboral
- 19 Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
- 20 Gobierno corporativo
- 16 Salud y seguridad laboral
- 13 Diversidad y equidad de oportunidades
- 6 Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
- 11 Privacidad de datos del asegurado



La construcción de la matriz resulta de la identificación y cuantificación de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) más relevantes para cada asunto. Aquellos IROs más críticos se presentan a continuación:

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

| | Tema 1 | Tema 2 | Tema 3 |
|--|--|--|---|
| Tema material relacionado | Servicio al asegurado y gestión de siniestros | Innovación de productos y servicios | Cultura y conducta en seguridad vial |
| Descripción del riesgo/oportunidad identificada | Riesgo Pérdida del cliente por insatisfacción | Riesgo Pérdida de competitividad en un contexto político, social y económico cambiante. | Riesgo Incremento en los costos de accidentabilidad y siniestros. |
| | Oportunidad Automatización y digitalización de procesos. Canales digitales que contribuyen a la eficiencia de atención y reducción de costos. | Oportunidad Apertura de nuevos segmentos de mercado y posicionamiento como empresa innovadora. | Oportunidad Reducción del índice de siniestralidad y mejor conducta vial. |
| Importancia para el negocio | Nuestro modelo de negocio está enfocado en la excelencia en el servicio al cliente. Ofrecemos un servicio integral, desde la contratación del seguro hasta la atención en caso de siniestro. En caso de que la atención del servicio al cliente decaiga en cualquiera de las fases de la relación comercial, corremos el riesgo de perder clientes. | Ofrecemos productos y servicios que se adaptan a las necesidades de los clientes, manteniéndonos a la vanguardia, identificando tendencias e invirtiendo en tecnologías y análisis de datos. La importancia del tema tiene que ver con la continuidad del negocio y nuestra capacidad de seguir ofreciendo al cliente productos y servicios que cubran sus necesidades. | En Quálitas, la seguridad vial es nuestro principal compromiso con nuestros clientes y la sociedad. El compromiso que tenemos con la seguridad vial, la sociedad y nuestros agentes busca contribuir en la reducción de la tasa de accidentes y fatalidades. Además, permite a la empresa mitigar, prevenir y gestionar de mejor manera los riesgos asociados, reduciendo los costos de siniestralidad. |

◆ CONTINÚA

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

| | Tema 1 | Tema 2 | Tema 3 |
|--|--|---|--|
| Estrategias e iniciativas para abordar el riesgo/opportunidad | <p>A través de nuestra amplia red de distribución, que incluye nuestras oficinas de servicio, ODQs y agentes, brindamos un servicio personalizado, flexible y eficiente.</p> <p>Además, hemos desarrollado diferentes plataformas digitales en donde nuestros clientes pueden asesorarse, pedir asistencia o dar seguimientos puntuales en caso de siniestro.</p> <p>Contamos con la <i>Encuesta de servicio</i> que nos permite conocer la opinión del cliente en la atención brindada y los servicios recibidos en todo el proceso del siniestro. Los resultados de esta encuesta son monitoreados de forma periódica, lo que nos permite tomar las medidas necesarias de mejora continua.</p> | <p>En los últimos años, nos hemos adaptado a los cambios del mercado y tendencias en el sector asegurador. Esto nos ha permitido desarrollar productos innovadores para empresas interesadas en operar con vehículos no tradicionales, como pueden ser vehículos híbridos, eléctricos y aquellos que funcionan con gas natural.</p> <p>Contamos con un Comité de nuevos productos que evalúa las necesidades de nuestros clientes y del mercado para ofrecer servicios que cubran sus requerimientos.</p> | <p>Hemos desarrollado un programa de cultura vial con el objetivo de reducir accidentes y promover una convivencia respetuosa en calles y carreteras.</p> <p>Para nuestros clientes con flotas aseguradas por más de \$5 millones de pesos, ofrecemos la oportunidad de unirse a nuestro programa de prevención de accidentes, el cual inició en México y se está expandiendo a Estados Unidos, Costa Rica y Perú.</p> <p>Además, brindamos asesoría para que nuestros clientes cuenten con la certificación ISO 39001 de gestión de seguridad vial.</p> |
| Métrica relacionada al riesgo/opportunidad | <p>Métrica</p> <p>Índice de satisfacción del cliente.</p> | <p>Métrica</p> <p>Valor de la prima de productos/servicios dirigidos a segmentos específicos o nuevos (ej. Vehículos híbridos, eléctricos, responsabilidad ecológica, responsabilidad civil).</p> | <p>Métrica</p> <p>Índice de siniestralidad.</p> |
| Objetivo y año meta de la métrica señalada | <p>Objetivo</p> <p>Entre el 87 y 90% de satisfacción global.</p> | <p>Objetivo</p> <p>Adaptarnos a los requerimientos del mercado ofreciendo productos y servicios de excelencia.</p> | <p>Objetivo</p> <p>Entre el 62 y el 65%</p> |
| | <p>Año meta</p> <p>2025</p> | <p>Año meta</p> <p>2025</p> | <p>Año meta</p> <p>2025</p> |
| Resultados 2025 | 92.4% | 3,644 millones MXN prima emitida para vehículos híbridos y eléctricos. | 65.7% |

★ CONOCE MÁS SOBRE NUESTRO ENFOQUE DE PROMOCIÓN DE CULTURA VIAL EN NUESTRO [MICROSITIO WEB](#)



IMPACTOS

| | Tema 1 | Tema 2 |
|---|---|---|
| Tema material relacionado | Servicio al asegurado y gestión de siniestros | Cultura y conducta en seguridad vial |
| Métrica relacionada al riesgo/oportunidad | Mayor satisfacción y retención de clientes buscando la excelencia en el servicio y la gestión eficiente de los procesos. Ajuste Digital Exprés, permite atender ciertos siniestros de forma remota, para facilidad del cliente y eficiencia de los procesos. | Prevención de accidentes por medio del uso de datos conductuales para evaluar el riesgo y monitorear los hábitos de conducción. |
| Tipo de impacto (positivo/negativo) | Positivo | Positivo |
| Causa operativa del impacto | <ul style="list-style-type: none"> Operaciones Productos y servicios | <ul style="list-style-type: none"> Operaciones Productos y servicios |
| Grupos de interés impactados | Clientes finales | Clientes y colaboradores |
| Métrica operativa de donde se origina el impacto | % siniestros atendidos por Ajuste Digital Exprés respecto del total de siniestros. 31% del total de siniestros atendidos en 2025 fueron a través de Ajuste Digital Exprés. | Prima emitida en tecnologías en seguridad vial para flotillas de QCS. 3,367 millones de MXN |
| Evaluación cualitativa del impacto a partir de la métrica operativa identificada | <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente. Eficiencia en los procesos. | Monitoreo de los hábitos de manejo con información clave para reducir la siniestralidad. |
| Métrica de impacto cuantitativa a partir de la métrica operativa identificada | Índice de satisfacción del cliente. | Índice de siniestralidad flotillas (clientes). |

Diálogo con grupos de interés

GRI 2-16, 2-29

Para nuestros distintos grupos de interés, ponemos a su disposición diversos canales y plataformas que favorecen un diálogo abierto y constante, en el que participan diferentes áreas de la compañía.

A continuación, se presentan nuestros mecanismos de relacionamiento con cada grupo de interés, considerando la propuesta de valor, los compromisos asumidos, los canales de contacto y los principales temas de interés.

Cuando, a través de estos mecanismos, se identifican inquietudes o asuntos de especial relevancia para la compañía, estos pueden escalar al consejo de administración mediante canales formales como DiliTrust y el correo electrónico.



◆ ASEGURADOS Y CLIENTES

Propuesta de valor

Proteger a las personas y su patrimonio de forma integral y personalizada, escuchando y atendiendo sus necesidades.

Canales de contacto

- Encuesta Integral de Servicio.
- Sistema de gestión de la relación con los clientes (CRM).
- Oficinas de servicio.
- Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).
- Página web.
- Portal Q 360°.
- App Q móvil.
- Centro de Contacto Quálitas.
- Ajustadores y abogados.
- Ejecutivo integral de siniestros.
- Correo electrónico.
- Portal Q Agencias.
- Área comercial.
- Reuniones y convenciones.

Compromisos clave

- Protección de su persona y patrimonio, así como su responsabilidad ante terceros por medio de un servicio eficiente proporcionado a un precio competitivo.
- Honestidad y transparencia en nuestra relación de servicio.
- Comunicación abierta que facilite el servicio a nuestros asegurados.
- Lograr su satisfacción total.

Temas de interés

- Disponibilidad de la información sobre productos y servicios.
- Calidad de los productos y servicios.
- Atención personalizada.
- Relaciones e interacción con los proveedores (talleres, grúas, médicos y abogados).
- Seguimiento de quejas y sugerencias.
- Protección de datos.



◆ AGENTES

Propuesta de valor

Construir juntos un modelo de negocio que combine la especialización de Quálitas con la cercanía y confianza de su asesor, impulsando su desarrollo profesional.

Compromisos clave

- ◆ Relación comercial eficiente, equitativa, rápida y cordial.
- ◆ Apoyo en los eventos de su actividad profesional.
- ◆ Cumplimiento expedito y transparente en el pago de sus comisiones y bonos.
- ◆ Comunicación ágil y rápida en la relación profesional.
- ◆ Apoyo en actualización técnica.

Canales de contacto

- ◆ Oficinas de servicio.
- ◆ Portal Q Agentes.
- ◆ Encuesta de servicio para agentes.
- ◆ Chat y línea telefónica (número 01-800) exclusiva para atención a agentes.
- ◆ Centro de Contacto Quálitas.
- ◆ Desayunos anuales y otras reuniones.
- ◆ Tablero Qualicom.
- ◆ Notiquálitas.
- ◆ Atención personalizada.
- ◆ Correo electrónico.

Temas de interés

- ◆ Facilidad y automatización de los procesos administrativos y de gestión de clientes.
- ◆ Atención para siniestros y relación con los proveedores de servicios.
- ◆ Experiencia y satisfacción del asegurado.
- ◆ Capacitación continua.

◆ EMPLEADOS

Propuesta de valor

Ofrecer oportunidades de empleo y desarrollo profesional con formación continua, liderazgos constructivos y resguardo de su bienestar.

Temas de interés

- ◆ Capacitación y perspectivas de desarrollo de carrera.
- ◆ Compromiso y excelencia en el servicio al asegurado.
- ◆ Ética y cultura corporativa.
- ◆ Satisfacción del empleado.
- ◆ Participación social.
- ◆ Bienestar.
- ◆ Apoyo ante emergencias por desastres naturales.

Canales de contacto

- ◆ Encuesta anual de clima laboral.
- ◆ Página interna Quálitas "Qualinet".
- ◆ Buzón "Q transparencia".
- ◆ Sesiones de capacitación.
- ◆ Herramienta de evaluación de desempeño "Qualiclic".
- ◆ Reuniones de equipo.
- ◆ Tablero Qualicom.
- ◆ Boletín Valores (trimestral).
- ◆ Notiquálitas.
- ◆ Ajusta tus emociones (número telefónico) dentro del Programa de Bienestar Quálitas.
- ◆ Correo electrónico de comunicación interna.
- ◆ Activaciones de comunicación interna.
- ◆ App de atención a siniestros (ajustador).

Compromisos clave

- ◆ Salarios competitivos y equitativos en función de las responsabilidades de su puesto y desempeño.
- ◆ Prioridad en las promociones a puestos superiores con base en la meritocracia.
- ◆ Posibilidad de formación integral, a través del desarrollo de habilidades, capacitación técnica y valores éticos, para propiciar la realización personal.
- ◆ Promover el estado de bienestar físico a través de actividades deportivas y relacionadas con la salud, incluyendo a su familia.
- ◆ Colaborar con los esfuerzos de ahorro personal.
- ◆ Evitar cualquier tipo de discriminación, con pleno respeto a la dignidad de la persona.
- ◆ Lograr la permanencia y lealtad de nuestros empleados.
- ◆ Tener un canal de comunicación fluido y abierto entre el personal y el grupo directivo.



◆ ACCIONISTAS

Propuesta de valor

Impulsar el rendimiento de su inversión con una gestión prudente, un modelo de negocio sólido y disciplina en el control de costos, con total transparencia.

Compromisos clave

- ◆ Información confiable y oportuna del desarrollo de nuestra empresa.
- ◆ Dirección eficiente, consistente, ética y transparente.
- ◆ Prácticas de gobierno corporativo transparentes y honestas.
- ◆ Lograr la confianza plena de los accionistas en la dirección de la empresa a través de una administración profesional con visión a largo plazo

Canales de contacto

- ◆ Reporte Anual BMV e Informe Anual Integrado.
- ◆ Informes trimestrales (de resultados, sectoriales y presentaciones corporativas).
- ◆ Conferencias telefónicas de resultados trimestrales.
- ◆ Área de Relación con Inversionistas (reuniones presenciales, telefónicas o vía correo electrónico).
- ◆ Envío de eventos relevantes.
- ◆ Encuesta semestral de desempeño.
- ◆ Página web de Relación con Inversionistas.
- ◆ Asamblea de Accionistas.
- ◆ Reuniones periódicas con analistas.
- ◆ Redes sociales y prensa.

Temas de interés

- ◆ Publicación de resultados financieros y no financieros para promover el entendimiento integral de la compañía.
- ◆ Comunicación y transparencia.
- ◆ Cumplimiento de requerimientos regulatorios de información.
- ◆ Promoción y difusión de la emisora.
- ◆ Operación Fondo de Recompra

◆ PROVEEDORES

Propuesta de valor

Establecer relaciones de confianza con condiciones beneficiosas para ambas partes, trato justo y transparente, buscando servicios de calidad y eficiencia operativa.

Compromisos clave

- ◆ Procesos de selección basados en licitaciones que permitan la libre competencia en un ambiente estrictamente transparente y honesto.
- ◆ Cumplimiento de los compromisos mutuamente establecidos para construir una relación de confianza y lealtad.
- ◆ Reconocimientos periódicos a proveedores tomando en cuenta el cumplimiento de compromisos, la calidad y la mejora de servicios y productos.

Canales de contacto

- ◆ Portal Q Proveedores.
- ◆ Licitaciones abiertas (concursos).
- ◆ Línea de atención telefónica (número 01-800).
- ◆ Encuesta de percepción y satisfacción.

Temas de interés

- ◆ Eficiencia en la operación.
- ◆ Requerimientos de la relación contractual.
- ◆ Criterios de calidad.
- ◆ Resultados económicos.
- ◆ Capacitación.
- ◆ Comunicación efectiva.
- ◆ Reconocimiento.
- ◆ Retroalimentación mediante la presentación de indicadores de servicio.



♦ COMUNIDAD

Propuesta de valor

Contribuir al desarrollo de las comunidades del entorno mediante iniciativas que atienden necesidades clave y promueven la cultura de prevención.

Compromisos clave

- ♦ Apoyar el desarrollo de las comunidades más vulnerables en los campos de educación, salud y conservación de medio ambiente a través de apoyos a asociaciones civiles eficaces y eficientes.
- ♦ Colaborar prioritariamente en comunidades donde se encuentran nuestras oficinas.
- ♦ Apoyar a asociaciones que tengan características de permanencia, ética y eficiencia, las cuales se evaluarán a través de la medición del impacto social logrado.
- ♦ Propiciar la participación de nuestros empleados y agentes en el logro de los objetivos de este grupo de interés.
- ♦ Participar activamente en la conservación del medio ambiente, particularmente en los temas relacionados con la actividad de Quálitas.

Canales de contacto

- ♦ Iniciativas de voluntariado corporativo.
- ♦ Reuniones, llamadas telefónicas y correo electrónico con organizaciones de la sociedad civil (destinatarias de donaciones).

Temas de interés

- ♦ Iniciativas de inversión social.
- ♦ Educación financiera, promoción de cultura de seguros y conducta vial.
- ♦ Apoyo en situaciones de emergencia por desastres naturales.

♦ AUTORIDADES Y COMPETENCIA

Propuesta de valor

Cumplir la regulación aplicable, propiciar condiciones de competencia justa y resguardar los derechos de las personas aseguradas.

Compromisos clave

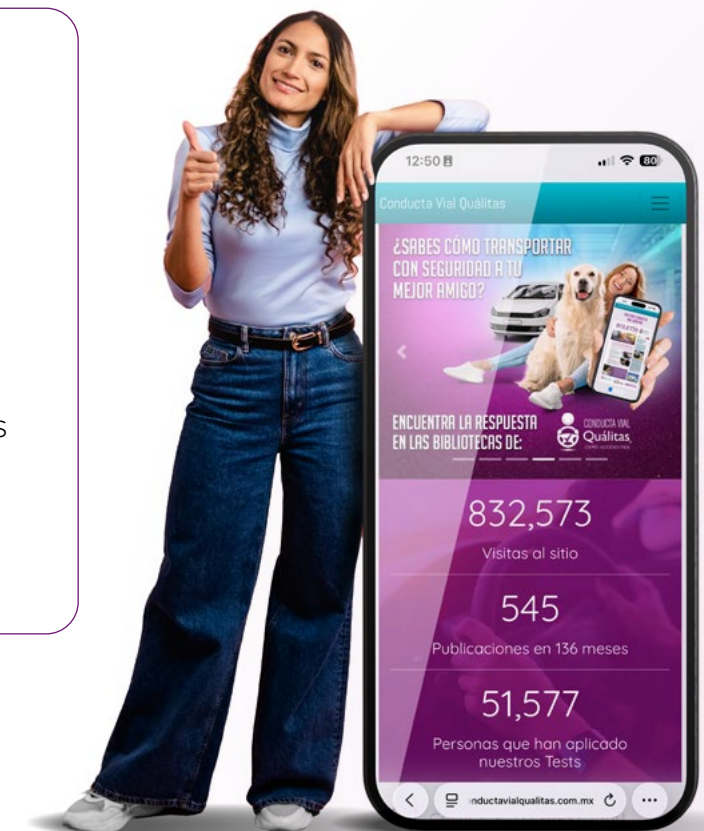
- ♦ Cumplimiento riguroso de leyes y normas.
- ♦ Prácticas proactivas de colaboración con autoridades y con agrupaciones empresariales y profesionales.
- ♦ Relaciones éticas de respeto y transparencia frente a competidores.

Canales de contacto

- ♦ Comités de las asociaciones sectoriales y empresariales.
- ♦ Equipos de contraloría interna y relaciones institucionales.

Temas de interés

- ♦ Cumplimiento legal.
- ♦ Ética y prácticas anticorrupción.
- ♦ Resultados económicos.
- ♦ Educación financiera y cultura del seguro.
- ♦ Accesibilidad a productos de seguros.
- ♦ Apoyo y educación en conducta vial.





Alianzas, distintivos y reconocimientos

GRI 2-12

En Quálitas entendemos que la sustentabilidad se construye en alianza con otros actores. Por ello, participamos activamente en iniciativas y redes nacionales e internacionales que contribuyen a fortalecer nuestros estándares ambientales, sociales y de gobernanza.

Estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo el compromiso de implementar sus diez principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, y alineando nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, fuimos de las primeras aseguradoras en México en suscribir, desde 2020, los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) de UNEP FI, reafirmando así nuestro compromiso de integrar los criterios ASG en la suscripción, la gestión de inversiones y la relación con nuestros grupos de interés.

Este liderazgo se extiende a la región: nuestra subsidiaria en Costa Rica impulsó la creación del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable para el sector asegurador, contribuyendo así a elevar los estándares de la industria en Centroamérica.

♦ En 2025 destinamos más de \$218 millones de MXN en contribuciones a cámaras y asociaciones del sector.

| PAÍS | ASOCIACIONES | INVERSIONES (MXN) |
|------------------|--|-----------------------|
| ♦ México | <ul style="list-style-type: none"> Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados, S.C. (OCRA) Consejo de la Comunicación | \$ 217,368,116 |
| ♦ Costa Rica | <ul style="list-style-type: none"> Asociaciones de Aseguradoras Privadas Cámara de Comercio Mexicano-Costarricense (CICOMEX) | \$ 543,106 |
| ♦ Estados Unidos | <ul style="list-style-type: none"> Pacific Association of Domestic Ins Co. (PADIC) | \$ 21,600 |
| ♦ El Salvador | <ul style="list-style-type: none"> Cámara de comercio e industria El Salvador | \$ 72,000 |
| ♦ Perú | <ul style="list-style-type: none"> Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) Asociación Automotriz del Perú (AAP) | \$ 54,100 |
| | | \$ 218,058,922 |

Nuestro desempeño en sustentabilidad y gobernanza también se refleja en distintas certificaciones y reconocimientos, entre los cuáles destacamos:



Certificación ISO 39001, que avala la solidez de nuestros procesos en la prevención de accidentes de tránsito y la gestión de la seguridad vial.



Ranking Empresas Responsables de Expansión, en donde ocupamos el lugar 21 de 157 empresas participantes.

En el ámbito financiero y ASG, participamos en diversos índices bursátiles y de sustentabilidad, entre ellos:

- ♦ S&P/BMV IPC
- ♦ S&P/BMV Rentable
- ♦ Total Mexico ESG
- ♦ Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)
- ♦ FTSE BIVA MID CAP



**Siempre
avanzando**
hacemos lo que
es correcto

✦ GOBERNANZA

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 405-1

Nuestro gobierno corporativo está diseñado para garantizar la continuidad del negocio y la creación de valor para nuestros grupos de interés, y son las **✦ Políticas para el Sistema de Gobierno Corporativo QC** las que establecen los principios que guían nuestras prácticas internas.

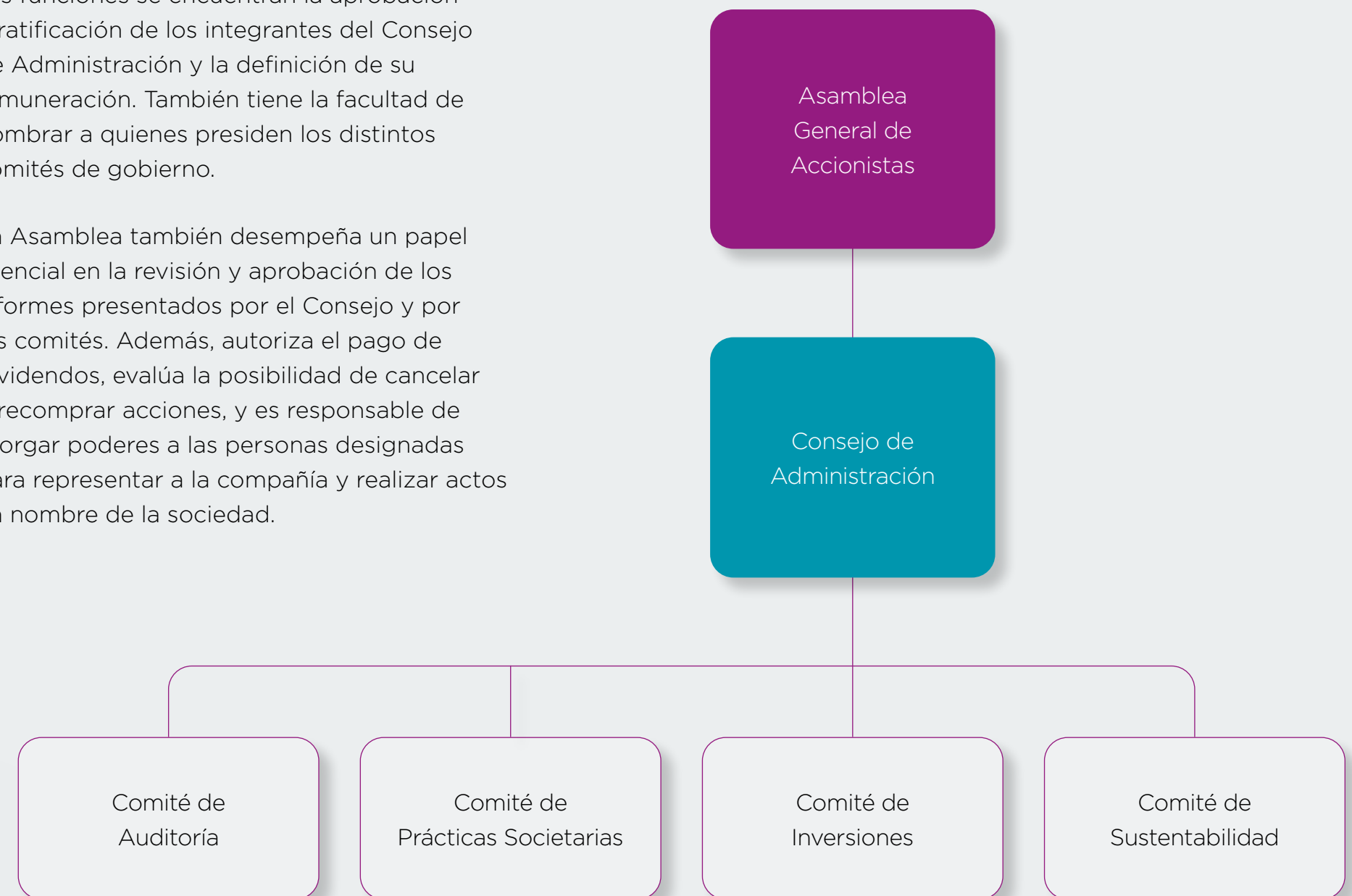
Asimismo, contamos con órganos colegiados que contribuyen a una toma de decisiones informada y estratégica, supervisando temas como riesgos, cumplimiento, desempeño financiero, ética y sustentabilidad.

✦ ESTA ES LA ESTRUCTURA DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO:

Asamblea General de Accionistas

Es el órgano máximo de gobernanza y entre sus funciones se encuentran la aprobación o ratificación de los integrantes del Consejo de Administración y la definición de su remuneración. También tiene la facultad de nombrar a quienes presiden los distintos comités de gobierno.

La Asamblea también desempeña un papel esencial en la revisión y aprobación de los informes presentados por el Consejo y por los comités. Además, autoriza el pago de dividendos, evalúa la posibilidad de cancelar o recomprar acciones, y es responsable de otorgar poderes a las personas designadas para representar a la compañía y realizar actos en nombre de la sociedad.



Consejo de Administración

Es el responsable de definir y supervisar la estrategia corporativa, gestionar los riesgos clave y evaluar al equipo directivo. En 2025 estuvo integrado por 12 miembros, de los cuales 7 fueron independientes; se celebraron 6 sesiones ordinarias con una asistencia del 95% —siendo el mínimo de 75%. Los consejeros cuentan con un promedio de 9 años de antigüedad y 2 integrantes del Consejo son mujeres.

El proceso de selección de los miembros del Consejo de Administración se lleva a cabo bajo la conducción del Presidente del Consejo previa opinión del Comité de Prácticas Societarias, quien, junto con los funcionarios designados, evalúa la experiencia, habilidades y trayectoria de cada candidato antes de presentar las propuestas a la Asamblea General de Accionistas.

Para determinar la idoneidad de los aspirantes, consideramos criterios como su experiencia profesional, conocimientos técnicos e integridad. Asimismo, los candidatos informaron a la Asamblea si mantenían cargos como consejeros en otras entidades financieras, con el fin de valorar posibles implicaciones o conflictos.

Otra parte esencial de nuestro proceso de nominación es lograr una composición diversa, incorporando perfiles con distintas experiencias, perspectivas y trayectorias, lo que enriquece la toma de decisiones estratégicas. Valoramos la representación equilibrada en términos de género, edad, nacionalidad y origen, y en futuras renovaciones seguiremos trabajando para incrementar la participación de mujeres en el Consejo.

✦ CONOCE MÁS SOBRE NUESTRO
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nota: Dentro de Quálitas, existen otros comités que no se constituyen a nivel Consejo de Administración como Innovación y Operaciones, Comunicación Comercial y Seguridad de la información, entre otros.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

| | POSICIÓN/ ANTIGÜEDAD | AUDITORÍA | PRÁCTICAS SOCIETARIAS | INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN | SUSTENTABILIDAD |
|--|--|-----------------|--------------------------|--|-----------------|
| ✦ José Antonio Correa Etchegaray | Propietario Relacionado 8 AÑOS | | | ✦ PRESIDENTE | ✦ |
| ✦ Bernardo Eugenio Risoul Salas | Propietario Relacionado 5 AÑOS | | | ✦ | ✦ |
| ✦ Joaquín Brockmann Domínguez | Propietario Relacionado 6 AÑOS | | | ✦ | ✦ |
| ✦ María del Pilar Moreno Alanís | Propietario Relacionado 10 AÑOS | | | | |
| ✦ Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea | Propietario Relacionado 18 AÑOS | | | ✦ | |
| ✦ Juan Marco Gutiérrez Wanless | Propietario Independiente 14 AÑOS | | ✦ | ✦ | |
| ✦ Mauricio Domenge Gaudry | Propietario Independiente 18 AÑOS | ✦ | ✦ | | |
| ✦ Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz | Propietario Independiente 10 AÑOS | | | | |
| ✦ Alfonso Tomás Lebrija Guiot | Propietario Independiente 8 AÑOS | ✦ PRESIDENTE | ✦ PRESIDENTE | | |
| ✦ José Francisco Torres Olmos | Propietario Independiente 5 AÑOS | | | ✦ | |
| ✦ Luis Celhay López | Propietario Independiente 4 AÑOS | ✦ | | | |
| ✦ David Coppel Calvo | Propietario Independiente 3 AÑOS | | | ✦ | |

Con apego a las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, se realizó la evaluación anual a 8 consejeros con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de oportunidad. Estos resultados fueron presentados ante el Comité de Prácticas Societarias.

Cabe destacar que, para fortalecer las capacidades de nuestro gobierno y atender nuevas exigencias regulatorias, impartimos formaciones sobre protección de datos personales, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, riesgos corporativos, sostenibilidad en el sector financiero y escenarios derivados del cambio climático.

- ◆ Nuestras subsidiarias de seguros y FLEKK, operaron con esquemas propios de gobierno corporativo y fueron supervisadas por sus respectivos consejos de administración, lo que les permitió adaptarse a las particularidades de cada mercado. Al mismo tiempo, todas las entidades cumplieron con las directrices corporativas y con la regulación local vigente en las jurisdicciones donde operan.

Comités consultivos

Para apoyar al Consejo en el desempeño de sus funciones, contamos con cuatro comités, entre cuyas funciones se encuentran:

◆ **Comité de Auditoría:** supervisa el sistema de control interno, la transparencia en la rendición de cuentas y el cumplimiento de acuerdos de la Asamblea. Revisa operaciones con partes relacionadas y vigila que la compañía cumpla con la normativa aplicable. Se reúne al menos trimestralmente.

◆ **Comité de Prácticas Societarias:** da seguimiento a la gestión y conducción del negocio, emite opinión sobre operaciones relevantes, revisa oportunidades de negocio y define la compensación del director general y directivos clave. Su integración corresponde exclusivamente a consejeros independientes y celebra sesiones al menos semestralmente.

◆ **Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación:** selecciona y da seguimiento a los activos e inversiones de la compañía, asegurando que cumplan con la Política de Inversiones y con criterios de prudencia y control. Apoya la ejecución de decisiones de inversión y se reúne mensualmente.

◆ **Comité de Sustentabilidad:** define el alcance de la responsabilidad social corporativa, establece estrategias y actividades para impulsar la responsabilidad social y determina los mecanismos para medir el impacto social de sus funciones. Se reúne trimestralmente.



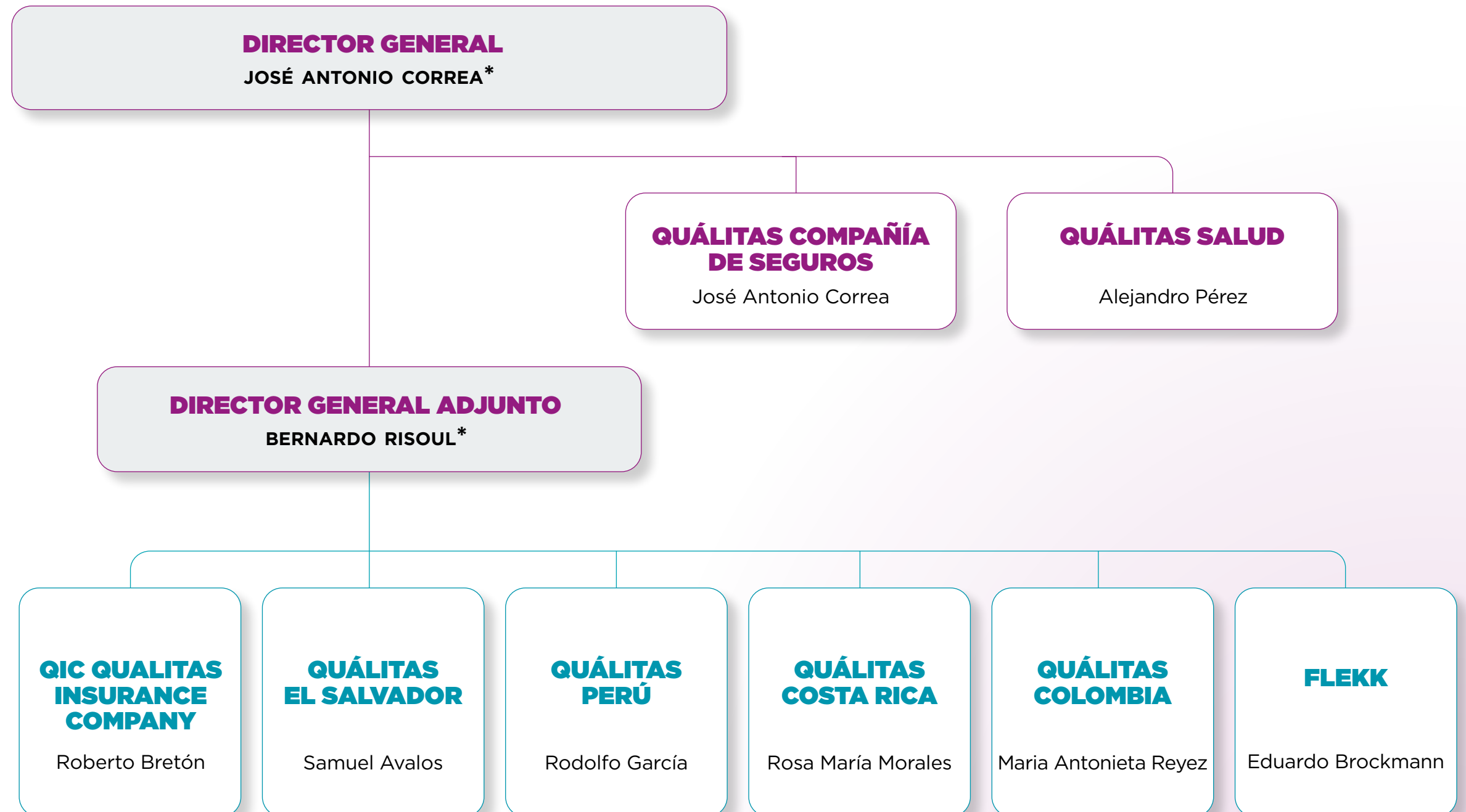
Equipo directivo

Nuestro equipo directivo está integrado por profesionales con amplia experiencia en el sector asegurador, responsables de ejecutar la estrategia corporativa y apoyar la toma de decisiones clave. Cada subsidiaria cuenta con un equipo directivo calificado que asegura la correcta implementación de los planes de negocio.

El Comité de Prácticas Societarias aprobó la compensación del equipo directivo, incluido el director general, conforme a las políticas y procedimientos establecidos para la remuneración variable. En el caso del director general, la parte variable se determinó con base en indicadores de desempeño de corto y largo plazo, mientras que para otros directivos una proporción de su compensación está ligada al Índice Combinado.

Asimismo, los directores reciben una compensación variable ligada al cumplimiento de los objetivos propios de sus áreas. Nuestras políticas de compensación variable se adaptaron al desempeño de cada equipo, considerando proyectos de eficiencia y mejoras en el servicio.

ORGANIGRAMA QUÁLITAS CONTROLADORA S.A.B DE C.V.



*A partir de enero 2026 Bernardo Risoul asume la Dirección General de Quálitas Controladora.

ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

GRI 3-3, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1

En Quálitas impulsamos una cultura basada en la ética y la integridad, principios que guían siempre nuestra toma de decisiones y el desempeño de nuestras operaciones. Asimismo, estamos comprometidos con el cumplimiento regulatorio y el apego a la normativa vigente de cada uno de los países en los que tenemos presencia.

Nuestro modelo de gestión integra políticas claras, procesos de supervisión y mecanismos de denuncia accesibles, y se orienta a la prevención de actos de corrupción, soborno, conflictos de interés, acoso, discriminación, fraude y cualquier otra conducta contraria a nuestros valores. Este enfoque permite gestionar de forma oportuna los riesgos éticos y contribuir al mantenimiento de un entorno de confianza en toda la organización. Como parte de este modelo, damos seguimiento a todos los procedimientos legales, multas y sanciones que puedan derivarse de incumplimientos, ya que su análisis nos permite identificar riesgos, fortalecer controles internos, prevenir recurrencias y evaluar la efectividad de nuestras medidas de integridad y cumplimiento. En 2025, se iniciaron 14 procedimientos (12 por imposición de una sanción administrativa y 2 por afectaciones económicas a la Compañía), de estos, 5 procedimientos se resolvieron a favor de Quálitas, 8 permanecen abiertos y 1 procedimiento resultó en el pago de una multa por \$43,440¹.



Código de Ética y Conducta

Nuestro Código de Ética y Conducta representa la visión y los valores de Quálitas y contiene las reglas y comportamientos que rigen nuestras actividades cotidianas. Estos son aplicados por cada subsidiaria conforme a su regulación local y naturaleza operativa. El documento incorpora principios relacionados con la integridad, responsabilidad y respeto, así como las actitudes esperadas en la interacción con cada grupo de interés (colaboradores, clientes, prestadores de servicios, socios comerciales, sociedad, y medio ambiente) y los lineamientos para prevenir cualquier tipo de corrupción.

Los principios y criterios contenidos en el Código son de carácter obligatorio y todos los integrantes de la compañía y quienes se relacionan con ella tienen la responsabilidad de conocer, practicar y vigilar su cumplimiento.

♦ Cada año, el Comité de Auditoría revisa el Código, el cual es aprobado por el Consejo de Administración de Quálitas Controladora, para mantener su vigencia y seguir fortaleciéndolo.

¹ La multa pagada corresponde a un procedimiento ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).



Dicha revisión toma en cuenta temas clave que se alinean con nuestra Estrategia de Sustentabilidad, el respeto a los derechos humanos, la equidad e inclusión, la igualdad, la no discriminación, la no violencia de género, la protección al medio ambiente, y la contribución al desarrollo social y económico de nuestro entorno.

CONSULTA AQUÍ NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Además del Código, contamos con políticas que refuerzan nuestro marco ético como:

Principios y mecanismos anticorrupción

CONSULTA AQUÍ

Compromiso en Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT)

CONSULTA AQUÍ

Reglamento Interno de Trabajo

Política conflicto de interés

CONSULTA AQUÍ

Política y Procedimiento General de Donativos

CONSULTA AQUÍ

Principios Éticos Comerciales



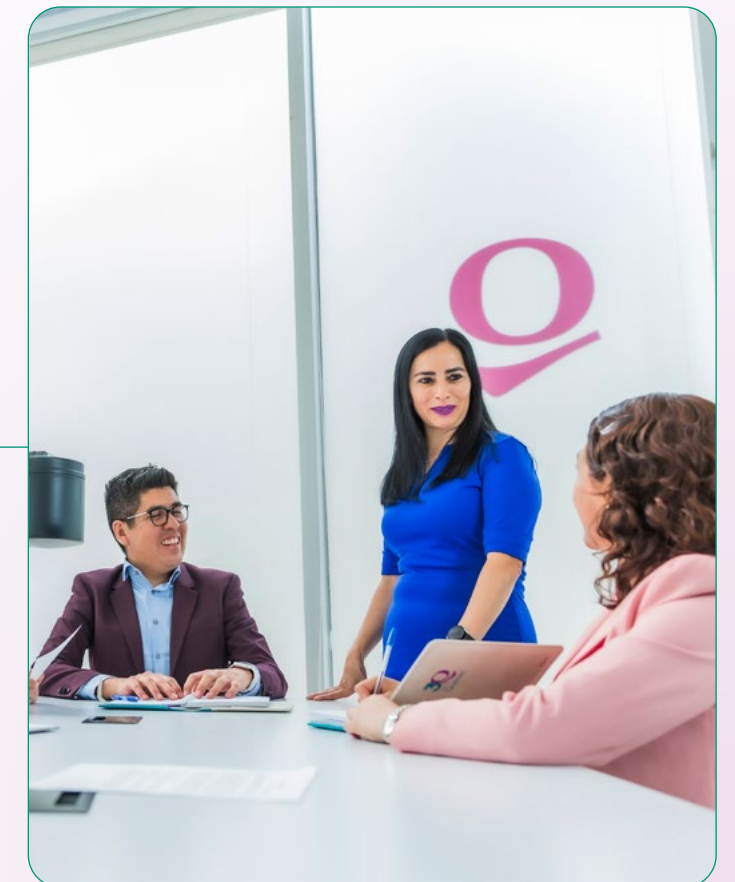
Del mismo modo, hemos hecho públicas nuestras declaraciones de compromiso con la diversidad, las prácticas laborales éticas y el respeto a todas las personas.

Comité de Ética

Contamos con un Comité de Ética, designado por el Consejo de Administración, entre cuyas responsabilidades se encuentran la revisión de la propuesta de capacitación anual y difusión del Código; la gestión de los canales de denuncia por el área que designen; la revisión y análisis de casos de alto riesgo y la aplicación de acciones correctivas en caso de incumplimiento.

Además, cada subsidiaría cuenta con un Comité que supervisa el cumplimiento del código e implementa las medidas necesarias para solucionar irregularidades, dichas medidas consisten en:

- Cambios en los procesos
- Pláticas de sensibilización y concientización a colaboradores
- Recisión de contratos
- Desvinculaciones con causa
- Procedimientos legales





Formación en ética y cumplimiento

GRI 3-3

De acuerdo con nuestras políticas, todos los integrantes del Grupo son responsables de conocer, practicar y vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, así como de las políticas, procedimientos, matrices de autorización, matrices de riesgos y controles y demás normatividad aplicable. Este principio comprende también la comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción a los distintos niveles de la organización. En el caso de los Consejeros, estas políticas y procedimientos les son comunicados como parte del marco general de gobierno corporativo y cumplimiento.

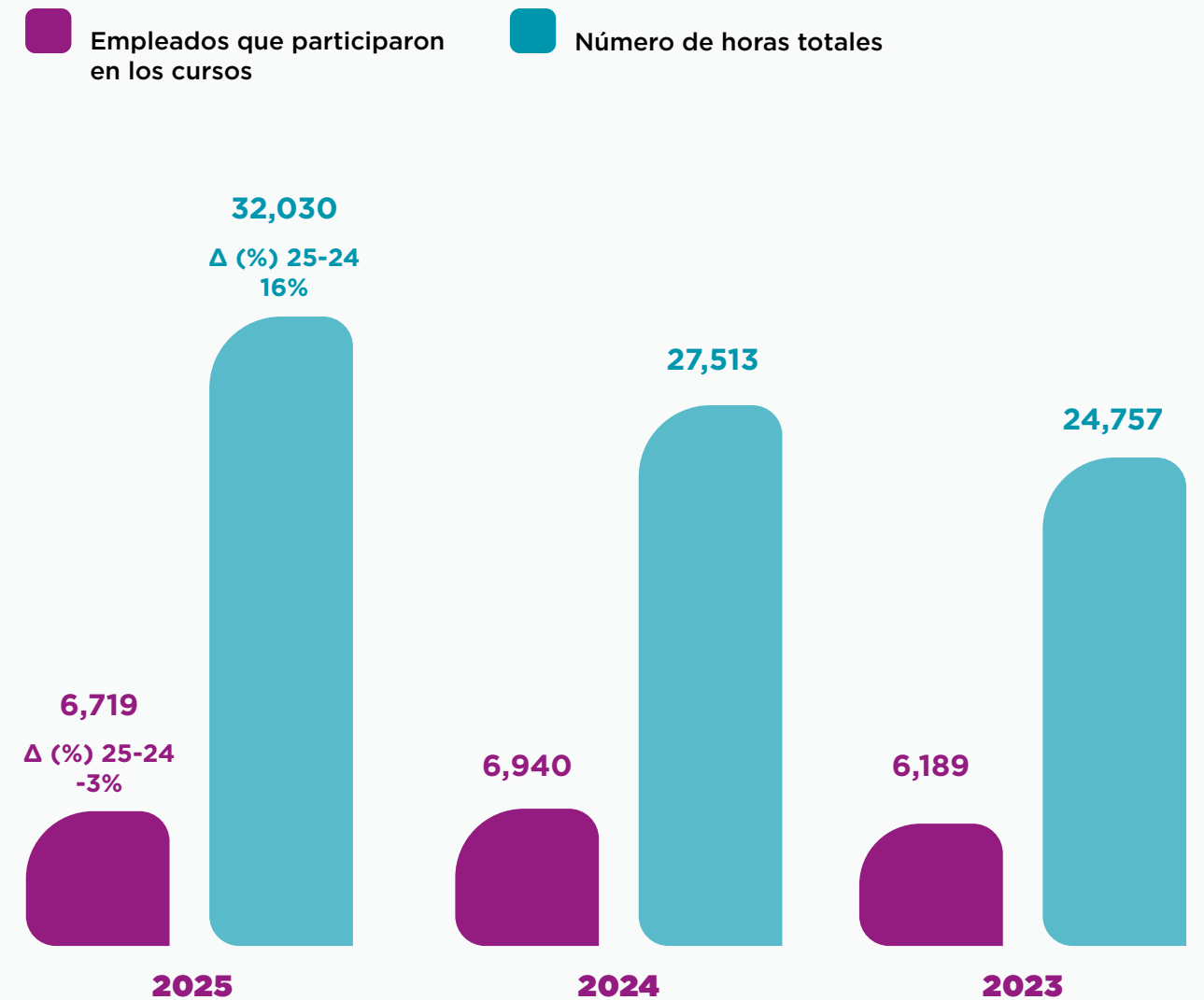
En el caso de los empleados, la comunicación se realiza a través de los procesos de inducción, certificación, campañas internas y cursos obligatorios. En 2025 trabajamos en el fortalecimiento de las capacidades de nuestros colaboradores, agentes y personal de oficina mediante programas de formación y sensibilización enfocados en el cumplimiento normativo y la integridad corporativa. Estas

iniciativas lograron incrementar en un 23% la recepción de denuncias en el 2025 a comparación del año anterior.

Durante el año, impulsamos iniciativas como la campaña anual del Mes de Cumplimiento y la Certificación Q. En estos espacios abordamos temas clave, entre ellos la prevención de lavado de dinero y la protección de datos personales. Cada colaborador completó los cursos asignados, presentó la evaluación correspondiente y firmó la constancia de conocimiento y aceptación. Con ello, aseguramos una apropiación formal de nuestras políticas y lineamientos internos.

♦ En el 2025 se impartieron 32,030 horas de formación a través de la certificación Q, capacitando a 6,719 colaboradores que corresponden al 88% de la plantilla total.

FORMACIÓN EN CERTIFICACIÓN Q QUÁLITAS CONTROLADORA



◆ **COMO PARTE DE NUESTRO PROGRAMA DE FORMACIÓN 2025, IMPARTIMOS CAPACITACIONES EN:**



Protección de datos personales

Código de Ética y Conducta

Conflicto de Intereses

Prevención de lavado de dinero

Principios y mecanismos anticorrupción

Estas sesiones reforzaron el conocimiento de nuestra normativa interna. También contribuyeron a reducir riesgos legales y a fortalecer una cultura de responsabilidad, transparencia y apego normativo en toda la organización.

A nivel regional, consolidamos esfuerzos específicos.

- ◆ En **Colombia** destacamos la formación virtual del programa de Incorporación de procedimientos complementarios de Debida Diligencia, con un total de 24 horas de capacitación. Esta iniciativa fortaleció nuestros mecanismos de prevención y control.

- ◆ En **Costa Rica** impartimos de manera presencial la formación sobre los Beneficios de utilizar CICAC. Esta herramienta fortaleció el control interno y promovió mayor transparencia en los procesos operativos.



Mecanismos de comunicación y denuncia

Por otra parte, y con el fin de garantizar canales seguros y confidenciales de asesoría y denuncia ética, contamos con **Q-Transparencia**, mecanismo administrado por un tercero independiente. A través de este canal es posible reportar violaciones o sospechas de violación al Código de Ética y Conducta, así como inconformidades relacionadas con la normatividad interna o externa, mediante formularios web, línea telefónica y correo electrónico. Este mecanismo está disponible para colaboradores, proveedores, agentes, asegurados y cualquier persona interesada. La habilitación de distintos canales responde a la diversidad de nuestros grupos de interés y a la necesidad de facilitar un acceso adecuado según sus preferencias, contextos y posibilidades de uso, promoviendo así una comunicación más accesible, confiable y oportuna.

Por otro lado, y complementando los canales de Q-Transparencia, las dudas sobre el alcance de las responsabilidades éticas o legales previstas en el Código de Ética y Conducta, también pueden consultarse con las áreas de Dirección de personas o Control Interno de Quálitas.



Formulario web

WWW.RESGUARDA.COM/QUALITAS



Línea telefónica

800-123-3312



Correo electrónico

Q-TRANSPARENCIA@RESGUARDA.COM



◆ En 2025 registramos 246 denuncias, de las cuales el 36% fueron procedentes. Los principales temas abordados incluyeron: Mal desempeño, Acoso laboral y Fraude.

◆ Del total de denuncias, no se presentó ninguna por discriminación.

◆ **A CONTINUACIÓN SE MUESTRA EL DESGLOSE DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS Y AQUELLAS QUE TRAS EL ANÁLISIS DE PROCEDENCIA Y LA INVESTIGACIÓN CORRESPONDIENTE SI PROCEDIERON:**

| CATEGORÍA | DENUNCIAS RECIBIDAS | DENUNCIAS QUE PROCEDEN |
|--|----------------------------|-------------------------------|
| ◆ Corrupción o soborno | 43 | 20 |
| ◆ Discriminación o acoso | 76 | 27 |
| ◆ Privacidad de datos de clientes | 5 | 0 |
| ◆ Robo de información | 3 | 1 |
| ◆ Conflictos de interés | 5 | 0 |
| ◆ Lavado de activos o uso de información privilegiada | 0 | 0 |
| ◆ Mal desempeño | 79 | 32 |
| ◆ Otro | 35 | 9 |

Nota: En materia de corrupción, se recibieron 5 denuncias, de las cuales 4 procedieron.

En todos los casos confirmados se dio seguimiento puntual y se adoptaron las medidas correspondientes de acuerdo con su naturaleza, incluyendo acciones correctivas, preventivas o disciplinarias, según aplicó.

Cada caso cuenta con un seguimiento puntual, revisión de su estatus, la evaluación de su procedencia y su adecuada canalización hasta el cierre. Este proceso permite distinguir entre reportes procedentes e improcedentes, identificar posibles patrones o áreas recurrentes de riesgo y, cuando corresponde, definir acciones correctivas, preventivas o sancionatorias.

Para garantizar la atención temprana y oportuna cada subsidiaria cuenta con un comité encargado de dar seguimiento a las denuncias recibidas y de canalizarlas a las áreas correspondientes, aunque también se atienden casos identificados directamente en las áreas de Auditoría Interna, Control Interno, Dirección de personas, Cumplimiento o Prevención de Fraudes para su análisis y resolución.



Cumplimiento regulatorio

Mantuvimos una relación abierta, respetuosa y transparente con las autoridades reguladoras en los países donde operamos. Comunicamos de manera oportuna cualquier procedimiento que pudiera impactar nuestras operaciones. Asimismo, colaboramos activamente en auditorías, inspecciones y revisiones de cumplimiento. Estas acciones fortalecieron la confianza institucional y aseguraron el apego a la normativa aplicable en cada mercado.

En línea con nuestros principios éticos, no realizamos aportaciones a partidos políticos ni a representantes públicos. Esta postura reafirmó nuestra independencia y nuestro compromiso con una actuación íntegra.

Promovimos la competencia justa y el respeto a la regulación sectorial en todos los países donde tenemos presencia. Participamos de manera activa en cámaras y asociaciones empresariales del sector asegurador, tanto en México como en otros mercados. A través de estos espacios, impulsamos el diálogo técnico, el fortalecimiento institucional del sector y la construcción de mejores prácticas.

Como resultado de nuestro actuar responsable, **en 2025 no registramos sanciones por prácticas anticompetitivas.** Este desempeño reflejó la solidez de nuestros controles internos y la efectividad de nuestro modelo de cumplimiento.





GESTIÓN DE RIESGOS

Gobernanza de los riesgos

CSA 1.4.1: GOBERNANZA DE RIESGOS

Quálitas cuenta con un sistema de administración integral de riesgos eficaz y permanente, como parte del Sistema de Gobierno Corporativo, diseñado para gestionar las exposiciones a los riesgos Técnicos, Financieros y Operativos, así como cualquier otro riesgo relevante que se detecte y reconozca, evitando conflictos de interés entre decisiones operativas y de control de riesgo. Este sistema incluye procesos y procedimientos necesarios para vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar de manera continua los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización.

La Dirección de Administración Integral de Riesgos (DAIR) es responsable de diseñar, implementar y dar seguimiento al Sistema Integral de Riesgo. Asimismo propone al Consejo de Administración, para su aprobación, los límites de exposición al riesgo, tanto a nivel global como por tipo de riesgo, los cuales se encuentran dentro del Manual de Administración Integral de Riesgos.

Adicionalmente, la DAIR lidera la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI), herramienta mediante la cual se analiza el nivel de cumplimiento de la organización en materia de gestión de riesgos y su solidez financiera.

Informa de manera periódica al Consejo de Administración, al Director General y al Comité de Inversiones, así como a las áreas involucradas sobre la exposición al riesgo asumida, el nivel de observancia de los límites de tolerancia aprobados y da seguimiento a las desviaciones a los límites y a las medidas correctivas correspondientes. Asimismo, formula las recomendaciones necesarias para ajustar la exposición al riesgo.

Finalmente, disponemos del área de Auditoría Interna, encargada de realizar auditorías independientes sobre el sistema de administración de riesgos. Este proceso se lleva a cabo de manera anual y sus resultados son validados por el Comité de Auditoría.

Procesos de gestión de riesgos

CSA 1.4.2: PROCESOS DE GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de los riesgos a los que está expuesto Quálitas se lleva a cabo mediante el seguimiento continuo del perfil de riesgo de la institución. En este sentido, los objetivos, políticas, procedimientos y límites de tolerancia aplicables se encuentran alineados con el plan estratégico de negocio de la compañía.

El perfil de riesgo incorpora el equilibrio entre rentabilidad y riesgo y se compone de los límites de tolerancia definidos para los distintos riesgos a los que está expuesto Quálitas. Dicho perfil es revisado y aprobado anualmente por el Consejo de Administración.

El DAIR, es responsable de medir y monitorear los riesgos a través de la aplicación de metodologías cuantitativas y cualitativas, a fin de asegurar que estos se encuentran dentro del perfil de riesgo aprobado.



EXPOSICIÓN AL RIESGO Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN IDENTIFICADAS PARA QUÁLITAS CONTROLADORA (SOBRE LOS RIESGOS RESIDUALES)

| # | Categoría | Tipo de Riesgo | Descripción del riesgo | Probabilidad de materializarse (alta, media, baja) | Impacto en el negocio (alta, media, baja) | Tolerancia al riesgo (alta, media, baja) | Acciones de mitigación |
|---|---------------------|-------------------|--|--|---|--|---|
| 1 | Riesgos Técnicos | Suscripción | Pérdidas ocasionadas por los riesgos de suscripción del seguro directo en su operación de daños y sus componentes. | Medio | Medio | Medio | Se cuenta con políticas específicas para la suscripción. |
| 2 | Riesgos Financieros | Mercado | Pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que influyan en el valor de los activos y pasivos. | Medio | Medio | Medio | Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla los límites bajo los cuales se puede operar el portafolio, así como la medición del VaR de mercado el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo. |
| | | Crédito | Pérdida potencial derivada de la falta de pago, o deterioro de la solvencia de las contrapartes (valores). | Bajo | Bajo | Bajo | Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla los límites bajo los cuales se puede operar el portafolio, así como la medición del VaR de mercado el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo. |
| | | Liquidez | Pérdida potencial por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones. | Medio | Medio | Medio | Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla los límites bajo los cuales se puede operar el portafolio, así como la medición del VaR de mercado el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo. |
| | | Descalce de A y P | Aquel que refleja la pérdida potencial derivada de la falta de correspondencia estructural entre los activos y los pasivos. | Bajo | Bajo | Bajo | Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla la evaluación del comportamiento de Descalce de A y P los límites bajo los cuales se puede operar el portafolio, adicionalmente se evalúa el riesgo de descalce bajo la metodología propia y esta se encuentra dentro del apetito de riesgo. |
| | | Concentración | Pérdidas potenciales asociadas a una inadecuada diversificación de activos y pasivos (tipo de activo, actividad económica o geográfica). | Bajo | Bajo | Bajo | Se da seguimiento cada trimestre al comportamiento financiero, así como el comportamiento del portafolio. |

| # | Categoría | Tipo de Riesgo | Descripción del riesgo | Probabilidad de materializarse (alta, media, baja) | Impacto en el negocio (alta, media, baja) | Tolerancia al riesgo (alta, media, baja) | Acciones de mitigación |
|---|-----------------------|----------------------|---|--|---|--|---|
| 3 | Riesgo de Contraparte | Créditos Comerciales | Incumplimiento de las obligaciones de las contrapartes (operaciones de préstamos o créditos). | Bajo | Bajo | Bajo | La finalidad del negocio no es otorgar créditos, por lo que el riesgo es bajo. |
| 4 | Riesgo operativo | Procesos | Procesos operativos, correspondientes a la pérdida potencial por el incumplimiento de políticas y procedimientos necesarios en la gestión de las operaciones. | Medio | Medio | Medio | La metodología para la gestión de riesgos operativos por proceso se encuentra detallada en normativa interna previamente aprobada por el Consejo de Administración. |

Cabe destacar que la gestión de riesgo considera la evaluación de los controles asociados a los riesgos identificados en las Matrices de Riesgos y Controles, así como la definición y el seguimiento de los planes de mitigación.

En lo que respecta a los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), estos se integran conforme al sistema de gobierno corporativo, en línea con las políticas aprobadas para tal efecto. Además, el Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR) ha sido actualizado para incorporar estos criterios y su interacción con los riesgos identificados y gestionados, asegurando su aplicación transversal en la toma de decisiones y en la gestión de la compañía.

A nivel regional, se observan avances relevantes en materia regulatoria:

- Colombia: Quálitas Colombia se encuentra ejecutando el plan de trabajo para dar cumplimiento a los requerimientos ASG establecidos por la Circular Externa 015 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo reporte deberá ser presentado en marzo de 2026.
- Costa Rica: La operación avanza en su alineación con estándares internacionales, particularmente con la adopción e implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera relacionadas con Sostenibilidad (NIIF S1 y S2) emitidas por la Fundación IFRS a través del ISSB, cuya obligatoriedad

para entidades financieras reguladas está prevista para 2028, con información correspondiente al cierre de 2027.

En materia ambiental, la organización realiza la medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) conforme con la norma internacional INTE-ISO 14064-1:2019 y el Protocolo de GEI (UNEP, 2000), cumpliendo así con las disposiciones del Programa País para Costa Rica 2.0. Se elabora un informe anual de emisiones, en el cual se presentan las fuentes y tipos de emisiones de GEI identificados, clasificados conforme al alcance definido por la organización.



GREENHOUSE
GAS PROTOCOL

Cultura de riesgo

CSA 1.4.2: PROCESOS DE GESTIÓN DE RIESGOS

La adecuada gestión de riesgos en Quálitas se sustenta en la promoción de una cultura de riesgos transversal, orientada a todas las áreas de la organización y que abarca los distintos tipos de riesgos a los que está expuesta la Compañía.

Para ello, se cuenta con la Universidad Quálitas, a través de la cual se brinda capacitación continua a los colaboradores en temas clave que fortalecen la prevención y gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.

♦ **DE MANERA ANUAL, SE LLEVA A CABO LA CERTIFICACIÓN Q, QUE INCLUYE PROGRAMAS FORMATIVOS EN MATERIAS COMO:**



Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo



Protección de Datos Personales



Disposiciones de carácter general del Artículo 492



Seguridad de la información en el puesto de trabajo y estándares PCI DSS



Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI)



Cultura de prevención de riesgos



Conocimiento de productos, servicios y condiciones generales



Desarrollo profesional

Adicionalmente, se implementan campañas de comunicación interna en temas como seguridad de la información (seguritips), anticorrupción, protección de datos personales, control interno y seguridad vial, entre otros. Estas iniciativas buscan asegurar la participación activa de los colaboradores en la identificación y mitigación de riesgos desde su ámbito de responsabilidad, en coordinación con el área de riesgos.

La cultura de riesgos se encuentra integrada en todos los procesos de Quálitas, especialmente en la toma de decisiones estratégicas, operativas y de cambio, consolidándose como un conjunto de prácticas, habilidades y actitudes orientadas a una gestión responsable y proactiva del riesgo.

Riesgos emergentes

CSA 1.4.3: RIESGOS EMERGENTES

Para Quálitas, como aseguradora líder en el mercado automotriz en México, los riesgos globales se traducen en exposiciones específicas que requieren una gestión proactiva y adaptativa. La identificación de riesgos se ha fortalecido incorporando las tendencias emergentes identificadas por organismos internacionales especializados, incluyendo el World Economic Forum, Munich Re, S&P Global y otras instituciones de referencia en el sector asegurador.

◆ RIESGO EMERGENTE 1

Nombre del riesgo

Riesgos de globalización

Categoría del riesgo

Geopolítico

Descripción del riesgo

El riesgo asociado a la globalización se deriva, en gran medida, de las crecientes tensiones geopolíticas, incluyendo la amenaza de conflictos armados. En el contexto actual, este riesgo se manifiesta principalmente a través de **sanciones económicas, aranceles, restricciones y controles comerciales**, así como en una mayor **volatilidad financiera** en los mercados internacionales. Estos factores pueden afectar las cadenas de suministro, el acceso a mercados, los costos operativos y la estabilidad económica, incrementando la exposición de las organizaciones a riesgos externos de difícil control.

Posible impacto en el negocio

La creciente incertidumbre geopolítica y la volatilidad de la economía global pueden generar **inestabilidad en los mercados financieros**, afectando negativamente el valor de las inversiones de la compañía. Esto podría traducirse en **variaciones en los rendimientos del portafolio**, presiones sobre la rentabilidad y posibles impactos en la **solidez financiera y niveles de capitalización**.

Posibles medidas de mitigación

Quálitas ha implementado una **Política de Inversión** orientada a asegurar que los portafolios administrados cumplan con los objetivos definidos de **rendimiento y control de riesgos**. Dicha política establece lineamientos para la **diversificación de activos, límites de exposición, criterios de elegibilidad y monitoreo continuo del desempeño**, permitiendo mitigar la volatilidad de los mercados financieros y fortalecer la resiliencia del portafolio frente a escenarios adversos.



◆ RIESGO EMERGENTE 2

Nombre del riesgo

Inteligencia artificial adversa

Categoría del riesgo

Tecnológico / Fraude

Descripción del riesgo

El Foro Económico Mundial (WEF) identifica los resultados adversos asociados a la inteligencia artificial como uno de los riesgos con mayor crecimiento en el horizonte de diez años, pasando de la posición #30 en el corto plazo a la posición #5 en el largo plazo.

El riesgo vinculado a la inteligencia artificial comprende las amenazas y desafíos que pueden derivarse de su uso, implementación o creciente dependencia. Estos riesgos pueden originarse por errores en los algoritmos, sesgos en los datos, falta de transparencia en los procesos de toma de decisiones automatizadas, así como por el uso indebido o malintencionado de estas tecnologías, incluyendo la manipulación de información o la pérdida de control sobre sistemas automatizados.

Asimismo, la inteligencia artificial plantea desafíos relevantes en materia de privacidad, ética, seguridad y continuidad operativa, lo que resalta la necesidad de contar con marcos de gobernanza y gestión adecuados para su uso responsable.

Posible impacto en el negocio

- Si los sistemas de IA cometen errores o son percibidos como injustos o sesgados, los clientes pueden perder la confianza en la organización.
- Riesgos éticos y de reputación: El uso irresponsable de la IA puede generar consecuencias públicas, demandas legales o impacto negativo en la reputación de la empresa.
- La interrupción de operaciones: La dependencia de la IA en procesos automatizados puede ocasionar interrupciones si los sistemas fallan o funcionan incorrectamente.
- Incertidumbre regulatoria y legal: Las leyes relacionadas con el uso de la IA están en constante desarrollo. El incumplimiento de regulaciones podría resultar en sanciones.
- Pérdida de control: En casos donde los sistemas de IA toman decisiones autónomas, puede haber una pérdida de control sobre los resultados si no se monitoriza adecuadamente.

Posibles medidas de mitigación

- Desarrollo y pruebas rigurosas: Pruebas exhaustivas y simulaciones para asegurar el correcto funcionamiento de la IA en diferentes escenarios.
- Auditoria y monitoreo constante: Sistemas de monitoreo continuo para revisar cómo la IA toma decisiones y asegurarse de que se alinean con las expectativas y estándares éticos.
- Cumplimiento normativo: cumplimiento a leyes y buenas prácticas locales e internacionales sobre el uso de la IA, asegurándose de cumplir con todas las normativas y estándares.
- Entrenamiento ético y responsable: capacitación a los desarrolladores y responsables de la IA sobre las implicaciones éticas de su uso.
- Desarrollo de la Política de intervención humana que defina claramente los límites de la toma de decisiones automatizadas por la IA.

CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

GRI 3-3, 418-1

Durante 2025, en Quálitas continuamos fortaleciendo nuestras capacidades de Seguridad de la Información y Ciberseguridad frente a un entorno de amenazas cada vez más dinámico y sofisticado. El incremento en ataques de ingeniería social, intentos de accesos no autorizados y riesgos derivados de configuraciones inseguras elevó el nivel de exposición sobre activos críticos, impulsándonos a evolucionar y reforzar nuestro enfoque preventivo y de respuesta. Así, prevenimos la materialización de posibles impactos negativos asociados a vulneraciones a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, uso indebido de datos personales, afectaciones a nuestros clientes y terceros.

Para atender este contexto, consolidamos y modernizamos nuestra postura de seguridad mediante la actualización de infraestructura tecnológica y la adopción de soluciones avanzadas. Entre los principales avances destaca la migración hacia una plataforma de protección de activos, que incorporó capacidades mejoradas de detección y respuesta ante amenazas. Asimismo, implementamos una plataforma de monitoreo que fortaleció la visibilidad operativa, el análisis de eventos y la gestión oportuna de incidentes.

Paralelamente, realizamos evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y pruebas

de penetración ejecutadas por un tercero certificado, con el objetivo de validar continuamente la efectividad de nuestros controles y fortalecer los procesos de protección de la información; como resultado, se actualizaron y reforzaron los controles perimetrales de red, los mecanismos de seguridad de aplicaciones, la gestión de accesos privilegiados y las herramientas de análisis y correlación de registros, lo que permitió robustecer los controles preventivos y correctivos, optimizar la gestión de identidades y accesos, y fortalecer el cumplimiento de estándares y mejores prácticas del sector.

La participación de terceros especializados en estas evaluaciones, así como la coordinación con áreas clave del negocio y tecnología, contribuye a retroalimentar y ajustar de manera continua nuestros procesos.

Finalmente, el factor humano continuó siendo un elemento clave dentro del riesgo organizacional. Por ello, fortalecimos y ampliamos las iniciativas de concientización en ciberseguridad, enfocadas en consolidar la cultura de seguridad, mejorar la identificación temprana de amenazas y reducir la probabilidad de incidentes derivados de comportamientos inseguros.

- ♦ El curso de Fundamentos de PCI DSS se mantuvo como obligatorio y formó parte de la evaluación anual de desempeño, reforzando el cumplimiento de los estándares de seguridad en el manejo de información sensible.

Gobernanza, procesos y controles

La gestión de la ciberseguridad se sustenta en el Comité de Seguridad de la Información responsable de supervisar la estrategia, los controles y la gestión de los riesgos asociados. Está conformado por representantes de la Alta Dirección, áreas clave del negocio y tecnología, así como asesores externos con experiencia, lo que fortalece la toma de decisiones y la adopción de mejores prácticas.

Por otra parte, operamos conforme a nuestra Política General de Seguridad de la Información, un instrumento de uso interno el cual establece lineamientos claros para el resguardo, uso y protección de los datos, así como las responsabilidades de los colaboradores dentro de la organización.



- ◆ En 2025, nuestra estrategia se integró con marcos de referencia internacionales, lo que permitió desarrollar planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres basados en evaluaciones de riesgo y análisis de impacto.

Durante 2025, no se registraron incidentes de seguridad de la información que derivaran en multas o sanciones por parte de autoridades regulatorias.

Protección de datos personales

Nuestra gestión de la protección de datos personales se coordina a través de la Subdirección de Cumplimiento, encargada de los aspectos regulatorios, quien trabaja en conjunto con la Dirección de Seguridad de la Información responsable de los aspectos técnicos; y la Dirección de Administración Integral de Riesgos quien supervisa los riesgos asociados.

◆ ENTRE NUESTROS LOGROS DEL 2025 SE ENCUENTRAN:



- ◆ La actualización de la cláusula de protección de datos personales en contratos laborales, así como la implementación del aviso de privacidad de Becarios para las compañías Quálitas Compañía de Seguros y Quálitas Salud.



- ◆ Acompañamiento en campo con los ajustadores de Quálitas Compañías de Seguros para evaluar mejoras en el cumplimiento de la firma del aviso de privacidad y fortalecer así la concientización a través de la elaboración de cápsulas informativas.



- ◆ Capacitación continua mediante foros presenciales, Webinars y el curso anual gestionado a través de Universidad Quálitas para las compañías Quálitas Compañía de Seguros y Quálitas Salud. Este año invertimos más de 7,300 horas y contamos con la participación más de 6,719 colaboradores.



- ◆ Dar continuidad a la alineación del cumplimiento en materia de protección de datos personales entre las subsidiarias del grupo -Quálitas Perú, Quálitas Costa Rica y Quálitas El Salvador-, trabajando de manera coordinada con los responsables de la materia en cada subsidiaria para atender las áreas de oportunidad identificadas.

Finalmente, durante el periodo reportado, a través del Canal de Resguarda de la compañía, se recibieron 5 denuncias relacionadas a supuestos tratamientos indebidos de datos personales. Una vez realizadas las investigaciones ninguna resultó procedente.

DERECHOS HUMANOS

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3

En Quálitas respetamos la dignidad y los derechos de todas las personas con las que interactuamos. Por ello, durante el año fortalecimos nuestro marco de actuación en derechos humanos y consolidamos prácticas que abarcan tanto nuestras operaciones como la relación con nuestros grupos de interés. También mantuvimos nuestro compromiso de prevenir cualquier forma de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso, inequidad salarial o trato indebido, además de impulsar la libertad de asociación y la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente, reforzamos la difusión de nuestra Política de Derechos Humanos, vigente para todas nuestras subsidiarias, y reafirmamos nuestra adhesión a lineamientos internacionales como:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales
- Las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Nuestra Política de Derechos Humanos es el marco que guía nuestras decisiones, operaciones y prevención de riesgos en la materia, así como el establecimiento de las expectativas hacia nuestros grupos de interés. Aborda temas como discriminación, diversidad, entorno organizacional favorable, hostigamiento e intimidación, libertad de asociación, libertad de expresión, libertad de reunión, acoso laboral, trabajo forzado, trabajo infantil y violencia laboral.

✦ [CONSULTA LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS AQUÍ.](#)

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA



1 Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.



2 Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.



3 Detener, prevenir o mitigar los impactos negativos.



4 Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados.



5 Informar sobre cómo se abordan los impactos.



6 Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.

Para garantizar el cumplimiento de la Política, como mecanismo de denuncia y como parte de nuestra debida diligencia, utilizamos el **Canal Q-Transparencia**, accesible para colaboradores, proveedores y otros grupos de interés. Reiteramos que cualquier vulneración puede reportarse mediante esta plataforma y que todos los casos se atienden con imparcialidad, confidencialidad y sin represalias.

Las infracciones a las normas establecidas pueden ameritar sanciones detalladas en el Reglamento Interno de Trabajo y, de ser necesario, se imponen sanciones de acuerdo con las leyes aplicables de cada país.

Identificación de temas relevantes en derechos humanos y mitigación

A partir de un análisis interno, identificamos los temas más relevantes por ámbito de actuación e implementamos medidas enfocadas en protección, capacitación, mejores prácticas laborales y cumplimiento normativo. Los riesgos analizados pueden ser reales o potenciales, ya que no todos se han materializado aún gracias a los controles establecidos.

| ÁMBITO | GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS | RIESGOS IDENTIFICADOS | MEDIDAS DE MITIGACIÓN / PREVENCIÓN |
|-------------------------|--------------------------------|---|---|
| ◆ Operaciones directas | Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Discriminación en el lugar de trabajo. • Afectaciones al bienestar mental y psicosocial. • Inequidad salarial. | <ul style="list-style-type: none"> • Difundimos el Código de Ética y Conducta y realizamos sensibilizaciones continuas. • Brindamos apoyo psicológico en línea. • Actualizamos la tabulación salarial por país y posición. |
| | Ajustadores | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales inseguras. • Remuneraciones inadecuadas. | <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con una brigada de protección civil que hace recorridos mensuales. • Brindamos capacitación a todos los colaboradores de todo el país a través de la Universidad Quálitas para conocer las normas oficiales en materia de protección civil. • Fortalecimos el programa de brigadistas de primeros auxilios con certificaciones de American Heart Association. • Impartimos capacitación en seguridad vial. • Reforzamos la prevención de riesgos laborales conforme a estándares vigentes. • Tenemos una política de compensación que valúa las funciones siendo libre de sesgos. |
| ◆ Relación con clientes | Clientes / Asegurados | <ul style="list-style-type: none"> • Exposición o uso inadecuado de información personal. • Comunicación y publicidad engañosa. • Incumplimientos en contratos de pólizas. | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimos controles internos para el manejo de datos. • Actualizamos lineamientos de marketing y etiquetado. • Ofrecimos formaciones a agentes y seguimiento puntual de casos. |
| ◆ Cadena de valor | Socios comerciales | <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimientos laborales. • Trabajo infantil. • Trabajo forzoso. | <ul style="list-style-type: none"> • Impulsamos el cumplimiento del Código de Ética. • Realizamos acciones de sensibilización con aliados. |
| ◆ Enfoque de inversión | Sociedad en general | <ul style="list-style-type: none"> • Afectaciones sociales y ambientales asociadas a sectores donde se coloca capital. | <ul style="list-style-type: none"> • Política de inversión responsable. • Ampliamos la evaluación ASG del portafolio. |

SEGURIDAD VIAL

GRI 3-3

En Quálitas, nuestro rol va más allá de indemnizar un siniestro: buscamos prevenirlo y así, evitar miles de muertes o lesiones al año por accidentes de tránsito.

♦ En Quálitas, no sólo aseguramos autos, cuidamos personas.

Entendemos la seguridad vial como un eje estratégico de nuestra propuesta de valor y de nuestra responsabilidad social. Por ello impulsamos programas de prevención, formación y acompañamiento dirigidos a clientes, operadores de transporte, colaboradores y al público en general, con el objetivo de reducir comportamientos de riesgo, mitigar pérdidas materiales y, sobre todo, salvar vidas.



Prevención de Riesgos

Desde 2010 contamos con un área de **Prevención de Riesgos**, que promueve una cultura de prevención de riesgos viales dentro y fuera de la organización, contribuyendo a la reducción de accidentes y a la protección de vidas humanas.

Dentro de las actividades que realiza, se destacan:

- Asesoría personalizada y diagnósticos de seguridad vial.
- Reportes detallados de siniestralidad y recomendaciones de mejora.
- Uso de tecnología de seguridad vial y análisis de datos.
- Programas de capacitación y consultoría en sistemas de gestión basados en la **ISO 39001**.

A través del área de Prevención de Riesgos, impulsamos diversos programas enfocados en operadores profesionales, flotillas de transporte y otros segmentos de clientes. Dentro de estos programas destacamos:

1

Campaña Conducta Vial Quálitas

- ♦ Desde hace más de diez años mantenemos de forma ininterrumpida la campaña Conducta Vial Quálitas, cuyo objetivo es impactar a la población mediante contenidos digitales, talleres, conferencias y materiales educativos.

Los mensajes se difunden a través de nuestro sitio web, redes sociales y otras plataformas, abordando temas como manejo defensivo, respeto a peatones y ciclistas, conducción responsable y prevención de factores de riesgo (uso de celular, velocidad, alcohol, fatiga, entre otros). En el 2025 logramos:

45,037 visitas

micrositio conductavialqualitas.com.mx

52 publicaciones

en redes sociales con más de 604k impresiones

6,426 aplicaciones

del Test del Buen Conductor para nuestros clientes y asegurados

760 aplicaciones

del Test del Buen Operador para nuestros clientes y asegurados

2

Programas para equipo pesado y flotillas

✦ Para el segmento de transporte de carga y pasajeros contamos con iniciativas específicas:

HÉROES DEL CAMINO Y SI LA CARRETERA HABLARA

Campañas dirigidas a operadores de equipo pesado que combinan mensajes educativos, testimonios de sobrevivientes y familiares, y materiales audiovisuales que buscan sensibilizar sobre las consecuencias humanas de los accidentes y reconocer a quienes conducen de forma segura. **Se realizaron 5,000 capacitaciones alcanzando a más de 100,000 operadores.**



INCLUSIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SEGURIDAD VIAL

Acompañamos a nuestros clientes en la adopción de dispositivos de tecnologías en seguridad vial, sistemas avanzados de asistencia al conductor y sistemas de monitoreo del conductor.

En 2025 instalamos 9,745 dispositivos.

Generamos un informe de siniestralidad mensual de **578 flotillas** con una prima mayor a los 5 millones de pesos con el objetivo de mejorar la gestión preventiva y la toma de decisiones basada en datos.

CONSULTORÍA BASADA EN ISO 39001

La consultoría busca que las empresas transportistas conozcan la norma, la puedan interpretar dentro de su organización y junto con un líder de prevención de riesgos estandarizar sus procedimientos.

De esta forma, los encaminamos a realizar la certificación ISO 39001 con el objetivo de reducir, y en última instancia, eliminar las incidencias y riesgos de muertes y heridas graves derivadas de los accidentes viales.

DESARROLLO DE MONITORISTAS EN SEGURIDAD VIAL

Programa de capacitación dirigido al personal encargado de monitorear las flotillas, mediante el cual buscamos reducir riesgos viales y accidentes a través de estrategias de comunicación y alertamiento; optimizar la distribución de viajes mediante el uso de herramientas automatizadas; y promover el uso adecuado de la tecnología aplicada a la seguridad vial, reforzando el criterio humano en la interpretación de datos.

En 2025 capacitamos a 252 personas.



CAPACITACIÓN: LA CLAVE PARA REDUCIR RIESGOS

La capacitación es fundamental **para tomar decisiones ante situaciones de peligro** y mejorar tu desempeño en la seguridad vial.

¡Más conocimientos mejoran tu seguridad!

¡Conviértete en un héroe del camino y salva vidas!
conductavialqualitas.com.mx



CAPTACIÓN, SELECCIÓN E INTEGRACIÓN EFECTIVA DE OPERADORES

Servicio de consultoría que ayuda a las empresas de transporte a diseñar y fortalecer sus procesos de selección, formación y retención de operadores.

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD VIAL

Realizamos una identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad para proponer herramientas de contención partiendo de una estrategia de prevención.

3

Campaña Conducta Vial para motos

- ◆ Conscientes del creciente uso de motocicletas y de la vulnerabilidad de sus usuarios, desarrollamos la Campaña Conducta Vial para motos que incluye:
 - ◆ Análisis detallado de la siniestralidad considerando únicamente motos.
 - ◆ Capacitaciones y talleres específicos para las flotillas de motociclistas.



- ◆ Materiales visuales y videos con recomendaciones de conducción segura.
- ◆ Generación de reportes periódicos para orientar acciones de prevención.

La prevención de estos siniestros evita lesiones graves y salva vidas, por lo que constituye un foco prioritario dentro de nuestra estrategia de seguridad vial.

Programas de seguridad vial para Ajustadores Presenciales

La seguridad vial también es una prioridad al interior de Quálitas. Buscamos que nuestros ajustadores, que están en la calle atendiendo siniestros cuenten con herramientas, formación y acompañamiento adecuados.

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) con varios años de implementación, que ha incorporado progresivamente nuevas entidades del país y ha sido objeto de auditorías externas e internas para ratificar su cumplimiento. Entre los logros destaca la reducción significativa de accidentes, reflejada en la disminución del índice de siniestralidad en 8 puntos porcentuales en comparación al 2024. De acuerdo con las pruebas de eficacia operativa realizadas a los controles de la ISO 39001, se determinó un ambiente de control: CONFIABLE.

Dentro del SGSV, el programa Easy Driver Score (EDS) permite monitorear los hábitos de conducción de los ajustadores mediante dispositivos de telemetría instalados en los Qualicoches. Contamos con 1,149 dispositivos en nuestra flotilla de ajustadores, logrando una cobertura del sistema de telemetría del 92%. Además, cada ajustador de forma autónoma revisa su boleta de calificación referente a sus hábitos de manejo, lo que fomenta la conciencia sobre su forma de conducir y ha

contribuido a mejorar la siniestralidad de la flotilla interna. Este indicador se incorpora también a los esquemas de reconocimiento, por ejemplo, en los eventos de Campeones del Servicio.

Además, contamos con formación sobre prevención de riesgos, conducción en condiciones adversas, distracciones al volante y control de emociones por medio del área de Prevención de Riesgos Quálitas. Así como cursos de seguridad vial impartidos por medio de la Universidad Quálitas.

Estas iniciativas se complementan con acciones de comunicación interna y campañas específicas que refuerzan la idea de que la seguridad es responsabilidad de todas las personas que forman parte de Quálitas.

- ◆ En 2025 no se registró ninguna fatalidad en siniestros de Qualicoches en todo el país.

4

Talleres y actividades con clientes

- ◆ **Taller Manejo Responsable y Seguridad Vial** impartido por Pancho Name, piloto profesional y promotor de la conducción segura en México. Este taller, dirigido a asegurados, clientes y agentes, en donde participaron más de 150,000 personas, combina sesiones teóricas con ejercicios prácticos en pista para reforzar el compromiso personal con una conducción responsable.



03

EXPERIENCIA
DEL CLIENTE

**Siempre
avanzando**
poniendo a nuestros
clientes en el centro



✦ EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CANALES Y DATOS PRINCIPALES

GRI 3-3

En Quálitas ponemos al asegurado en el centro de nuestro modelo de negocio. Sabemos que la verdadera diferencia se muestra en cada interacción y, en especial, en los momentos de mayor vulnerabilidad: cuando ocurre un siniestro. Por eso, buscamos que la experiencia sea coherente en todas las etapas, desde la asesoría y contratación de la póliza, hasta la atención, el seguimiento y el cierre del siniestro.

Nuestro compromiso es ofrecer un servicio ágil, confiable y cercano, combinando la atención personalizada de nuestros expertos, con herramientas tecnológicas que simplifican los trámites y permiten brindar una respuesta oportuna.

✦ **PARA OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA, CONTAMOS CON UNA DE LAS ESTRUCTURAS DE SERVICIO MÁS ROBUSTAS DEL SECTOR. NUESTRA RED DE ATENCIÓN SE COMPONE DE:**

248 Oficinas de servicio

dirigidas por socios de negocio, que comercializan nuestros servicios y ofrecen atención personalizada a los asegurados.

Canales digitales,

como la app **Q Móvil**, **Qualibot** y otros canales de mensajería y autoservicio, que facilitan la gestión de pólizas, el reporte de siniestros y el seguimiento en tiempo real.

+ de 900 personas

en equipos especializados que soportan la **operación end-to-end**: cabinas de atención, coordinación de grúas y asistencia vial, gestión de pagos a asegurados y terceros, operación en autopistas y experiencia del cliente.

352 Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQ),

ubicadas estratégicamente a lo largo del país en lugares donde la cultura del seguro aún es incipiente y donde buscamos acercar nuestros productos y servicios.

+ de 1,800 ajustadores,

que atienden siniestros en campo y acompañan al asegurado durante el proceso de reclamación.



Nuestra gestión en la atención de desastres

En medio de la contingencia ocasionada por las lluvias torrenciales registradas en octubre de 2025 en varios estados del país como Veracruz, Hidalgo, Puebla, Querétaro, entre otros, la ciudad de Poza Rica fue una de las más afectadas por el desbordamiento del río Cazonas. Esto ocasionó daños severos a infraestructura, comercios y vehículos. Frente a esta situación, Quálitas activó sus protocolos de atención a eventos catastróficos y desplegó un esquema mixto de servicio presencial y digital.

- ♦ Asimismo, se instalaron tres puntos de apoyo en la ciudad para brindar atención directa a los asegurados, siendo la primera compañía en arribar a la zona afectada, mientras que el Ajuste Digital Exprés permitió atender de manera remota 65% de los reportes relacionados con el evento.

En 2025, el costo de siniestralidad por huracanes en México fue de 527 millones de MXN, de los cuáles 446 millones de MXN correspondieron a las zonas cercanas al río Cazonas.





INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

GRI 3-3

En Quálitas entendemos la innovación y la tecnología como habilitadores de un mejor servicio, mayor seguridad y una operación más eficiente. Por ello, durante 2025 seguimos consolidando un ecosistema de soluciones digitales y de telemetría que nos permite conocer mejor el comportamiento de los conductores, anticipar riesgos y acompañar de manera más cercana tanto a nuestros asegurados como a nuestros equipos en campo.

Telemática para mejorar el servicio y la seguridad

Utilizamos soluciones de telemetría y rastreo para mejorar la seguridad y hacer más eficiente la operación. Estas herramientas también se ofrecen a las empresas aseguradas para apoyarles en la gestión de sus unidades.

Los sistemas registran información clave sobre los hábitos de conducción, velocidad, frenados, aceleraciones y giros bruscos, y sobre la situación del vehículo, incluyendo códigos de falla, niveles de batería, temperatura y otros parámetros críticos. Con estos datos es posible realizar intervenciones preventivas, reducir incidentes derivados de fallas mecánicas y tomar decisiones más informadas sobre la operación de cada unidad.

Para nuestros clientes de flotillas, ponemos a disposición Qualitrack, la solución telemática de Quálitas que permite gestionar, monitorear y localizar vehículos en tiempo real. A través de esta plataforma, los administradores pueden:

- Dar seguimiento minuto a minuto a cada unidad.
- Acceder a reportes detallados de conducción para identificar comportamientos de riesgo.
- Recibir alertas en tiempo real sobre eventos relevantes, como posibles colisiones, frenados o aceleraciones bruscas.
- Cumplir con requisitos normativos específicos, como la norma NOM-087 de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, relacionada con tiempos de conducción y descanso.

Adicionalmente, gracias a Q-Connect, las empresas pueden integrar la información de sus propios dispositivos de rastreo con nuestra plataforma, sin necesidad de reemplazar la tecnología que ya utilizan. Q-Connect actúa como un concentrador de datos que se conecta con distintos proveedores autorizados, permitiendo aprovechar la telemetría existente para gestionar riesgos y mejorar la operación de la flotilla.

AL CIERRE DE 2025 CONTAMOS CON:

9,745

dispositivos de telemetría instalados

150,000

dispositivos de geolocalización instalados

59%

de recuperación de vehículos robados que contaban con dispositivos antirrobo



Además, seguimos profundizando en soluciones especializadas que refuerzan la seguridad vial y la prevención de accidentes para nuestros clientes como dispositivos con sistema de cámaras dual para monitorear la conducción y mejorar la seguridad en cabina, permitiendo detectar eventos de riesgo como proximidad, frenados bruscos y signos de fatiga. Asimismo, se instalaron dispositivos para identificar distracciones y fatiga, así como monitorear tiempos de conducción y cumplimiento de protocolos operativos.



GESTIÓN DE SINIESTROS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GRI 3-3

Cuando uno de nuestros asegurados enfrenta un siniestro, activamos un proceso diseñado para darle certidumbre y acompañamiento de principio a fin. Contamos con un flujo de atención estructurado por etapas. Este esquema combina canales digitales y presenciales y se apoya en equipos especializados, con el fin de resolver cada caso de manera ágil, transparente y cercana.

PROCESO DE ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

1 REPORTE

- Los siniestros se pueden reportar a través de la cabina nacional, Q Móvil y Qualibot. Además, disponemos de canales específicos para emergencias en autopistas y contingencias masivas.
- Nuestro tiempo promedio de respuesta en llamadas de cabina fue de 6 segundos y en 2025 atendimos más de 3.3 millones de llamadas en cabina nacional.

2 AJUSTE

- En función de la naturaleza del siniestro, canalizamos a atención presencial o a Ajuste Digital Exprés. En 2025 atendimos 493,435 siniestros de forma digital y 1,014,932 mediante ajustadores presenciales.
- Para siniestros menores, el asegurado puede completar el proceso de forma remota por medio de ajuste Digital Express, enviando fotografías y datos del incidente sin necesidad de la visita de un ajustador. El tiempo promedio de resolución por medio fue de 27 minutos.
- En casos complejos o que involucran equipo pesado, cristales o robos, contamos con una red especializada de más de 250 ajustadores para atención en sitio.

3 VALUACIÓN, REPARACIÓN Y PAGO

- El equipo interno, valuadores y talleres de la QualiRed realizan la estimación de daños y la reparación del vehículo.
- En pérdidas totales, avanzamos en la digitalización del proceso: alrededor del 32% de las pérdidas totales se pagan ya por canales digitales, lo que reduce visitas a oficinas y tiempos de cierre.

4 ATENCIÓN MÉDICA

- A través de proveedores médicos aliados, gestionamos la atención necesaria cuando el siniestro involucra lesiones, priorizando el bienestar de las personas.

5 ASESORÍA LEGAL

- Contamos con equipo legal de abogados que acompañan a los asegurados cuando un siniestro deriva en procesos legales, para darle seguimiento y brindar orientación especializada.

Nuestro tiempo promedio de arribo a un siniestro fue de 31 minutos.



Con el fin de ofrecer más opciones a nuestros asegurados y adaptar el servicio a sus preferencias y contextos, seguimos fortaleciendo el canal de Ajuste Digital Exprés. En 2025, 31% del total de siniestros se atendieron a través de esta modalidad, lo que contribuyó a reducir traslados, tiempos de espera y emisiones asociadas.

Gracias a este enfoque, el índice de satisfacción en Ajuste Digital alcanzó alrededor de 94% en 2025, muy cercano al 96% del ajuste presencial y cerrando la brecha de hasta 10 puntos que existía hace dos años.

En paralelo, continuamos utilizando inteligencia artificial y automatización de procesos para optimizar la atención telefónica, evaluar el sentimiento de los clientes durante la atención y detectar oportunidades de mejora. Actualmente, cerca del 22% de los clientes atendidos diariamente interactúan con soluciones de IA, manteniendo siempre opciones de contacto humano para quienes lo prefieren.

♦ Satisfacción del cliente

Monitoreamos de forma continua la satisfacción y percepción de nuestros asegurados a través de encuestas de servicio y del indicador **Net Promoter Score (NPS)**. En 2025 alcanzamos una satisfacción general de 92.4%, frente al 90.8% de 2024, con 20% de participación en la encuesta.





PRÁCTICAS DE VENTA RESPONSABLE

GRI 417-2, 3-3, SASB FN-IN-270A.4, SASB FN-IN-270A.1

En Quálitas concebimos la comercialización de seguros como una relación de confianza a largo plazo. Por ello, nuestras prácticas de venta responsable se sustentan en un marco claro de políticas y lineamientos internos: actuamos conforme a nuestra Política de Comercialización, Código de Ética y Conducta y a los Principios Éticos Comerciales, los cuales son de cumplimiento obligatorio para agentes, oficinas de servicio, ODQ, áreas comerciales y canales digitales. Nuestro enfoque de gestión busca asegurar que cada póliza ofrecida responda realmente a las necesidades del cliente, que la información proporcionada sea clara y suficiente, y que las decisiones comerciales estén alineadas con nuestros valores de honestidad, transparencia y servicio.

Desde esta perspectiva, identificamos que una comercialización responsable puede generar impactos positivos, como una mayor confianza del cliente, una mejor comprensión de las coberturas contratadas y una toma de decisiones más informada para la protección del patrimonio. Al mismo tiempo, reconocemos que una asesoría insuficiente, una comunicación poco clara o prácticas comerciales inadecuadas

pueden derivar en impactos negativos, como expectativas erróneas sobre el producto, insatisfacción del asegurado, quejas, afectaciones reputacionales o incumplimientos regulatorios.

Durante 2025 reforzamos la gobernanza comercial mediante una estructura más clara y cercana a las 248 oficinas de servicio y 352 ODQ's, lo que ha permitido acompañar mejor a los agentes y mantener un diálogo permanente, resaltando temas como el servicio, la siniestralidad y la rentabilidad. Este enfoque también se nutre de la retroalimentación recibida de nuestros clientes, agentes y autoridades, la cual analizamos a través de los canales de atención, quejas y seguimiento comercial para identificar oportunidades de mejora en la información, la asesoría y la experiencia de contratación.

Formación y supervisión de agentes y fuerza de venta

Los agentes constituyen el principal punto de contacto con nuestros asegurados. Por ello, contamos con un esquema de mejora continua que incluye:

- Programas de inducción y actualización periódica en productos, condiciones contractuales, tratamiento de datos personales y prevención de lavado de dinero.
- Herramientas digitales y reportes comerciales que permiten a directores de oficina y líderes comerciales dar seguimiento a la calidad del portafolio, niveles de siniestralidad y métricas de servicio, más allá del volumen de prima emitida.
- Consolidación del dominio de datos comerciales y la homologación de información entre oficinas, con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y reforzar la propuesta de valor para los clientes.

Nuestro objetivo es que la comercialización de nuestros productos se realice con apego a criterios de transparencia, asesoría justa y

cumplimiento normativo, contribuyendo a una mejor experiencia para el asegurado y a relaciones de largo plazo con agentes y clientes. La efectividad de este enfoque se complementa con indicadores de percepción y satisfacción del cliente, incluidos en la sección anterior, donde se presenta el NPS y otros resultados que reflejan la experiencia del asegurado a lo largo de todo el proceso, al igual que con el seguimiento quejas, multas o sanciones frente a este aspecto.

Además, contamos con canales formales para la recepción de quejas y denuncias relacionadas con comercialización. Los casos reportados se analizan para determinar si existe información engañosa, incumplimiento de requisitos regulatorios o prácticas contrarias a nuestras políticas internas, y se establecen medidas correctivas que pueden ir desde la retroalimentación y la capacitación adicional hasta sanciones comerciales o contractuales. Este análisis también nos permite identificar tendencias, fortalecer controles y retroalimentar el enfoque de gestión para prevenir recurrencias y mejorar continuamente nuestras prácticas de venta responsable.

Durante 2025 no se registraron casos de incumplimiento relacionados con marketing y comunicación de productos, ni casos vinculados con marketing o publicidad engañosa ante autoridades o instancias externas.

EDUCACIÓN FINANCIERA Y CULTURA DEL SEGURO

GRI 3-3

En Quálitas estamos convencidos de que la educación financiera y la cultura del seguro son fundamentales para construir sociedades más resilientes. Cuando las personas cuentan con información clara y herramientas para entender riesgos, productos financieros y coberturas, pueden tomar mejores decisiones para proteger su patrimonio, planear a largo plazo y responder de manera más sólida ante imprevistos. En un contexto donde gran parte de la población aún está subasegurada o no conoce a detalle cómo funciona un seguro, cerrar esa brecha de conocimiento es una responsabilidad que asumimos como parte de nuestro propósito.

Por ello, impulsamos diferentes programas y contenidos orientados a fortalecer la cultura del seguro y la educación financiera entre nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, agentes, asegurados, y público en general. A través de diversos canales, plataformas digitales, talleres, campañas especializadas y alianzas, buscamos explicar de forma sencilla conceptos clave como cobertura, suma asegurada, prevención de riesgos y planificación financiera, promoviendo decisiones informadas a la hora de invertir y proteger sus bienes.

Para llegar a distintos grupos de interés, combinamos acciones presenciales con una estrategia digital activa. En 2025, nuestros contenidos de educación financiera y cultura del seguro en redes sociales alcanzaron a más de **80,000 personas**, abordando temas como prevención de riesgos, conceptos básicos de seguros y recomendaciones para proteger el patrimonio. Además, a través de boletines de prensa, infografías e intervenciones en medios de comunicación, difundimos mensajes orientados a fortalecer la educación financiera y la cultura del seguro, con un alcance superior a **1.4 millones de personas en México**.

ENTRE LOS PROGRAMAS Y ACCIONES QUE DESARROLLAMOS PARA PROMOVER LA EDUCACIÓN FINANCIERA, DESTACAMOS:

1

Semana de Educación Financiera

- ♦ **OBJETIVO:** Promover hábitos financieros responsables, explicar el rol del seguro en la planeación personal y acercar a las nuevas generaciones a una gestión más consciente de sus recursos.
- ♦ **ACCIONES RELEVANTES:** Impartimos cinco conferencias virtuales gratuitas dirigidas a jóvenes.

292

estudiantes universitarios

VIVE LA EXPERIENCIA. DEL BIENESTAR FINANCIERO.

SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025

Presencial
23 - 26 oct
Monumento a la Revolución
De 9 a 17 h

En línea
20 oct - 31 dic

Pon a prueba tus habilidades

Consulta las actividades

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

2

Kidzania

- ✦ **OBJETIVO:** Fomentar desde edades tempranas, en alianza con Kidzania, la cultura del seguro y la responsabilidad vial en México.

+ de 140,000 niños

beneficiados en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.



3

Programas para colaboradores

- ✦ **OBJETIVO:** Fortalecer los conocimientos financieros de nuestros colaboradores y promover una mejor comprensión del papel del seguro en la planeación personal y familiar.

- ✦ **ACCIONES RELEVANTES:**

+ de 30

cursos, talleres y webinars impartidos.

3,018 horas

acumuladas de formación.

- ✦ **PERSONAS BENEFICIARIAS:**

2,092

participaciones de directores de oficina de QCS.

2,084

participantes de QCS tomaron al menos un curso de educación financiera.

83

participantes fuera de México participaron en estas iniciativas.





4

Programas para agentes

✦ **OBJETIVO:** Promover hábitos financieros responsables para nuestros agentes y fortalecer sus conocimientos en finanzas personales y salud financiera, reconociendo su papel como vínculo con nuestros clientes.

✦ **ACCIONES RELEVANTES:**

+ de 40

cursos, talleres y webinars impartidos.

✦ **PERSONAS BENEFICIARIAS:**

7,057

agentes.

6,773 horas

acumuladas de formación impartida.





04 NUESTRO TALENTO

**Siempre
avanzando**
gracias a la fuerza
de nuestro equipo



✦ NUESTRO TALENTO

En 2025, el área de Recursos Humanos evolucionó a Dirección de Personas, reflejando el reconocimiento del valor que cada colaborador aporta a la organización y la importancia de colocar a las personas en el centro de la toma de decisiones. Más allá de considerarlas como un recurso, el enfoque está orientado a atraer, desarrollar y retener al mejor talento, impulsando tanto su crecimiento como el éxito de la compañía.

Este cambio implicó la implementación de un modelo de gestión centrado en la experiencia del colaborador, con énfasis en la escucha activa, la percepción de valor de los beneficios y la eficiencia de los procesos.

Durante 2025, se avanzó en la homologación de sistemas y beneficios a nivel nacional y en las subsidiarias en el extranjero, sin incrementar costos, mediante la optimización de plataformas y el fortalecimiento de la disponibilidad de información para la toma de decisiones.

Estos avances sientan las bases para consolidar una cultura en la que el crecimiento del negocio y el desarrollo del talento evolucionan de manera conjunta y sostenible.

COMPOSICIÓN DE LA FUERZA LABORAL

GRI 2-7, 405-1

Como resultado del crecimiento sostenido de la organización, en 2025 incrementamos nuestra plantilla en un 4%, cerrando el año con

7,649 colaboradores en 6 países

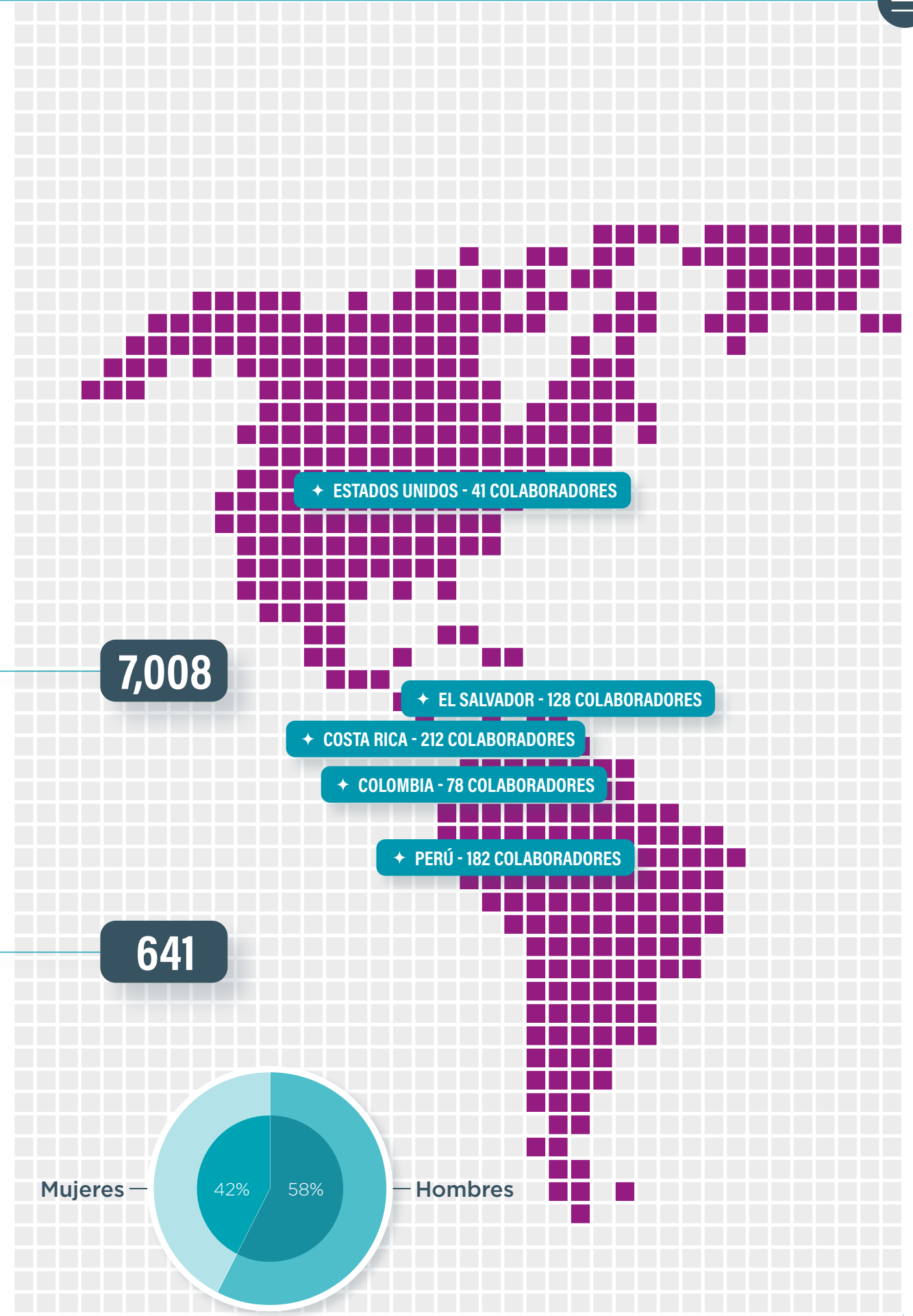
✦ TOTAL DE COLABORADORES POR PAÍS Y SUBSIDIARIA

✦ MÉXICO COLABORADORES EN TOTAL

| | 2025 | 2024 | Δ (%) |
|------------------------------|--------------|-------|-------|
| Quálitas Compañía de Seguros | 6,642 | 6,466 | 3% |
| Qsalud | 59 | 47 | 26% |
| Flekk | 251 | 336 | -25% |
| DCT | 56 | | |
| Total | 7,008 | 6,849 | 2% |

✦ INTERNACIONALES COLABORADORES EN TOTAL

| | 2025 | 2024 | Δ (%) |
|----------------------------|------------|------|-------|
| Quálitas Colombia | 78 | | |
| Quálitas El Salvador | 128 | 109 | 17% |
| Quálitas Perú | 182 | 152 | 20% |
| Qualitas Insurance Company | 41 | 54 | -24% |
| Quálitas Costa Rica | 212 | 180 | 18% |
| Total | 641 | 495 | 29% |

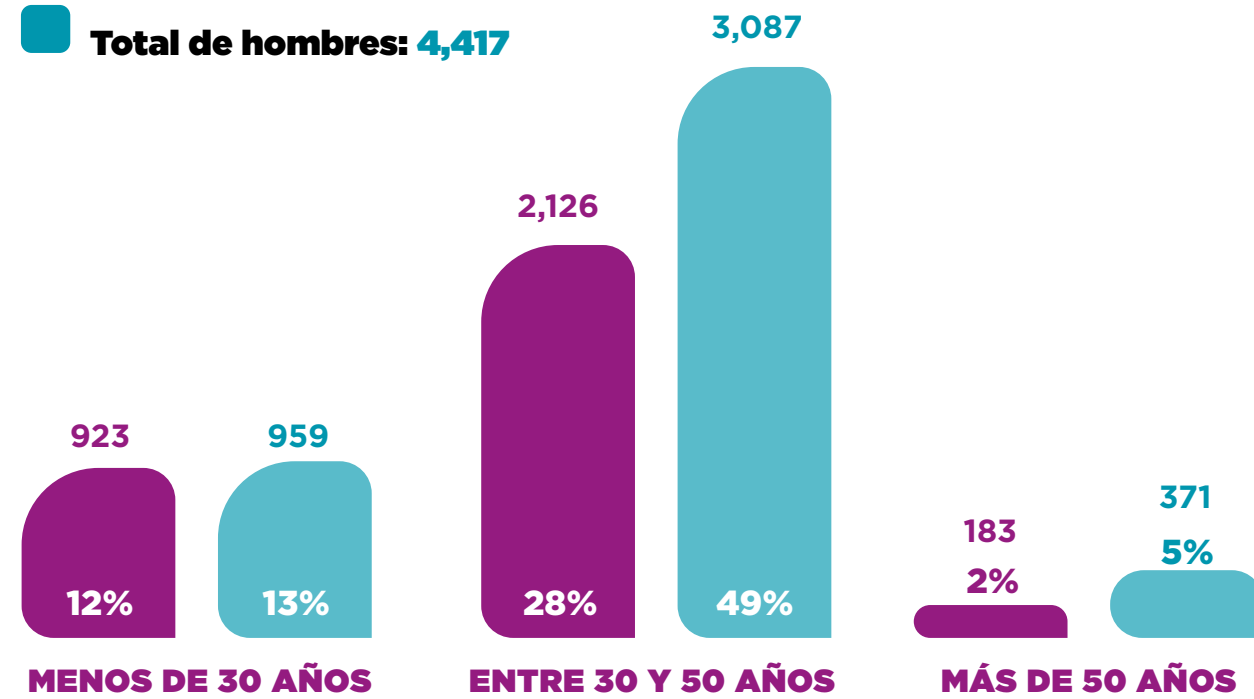




✦ Al cierre del 2025, el 95 % de nuestra plantilla contaba con contrato por tiempo indeterminado.

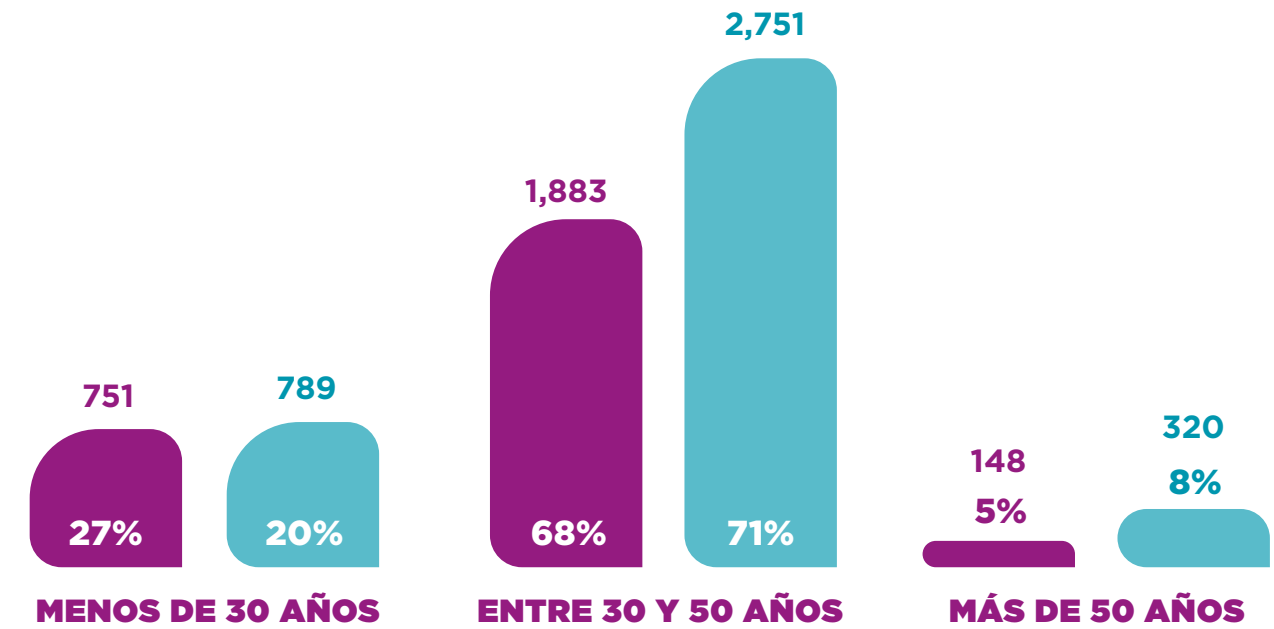
COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO QUÁLITAS CONTROLADORA

Total de mujeres: 3,232
Total de hombres: 4,417



COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

Total de mujeres: 2,782
Total de hombres: 3,860





Equidad y diversidad

GRI 3-3

En Quálitas promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades como pilares fundamentales de nuestra cultura organizacional. Este compromiso se refleja tanto en nuestras políticas internas como en nuestro Compromiso con la Diversidad e Inclusión, y se materializa en acciones concretas orientadas a fortalecer la diversidad de género en todos los niveles de la organización.

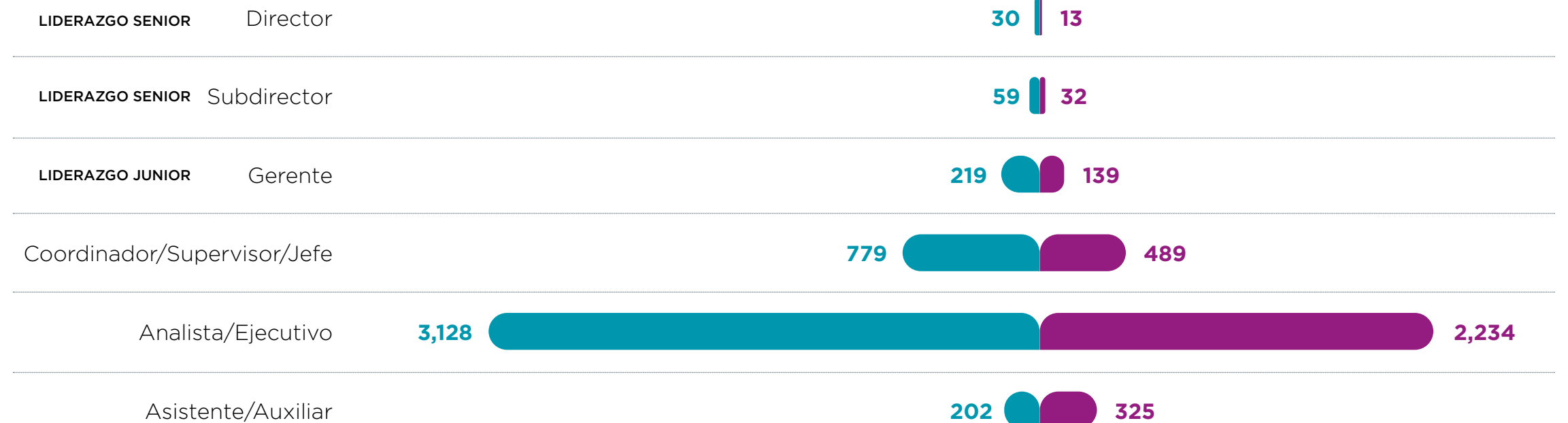
Adicional, contamos con mecanismos formales para prevenir, detectar y atender situaciones que puedan afectar el bienestar, incluyendo casos de discriminación, acoso y violencia laboral. Estos se gestionan conforme a nuestro Código de Ética y son supervisados por el Comité de Igualdad y No Discriminación.

Disponemos de canales de denuncia confidenciales, a través de los cuales todas las quejas son investigadas y, en su caso, derivan en las medidas correctivas y sanciones correspondientes.

COLABORADORES POR CARGO Y GÉNERO DE QUÁLITAS CONTROLADORA

Total de hombres: 4,417

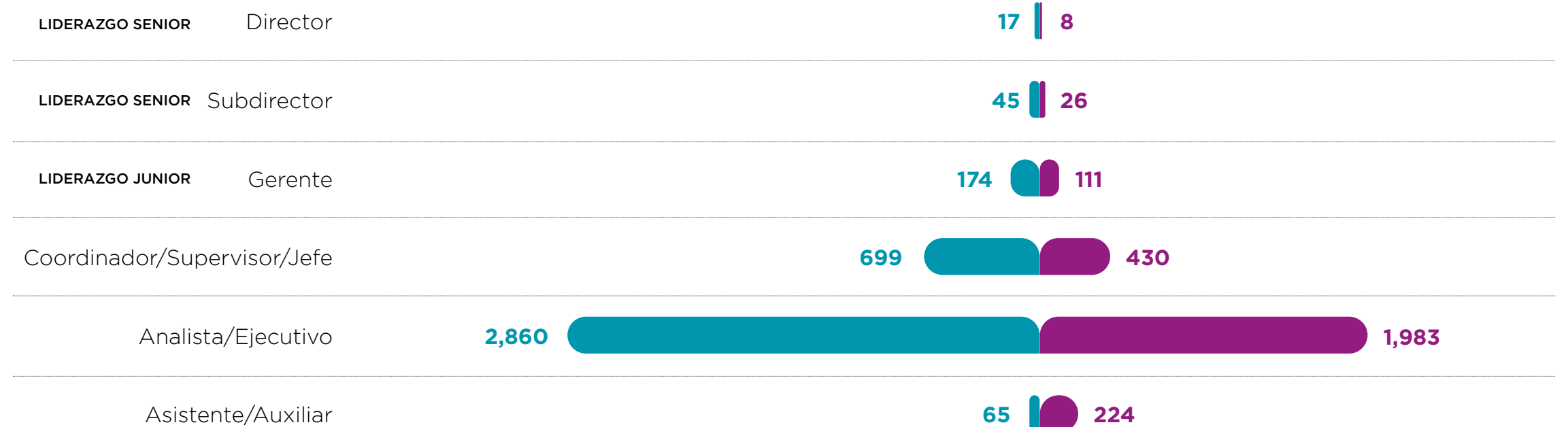
Total de mujeres: 3,232



COLABORADORES POR CARGO Y GÉNERO DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

Total de hombres: 3,860

Total de mujeres: 2,782



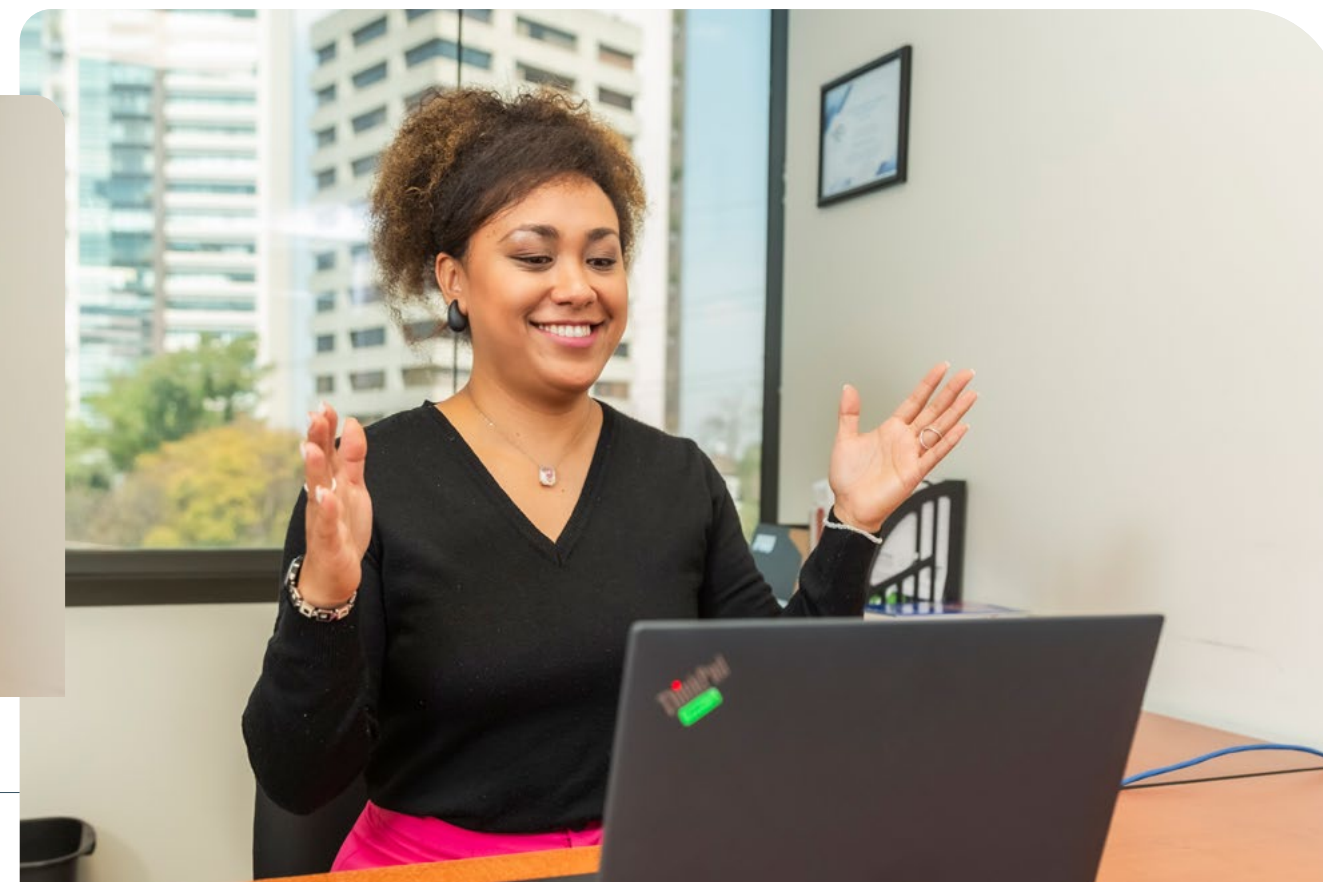


POSICIONES DE LIDERAZGO, GENERADORAS DE INGRESOS Y STEM OCUPADAS POR MUJERES QUÁLITAS CONTROLADORA

| | MUJERES | HOMBRES | TOTAL | % DE MUJERES |
|---|---------|---------|-------|--------------|
| Posiciones de liderazgo | 184 | 308 | 492 | 37% |
| Posiciones junior de liderazgo ¹ | 139 | 219 | 358 | 39% |
| Posiciones senior de liderazgo ² | 45 | 89 | 134 | 34% |
| Posiciones generadoras de ingresos | 2,602 | 1,408 | 4,010 | 65% |
| Posiciones STEM | 164 | 398 | 562 | 29% |

POSICIONES DE LIDERAZGO GENERADORAS DE INGRESOS Y STEM OCUPADAS POR MUJERES QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

| | MUJERES | HOMBRES | TOTAL | % DE MUJERES |
|---|---------|---------|-------|--------------|
| Posiciones de liderazgo | 145 | 236 | 381 | 38% |
| Posiciones junior de liderazgo ¹ | 111 | 174 | 285 | 39% |
| Posiciones senior de liderazgo ² | 34 | 62 | 96 | 35% |
| Posiciones generadoras de ingresos | 1,148 | 541 | 1,689 | 68% |
| Posiciones STEM | 122 | 272 | 394 | 31% |



¹ Se consideran posiciones de liderazgo junior a Gerentes.

² Se consideran posiciones de liderazgo senior a Directores o Subdirectores.



DESARROLLO DEL COLABORADOR

GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

Durante 2025, fortalecimos nuestra estrategia de desarrollo del talento, combinando una oferta formativa más amplia con el uso intensivo de tecnología para la gestión del capital humano.

Se incorporaron herramientas de Business Intelligence (BI) y analítica basada en inteligencia artificial (IA), que permitieron identificar patrones y anticipar necesidades de capacitación. A través de estas herramientas, se detectaron brechas de capacidades, se dio seguimiento al progreso individual y se diseñaron rutas de aprendizaje personalizadas.

Asimismo, se amplió y actualizó el contenido de los programas de formación obligatoria, con el objetivo de homologar conocimientos clave en temas técnicos, normativos y de cultura corporativa, independientemente del área o la región.

Esta base se complementó con iniciativas específicas orientadas a fortalecer la cultura de liderazgo, promoviendo el desarrollo de habilidades clave para la gestión de equipos y la toma de decisiones.

197 horas

promedio de formación por colaborador en Quálitas Controladora.

♦ MUJERES - 237 HORAS

♦ HOMBRES - 167 HORAS



\$5,631 MXN

de inversión en formación por colaborador.

♦ Alineamos el desarrollo del talento con las prioridades estratégicas del negocio, asegurando que cada iniciativa respondiera a los retos actuales y futuros de la organización.

Estas acciones impulsaron el desempeño individual y colectivo. Al mismo tiempo, fortalecieron nuestra capacidad operativa y generaron un impacto positivo y sostenible en los resultados de la empresa.

Durante 2025, estructuramos nuestra oferta formativa en los siguientes rubros:

- ♦ Cultura organizacional
- ♦ Educación Financiera
- ♦ Cumplimiento normativo
- ♦ Desarrollo de liderazgo
- ♦ Diversidad e inclusión
- ♦ Seguridad y salud ocupacional
- ♦ Sustentabilidad
- ♦ Tecnologías de la información
- ♦ Derechos Humanos



Universidad Quálitas

A través de Universidad Quálitas se ponen a disposición diversos programas orientados al fortalecimiento de habilidades técnicas, de liderazgo y de gestión. Esta plataforma está diseñada para atender las necesidades de capacitación de colaboradores, agentes, proveedores y clientes, promoviendo el aprendizaje continuo y el desarrollo de capacidades alineadas con la operación del negocio.

♦ En 2025 se invirtieron \$14.2 millones de MXN en formación a través de la Universidad Quálitas.



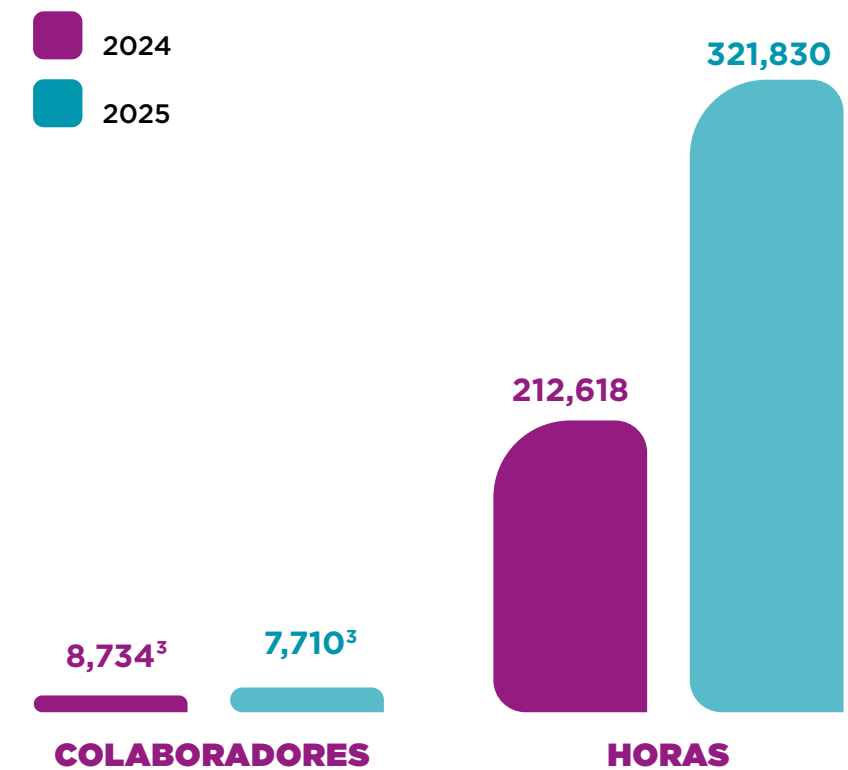
Accesibilidad **24/7** a la plataforma

+200 contenidos disponibles

Soporte personalizado para resolución de dudas



EVOLUCIÓN DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS 2024-2025



³ La cifra supera el total de la plantilla, ya que incluye a los colaboradores que formaron parte de la organización durante 2025, pero que causaron baja antes del cierre del año.

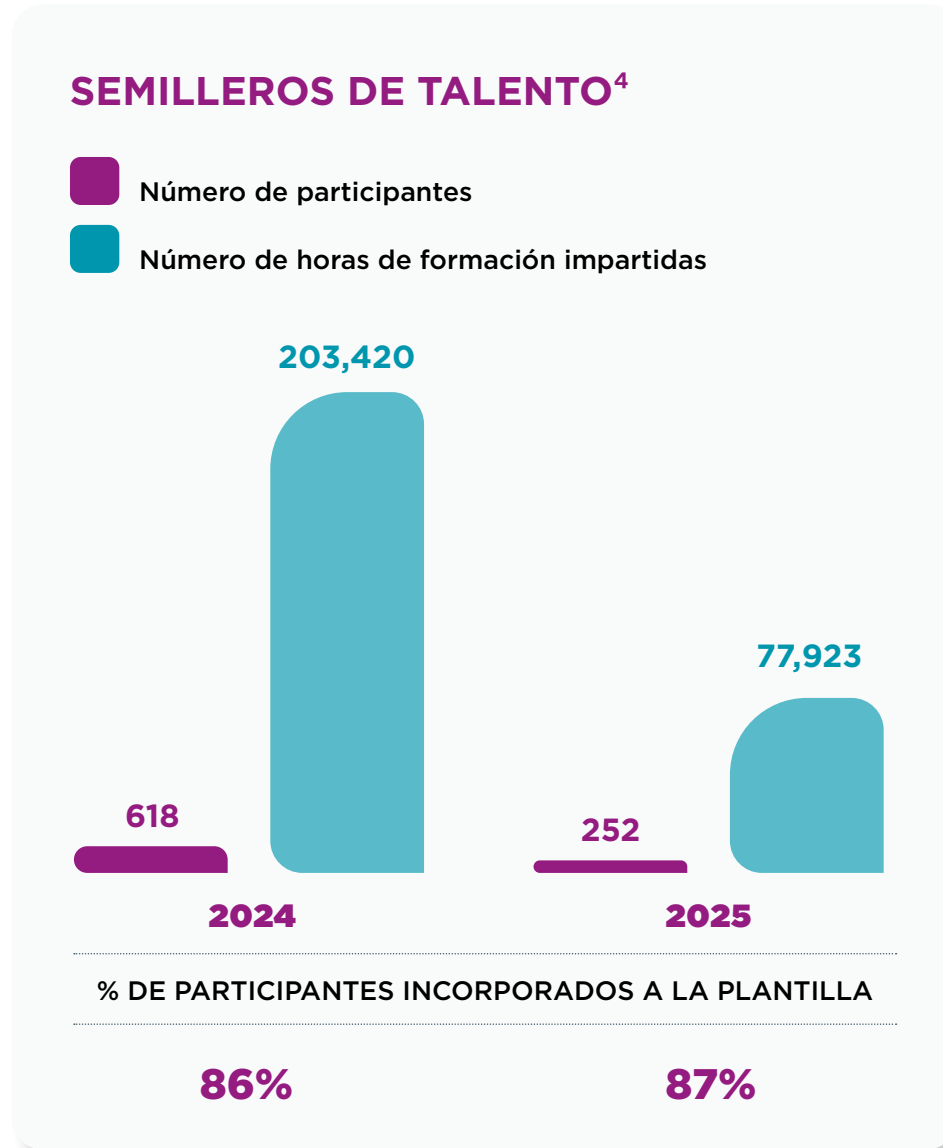


Semillero de talento

A través de los Semilleros de Talento, impulsamos la incorporación de nuevos profesionales mediante programas de formación orientados al desarrollo de perfiles clave para la operación. Estas iniciativas permiten fortalecer competencias desde etapas tempranas, preparando a los participantes para desempeñarse en distintos roles dentro de la organización.

Asimismo, los programas facilitan la integración progresiva de talento en función del desempeño y potencial de los participantes, contribuyendo a la construcción de una base sólida de talento interno.

✦ En 2025, el 87% de los participantes formados en el Semillero de Talento se incorporaron a Quálitas.



Evaluación de desempeño

En Quálitas contamos con un proceso anual de evaluación de desempeño basado en objetivos claros y medibles, que considera tanto las metas individuales como las de equipo, particularmente en las áreas comerciales. El establecimiento de estos objetivos se realiza bajo la metodología SMART (específicos, medibles, alcanzables, realistas y con tiempos definidos), lo que permite asegurar su claridad, seguimiento y alineación con los resultados esperados.

En el resto de la organización, el modelo se adapta a la naturaleza de cada función, manteniendo siempre su alineación con la estrategia corporativa y los valores de servicio. Este esquema se complementa con un enfoque de gestión continua del desempeño, que promueve la retroalimentación constante y el diálogo periódico entre líderes y colaboradores, con el fin de dar seguimiento a los avances y definir acciones de desarrollo.

✦ En 2025, el 85%⁵ de nuestros colaboradores realizó su evaluación de desempeño.

⁴ La información de 2025 sólo incluye QCS y QCR.

⁵ Incluye todas las subsidiarias aseguradoras a excepción de Qualitas Costa Rica y Colombia.



PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL COLABORADOR





BIENESTAR LABORAL

GRI 405-2, 401-1, 401-3, 3-3

En Quálitas reconocemos que el bienestar de nuestros colaboradores es fundamental para construir un entorno laboral sano, respetuoso y sostenible. Por ello, promovemos un enfoque integral que combina iniciativas de **salud física y emocional, desarrollo profesional y equilibrio entre la vida laboral y personal**, fortaleciendo una cultura organizacional centrada en el cuidado de las personas y su crecimiento a largo plazo.

Ratio salarial

En materia de **compensación**, promovemos la equidad salarial y una remuneración competitiva, alineada con el desempeño individual y los objetivos de largo plazo de la compañía. Para ello, contamos con esquemas de incentivos de corto y largo plazo.



BRECHA SALARIAL DE GÉNERO QUÁLITAS CONTROLADORA

| | BRECHA SALARIAL |
|-------------------------------|------------------------|
| Promedio del salario base | 4% |
| Promedio del salario variable | 63% |
| Mediana del salario base | -13% |
| Mediana del salario variable | 88% |

BRECHA SALARIAL DE GÉNERO QUÁLITAS COMPAÑÍA SEGUROS

| | BRECHA SALARIAL |
|-------------------------------|------------------------|
| Promedio del salario base | 1% |
| Promedio del salario variable | 47% |
| Mediana del salario base | -16% |
| Mediana del salario variable | 85% |



Beneficios

Como parte del enfoque de bienestar integral, ofrecemos una amplia gama de prestaciones y apoyos orientados a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y fortalecer su desarrollo personal y profesional. Entre los beneficios más relevantes se encuentran el **Seguro de Gastos Médicos Mayores y el Seguro de Vida, ambos con cobertura para el 100% de la plantilla.**

En materia de condiciones laborales, contamos con esquemas de flexibilidad, incluyendo la posibilidad de trabajo remoto en determinadas áreas. Asimismo, otorgamos permisos de maternidad y paternidad que fomentan la corresponsabilidad en el cuidado y que se apegan a la regulación vigente en los países donde operamos.

En el caso de Quálitas Compañía de Seguros:

- ♦ Para mujeres se otorgan 6 días adicionales a los 84 días establecidos por ley.
- ♦ Para hombres, se otorgan 5 días adicionales, alcanzando un total de **10 días de permiso de paternidad.**

Como parte del apoyo a la maternidad, también contamos con **salas de lactancia.**

2.3%

colaboradores que tomaron en 2025 el permiso parental - Quálitas Controladora.

♦ 1.2% - PORCENTAJE DE MUJERES QUE TOMARON EL PERMISO PARENTAL

♦ 1.1% - PORCENTAJE DE HOMBRES QUE TOMARON EL PERMISO PARENTAL

De manera complementaria, impulsamos acciones orientadas al cuidado de la salud física y mental de nuestros colaboradores. En México, participamos en jornadas de salud organizadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), donde se brinda acceso a consultas médicas, campañas de vacunación y programas de prevención, incluyendo cáncer de mama y cervicouterino, entre otros servicios. Adicionalmente, los colaboradores de QCS cuentan con acceso a servicios médicos proporcionados por la compañía, conforme a la [Política de Servicio Médico](#).

En materia de salud mental, ofrecemos webinars especializados enfocados en la gestión de emociones ante situaciones adversas, así como acceso a la [Línea Ajusta tus Emociones](#), un servicio gratuito de orientación psicológica y jurídica, entre otros.

Asimismo, promovemos el equilibrio entre la vida personal y laboral mediante talleres y webinars que brindan herramientas para la gestión del tiempo y la prevención del estrés laboral. Este enfoque se complementa con iniciativas que fomentan la actividad física,

♦ En 2025, 182 colaboradores hicieron uso del permiso parental.



como alianzas con gimnasios locales y clases virtuales de yoga.

Finalmente, ofrecemos otros apoyos complementarios, entre los que destacan la asistencia para gastos funerarios, facilidades para el acceso a vivienda, descuentos en servicios para automóviles, gasolina y comercios, así como beneficios dirigidos a las familias de nuestros colaboradores.

750 kits de útiles escolares

fueron entregados a los hijos e hijas de nuestros colaboradores al inicio del ciclo escolar.

294 hijos e hijas

de nuestros colaboradores participaron en el programa de Becarios y en los Cursos de Verano Quálitas, generando espacios formativos para niñas, niños y adolescentes de distintas edades.

✦ Durante 2025 otorgamos un total de 7 apoyos a colaboradores con evaluación de desempeño extraordinaria. Este reconocimiento consistió en apoyo económico para continuar sus estudios, cursar especializaciones o realizar maestrías.

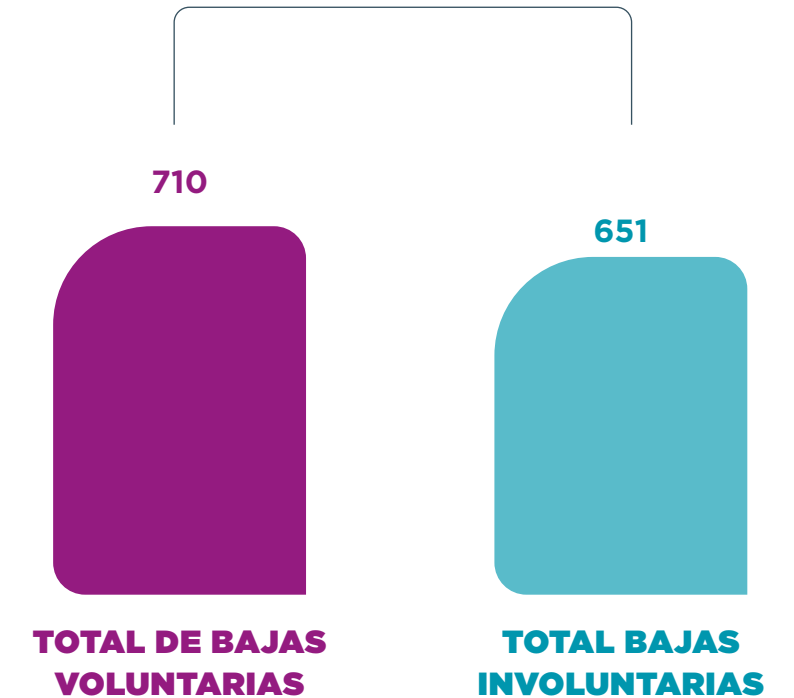
Bajas y rotación

En Quálitas Controladora la rotación de personal en 2025 se ubicó en 17.8%. Desde el área de Personas se realiza un seguimiento continuo de los ingresos y salidas, con el objetivo de ajustar y fortalecer los procesos de selección, inducción y desarrollo.

QUÁLITAS CONTROLADORA Porcentajes

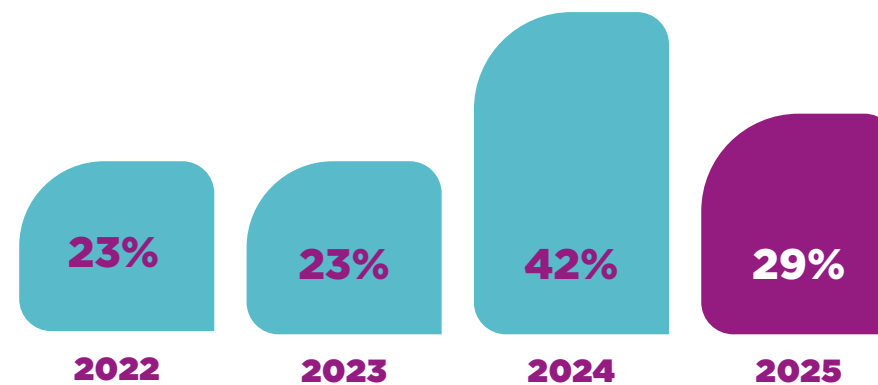
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| ✦ Rotación voluntaria | 11.6 | 9.6 | 9.2 | 9.3 |
| ✦ Rotación total ⁸ | 18.4 | 15.6 | 16.4 | 17.8 |

1,361
total de bajas
(voluntarias + involuntarias)

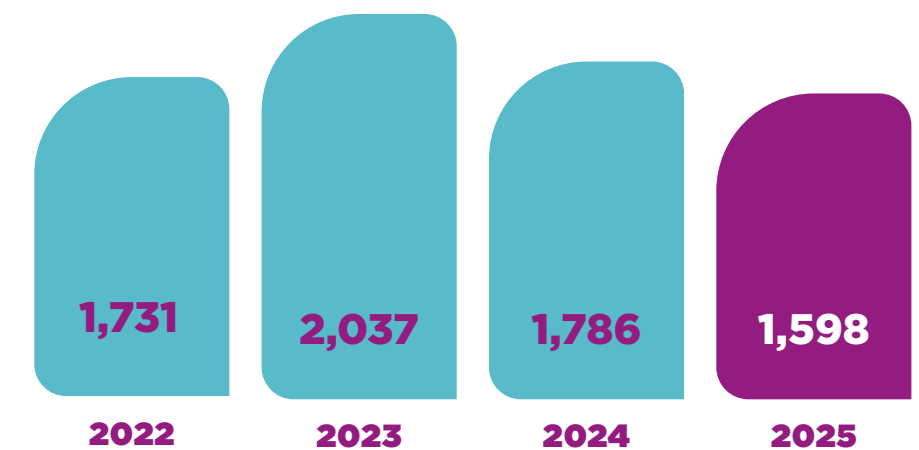


Durante 2025 en QCS contamos con un total de 2,201 vacantes nuevas, de las cuáles el 29% fueron cubiertas por personal interno.

PORCENTAJE DE VACANTES CUBIERTOS POR CANDIDATOS INTERNOS - QC



NÚMERO DE NUEVAS CONTRATACIONES - QC

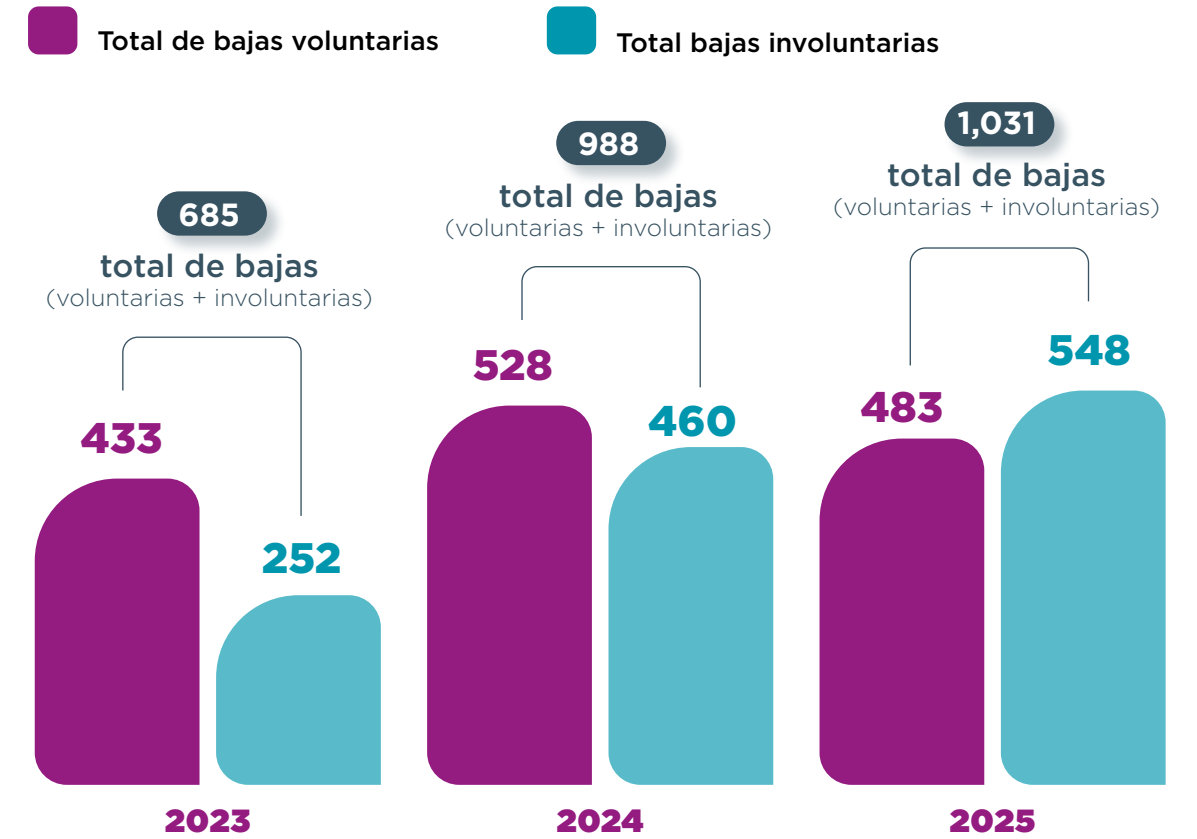


⁸ La tasa de rotación se calculó dividiendo el total de bajas, tanto voluntarias como involuntarias, entre el total de la plantilla y multiplicando el resultado por 100 para obtener el porcentaje.



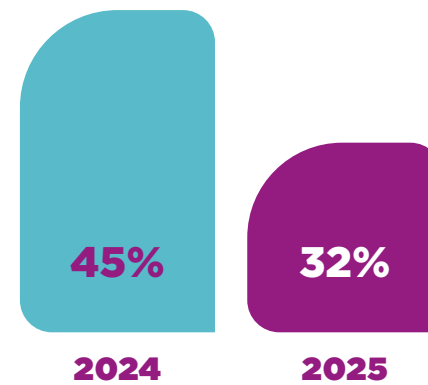
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Porcentajes

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------------------------------|------|------|------|
| ✦ Rotación voluntaria | 7.4 | 8.5 | 7.3 |
| ✦ Rotación total ⁸ | 11.6 | 15.9 | 15.5 |

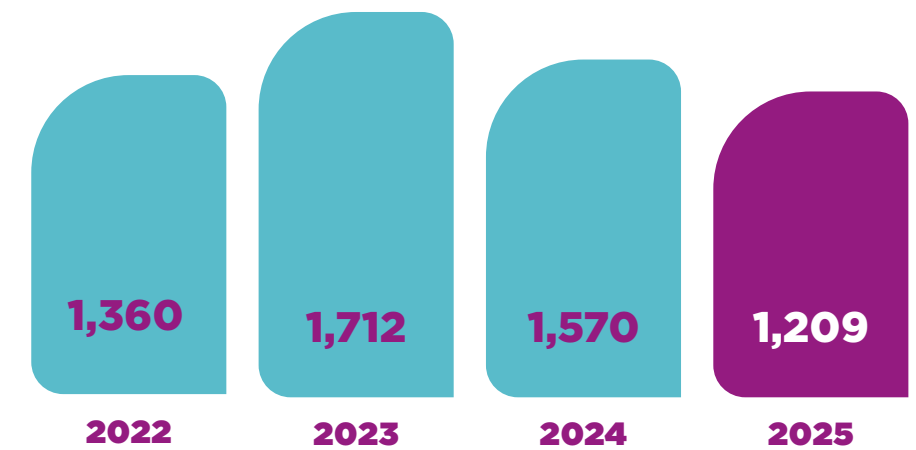


Durante 2025 en QCS contamos con un total de 1,784 vacantes nuevas, de las cuáles el 32% fueron cubiertas por personal interno.

PORCENTAJE DE VACANTES CUBIERTOS POR CANDIDATOS INTERNOS QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



NUEVAS CONTRATACIONES QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS





Estos esfuerzos se complementan con herramientas que nos permiten conocer de manera directa la experiencia de nuestros colaboradores. En este sentido, contamos con una **Política de Clima Organizacional** y aplicamos anualmente una **Encuesta de Clima Laboral** en cinco de los seis países donde operamos, incluyendo oficinas de servicio y subsidiarias. Esta encuesta nos permite evaluar aspectos como la satisfacción y motivación, la colaboración entre equipos, las oportunidades de desarrollo, la diversidad e inclusión, la participación en la toma de decisiones y el bienestar emocional.

♦ En 2025, alcanzamos una participación del 86% con un nivel de favorabilidad del 88% y un eNPS de 71 reflejando una percepción positiva de nuestros colaboradores.





Seguridad ocupacional

GRI 403-1, 403-2, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 3-3

En Quálitas promovemos un entorno de trabajo seguro y saludable, priorizando la prevención de riesgos, por lo que contamos con una **Política de Bienestar y Seguridad** alineada al marco normativo aplicable y reforzada por nuestro Compromiso de Seguridad y Salud Ocupacional, que orienta nuestro accionar en la materia.

En nuestras operaciones, implementamos un Sistema de Gestión de Seguridad Vial certificado bajo ISO 39001 para proteger a nuestros ajustadores, así como el cumplimiento de normas clave en México, como la NOM-035-STPS (riesgos psicosociales) y la NOM-036-1-STPS-2018 (riesgos ergonómicos).

Adicionalmente, contamos con una **Brigada de Salud e Higiene**, que realiza inspecciones internas de manera periódica y brinda apoyo en la atención de emergencias, programas de capacitación y planes de respuesta ante emergencias, dando seguimiento a todos los incidentes reportados.

Entre los programas de formación en salud y seguridad ocupacional se encuentran los de:

- Protección civil
- Primeros auxilios
- Prevención y combate de incendios
- Manejo defensivo y seguridad vial

En 2025, el **96.3%** de nuestros colaboradores estuvo cubierto por el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, con una tasa de ausentismo de 0.38%.



ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES EN QUÁLITAS CONTROLADORA

| | |
|--|-------|
| ✦ Número de accidentes | 204 |
| ✦ Número de fatalidades por accidentes | 1 |
| ✦ Días ausentes por accidentes reportados a la autoridad | 7,267 |
| ✦ Número de enfermedades laborales* | 4 |
| ✦ Número de fatalidades por enfermedades laborales | 0 |
| ✦ Días ausentes por enfermedades laborales reportados a la autoridad | 273 |
| ✦ Tasa de ausentismo | 0.38% |

* Se considera enfermedad laboral a cualquier enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o al medio en el que el colaborador se desempeña.



**Siempre
avanzando**
cuidando el entorno
que compartimos





COMPROMISO AMBIENTAL

ENERGÍA Y EMISIONES

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

En 2025, el consumo total de energía de Quálitas alcanzó 226,910 GJ, lo que representó un aumento del 2% frente al 2024. Aunque la demanda energética siguió creciendo en línea con la expansión de las operaciones, el ritmo de crecimiento fue menor al de años anteriores. En 2025, el 86% del consumo total de energía corresponde al uso de gasolina, mientras que el 13% se centró en el uso de electricidad en oficinas.



CONSUMOS POR TIPO DE ENERGÉTICO (GJ) QUÁLITAS CONTROLADORA

| CONSUMO ENERGÉTICO (GJ) | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| ✦ Gasolina | 150,468.8 | 162,862.7 | 193,261.4 | 195,343.5 | 1% |
| % representativo sobre el total | 84.8 | 84.9 | 86.7 | 86.1 | |
| ✦ Electricidad | 25,156.2 | 28,268.7 | 29,207.7 | 30,239.3 | 4% |
| % representativo sobre el total | 14.2 | 14.7 | 13.1 | 13.3 | |
| ✦ Diésel | 1,498.3 | 409.2 | 271.1 | 1,094.1 | 304%* |
| % representativo sobre el total | 0.8 | 0.2 | 0.1 | 0.5 | |
| ✦ Gas LP | 219.1 | 237.8 | 209.6 | 233.4 | 11% |
| % representativo sobre el total | 0.1 | 0.1 | 0.1 | 0.1 | |
| ✦ Total (GJ) | 177,342.4 | 191,778.5 | 222,949.9 | 226,910.3 | 2% |

Conscientes del impacto ambiental que genera el uso de Qualicoches, seguimos trabajando por incrementar vehículos híbridos y eléctricos en nuestra flota. **Actualmente de los 2,257 Qualicoches** que componen la **flotilla vehicular, el 49%** ya cumple con estas características.

Adicionalmente, desde una perspectiva geográfica, el 78% del consumo eléctrico total se centró en nuestras subsidiarias en México, seguido por Estados Unidos con un 12%.

* En Octubre de 2025, la subestación eléctrica que provee de electricidad a la oficina de Cuajimalpa, presentó una falla. Lo que ocasionó que se tuvieran trabajando 3 plantas de emergencia, las 24 horas por 13 días, que en conjunto consumieron un promedio de 55 litros por hora.



CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PAÍS (KWH) QUÁLITAS CONTROLADORA

| SUBSIDIARIA | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 | % CONTRIBUCIÓN |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|----------------|
| México | 6,218,988.0 | 6,523,844.7 | 6,946,183.0 | 6,556,712.0 | -6% ¹ | 78% |
| Costa Rica | 180,327.5 | 177,777.2 | 145,049.0 | 463,941.7 | 220% ² | 6% |
| El Salvador | 160,791.0 | 196,165.0 | 111,378.9 | 0.0 ³ | - | 0% |
| Estados Unidos | 328,551.0 | 825,021.5 | 765,279.5 | 1,011,494.0 | 32% | 12% |
| Perú | 99,168.0 | 129,603.0 | 145,371.0 | 252,379.6 | 74% ⁴ | 3% |
| Colombia | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 115,355.0 | - | 1% |
| Total (kWh) | 6,987,825.5 | 7,852,411.4 | 8,113,261.4 | 8,399,882.2 | 4% | 100% |

Durante 2025 implementamos acciones que reforzaron la eficiencia energética y la adopción de tecnologías más limpias en nuestras subsidiarias, como la promoción del uso de paneles solares, la optimización del consumo eléctrico, la incorporación de iluminación LED y equipos de menor demanda energética en diversas instalaciones.

♦ También impulsamos un uso adecuado de combustibles como gas LP y diésel en plantas de emergencia, comedores y otras operaciones internas.



¹ El decremento obedece al incidente de la oficina de Cuajimalpa, por lo que las emisiones se trasladaron al consumo en Diésel.

^{2,4} Este año, se alcanzó la cobertura del 100% de los datos relacionados con el consumo de energía eléctrica para las subsidiarias de Corta Rica y Perú.

³ En 2025 la subsidiaria en El Salvador confirmó que el costo de la electricidad se contempla en el pago de la renta del inmueble, por lo que este dato por primera vez se reporta como parte del Alcance 3.



COSTO DE LA ENERGÍA POR SUBSIDIARIA (MXN) QUÁLITAS CONTROLADORA

| COSTO DE LA ENERGÍA | | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 | % CONTRIBUCIÓN |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|----------------|
| Quálitas Compañía de Seguros (México) | Combustible | \$ 86,720,381.4 | \$ 100,924,297.7 | \$ 126,877,327.7 | \$ 137,857,382.4 | 8.7% | 84.4% |
| | Electricidad | \$ 16,831,100.0 | \$ 19,059,439.0 | \$ 19,487,170.0 | \$ 18,927,053.6 | -2.9% | 11.6% |
| Resto de subsidiarias | Combustible | \$ 7,196,362.9 | \$ 2,608,001.5 | \$ 4,090,046.8 | \$ 2,124,603.7 | -48.1% | 1.3% |
| | Electricidad | \$ 2,717,262.0 | \$ 2,178,562.4 | \$ 3,651,806.2 | \$ 4,428,594.6 | 21.3% | 2.7% |
| Total (MXN) | Combustible | \$ 93,916,744.3 | \$ 103,532,299.2 | \$ 130,967,374.5 | \$ 139,981,986.1 | 6.9% | 85.7% |
| | Electricidad | \$ 19,548,362.0 | \$ 21,238,001.4 | \$ 23,138,976.2 | \$ 23,355,648.2 | 0.9% | 14.3% |
| | Total | \$ 113,465,106.3 | \$ 124,770,300.6 | \$ 154,106,350.6 | \$ 163,337,634.3 | 6.0% | 100.0% |

Nuestra intensidad energética sobre prima emitida mantuvo una tendencia favorable. El indicador pasó de 4 kJ/MXN en 2022 a 3 kJ/MXN en 2025, con una reducción del 7% frente al 2024. Estos resultados permiten ver reflejados la optimización de la operación y avances positivos en la gestión energética de las instalaciones.

♦ INTENSIDAD ENERGÉTICA SOBRE PRIMA EMITIDA (KJ/MXN PRIMA EMITIDA) QUÁLITAS CONTROLADORA

| 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|------|------|------|------|-------------|
| 4.2 | 3.6 | 3.2 | 3.0 | -7.0% |



Emisiones de gases de efecto invernadero

En línea con nuestro compromiso ambiental y la transparencia en la divulgación de información, realizamos la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) correspondientes a los Alcances 1, 2 y 3, considerando tanto nuestras operaciones directas como las de nuestra cadena de valor y emisiones financiadas.

La cuantificación de emisiones se desarrolló conforme a los lineamientos metodológicos del GHG Protocol, estándar internacional ampliamente reconocido para la contabilidad y reporte de emisiones corporativas. Adicionalmente, para las operaciones en México, el inventario se elaboró en apego a los requerimientos del Registro Nacional de Emisiones (RENE), en cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en materia de reporte de emisiones.

Para Quálitas Controladora, las emisiones totales de los alcances 1 y 2 fueron de 18,730 tCO₂e, lo que representó un incremento del 4% respecto a 2024. Este aumento se explicó principalmente por el crecimiento de la actividad operativa, aunque se mantuvo en niveles moderados frente a la expansión del negocio.

Nuestro perfil de emisiones sigue mostrando una clara predominancia del Alcance 1, que concentró 82% del total, mientras que el Alcance 2 representó 18%. Las emisiones directas de Alcance 1 alcanzaron 15,390 tCO₂e, con un aumento del 6%, y las emisiones indirectas por consumo eléctrico fueron de 3,341 tCO₂e, con una disminución del 3%. La principal fuente de emisiones continuó siendo la movilidad: las fuentes móviles representaron 75% del total de ambos alcances, y registraron un crecimiento marginal de menos de 1%, confirmando que la operación en campo sigue siendo el principal foco de nuestra huella de carbono y, al mismo tiempo, la mayor oportunidad de mitigación.





EMISIONES GEI ALCANCE 1 Y 2 QUÁLITAS CONTROLADORA

| # | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | EMISIONES TOTALES | | Δ (%) 25-24 | % CONTRIBUCIÓN |
|--|----------------------|--|------------------------------|------------------------------|--------------|----------------|
| | | | 2024 tonCO ₂ e | 2025 tonCO ₂ e | | |
| 1 | Alcance 1 Directas | A1.FF: Fijas ¹ | 34.4 | 196.8 | 471.5% | 1.1% |
| | | A1.FM: Móviles | 13,932.4 | 13,983.7 | 0.4% | 74.7% |
| | | A1.FI: Insumos (grasas y lubricantes) nueva fuente | 0.0 | 0.0 | - | 0.0% |
| | | A1.FFU: Gases refrigerantes ² | 568.8 | 1,205.9 | 112.0% | 6.4% |
| | | A1.FFU: Extintores de CO ₂ ³ | 0.6 | 1.3 | 116.1% | 0.0% |
| | | A1.FFU: Tratamiento de aguas residuales | 2.0 | 1.8 | -10.4% | 0.0% |
| 2 | Alcance 2 Indirectas | A2.EE: Consumo de electricidad | 3,455.4 | 3,340.8 | -3.3% | 17.8% |
| Emisiones totales directas alcance 1 (tonCO₂e) | | | 14,538.2 | 15,389.5 | 5.9% | 82.2% |
| Emisiones totales indirectas alcance 2 (tonCO₂e) | | | 3,455.4 | 3,340.8 | -3.3% | 17.8% |
| EMISIONES TOTALES A1 + A2 (tonCO₂e) | | | 17,993.6 | 18,730.4 | 4.1% | 100% |

¹ La variación entre 2024 y 2025 se explica por una mayor cobertura del reporte —que pasó de 13 registros de 2 subsidiarias a 20 registros de 5 subsidiarias—. En conjunto, las plantas de emergencia concentraron 92% de las emisiones de fuentes fijas en 2025, mientras que el 8% restante correspondió principalmente al consumo de gas LP en comedores y de gasolina en sistemas contra incendios.

² La variación entre 2024 y 2025 se explica por un aumento en los datos de actividad procesados, al pasar de 6 registros y 316 kg en 2024 a 13 registros y 630 kg en 2025.

³ La variación entre 2024 y 2025 responde a un mayor número de datos de actividad procesados, que pasaron de 17 a 37 registros. En 2025, el consumo total ascendió a 1,349 kg, frente a 633 kg en 2024. Este aumento se explica principalmente por mayores consumos en Flekk y por la incorporación de reportes de QSalud, QPerú y QDCT, que no habían registrado consumos en 2024.



Durante el año, el análisis realizado por fuentes de emisión, mostró un incremento del 53% en el uso de gases refrigerantes, representando el 6% del consumo total. Esto se debe principalmente a que en 2025 hubo una mayor participación de las subsidiarias en la entrega de información. Respecto a las fuentes fijas, se mantuvo una participación baja, cercana al 1%, mientras que otras fuentes —como extintores de CO₂, tratamiento de aguas residuales e insumos como grasas y lubricantes— tuvieron una contribución marginal, pero ayudaron a ampliar la cobertura y la integridad del inventario. A nivel de subsidiarias, Quálitas Compañía de Seguros concentró el 88% de las emisiones totales de Alcance 1 y 2.

88%

de las emisiones totales concentradas en Quálitas Seguros

EMISIONES DE ALCANCE 1 Y 2 POR SUBSIDIARIA

| NOMBRE DE LA SUBSIDIARIA | ALCANCE 1 (tonCO ₂ e) | ALCANCE 2 (tonCO ₂ e) | EMISIONES TOTALES (tonCO ₂ e) | % CONTRIBUCIÓN |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--|----------------|
| Quálitas Compañía de Seguros (QCS) | 13,756.9 | 2,743.0 | 16,499.9 | 88.1% |
| Flekk (FLK) | 244.0 | 146.2 | 390.1 | 2.1% |
| Quálitas Salud (QSalud) | 0.0 | 0.5 | 0.5 | 0.0% |
| Quálitas Perú (QP) | 1,210.6 | 113.6 | 1,324.1 | 7.1% |
| Quálitas El Salvador (QS) | 100.7 | 0.0 | 100.7 | 0.5% |
| Quálitas Insurance Company (QIC) | 0.0 | 230.8 | 230.8 | 1.2% |
| Quálitas Costa Rica (QCR) | 77.0 | 37.8 | 114.6 | 0.6% |
| Quálitas Colombia (QCOL) | 0.2 | 17.1 | 17.3 | 0.1% |
| Quálitas DCT (QDCT) | 0.0 | 51.8 | 51.7 | 0.3% |
| EMISIONES TOTALES (tonCO₂e) | 15,389.5 | 3,340.8 | 18,729.7 | 100% |



Emisiones de Alcance 1

Las emisiones de Alcance 1 de Quálitas Controladora, asociadas principalmente al consumo de combustibles, muestran una tendencia creciente en el periodo, pasando de 11,170.8 tCO₂e en 2022 a 15,389.8 tCO₂e en 2025.

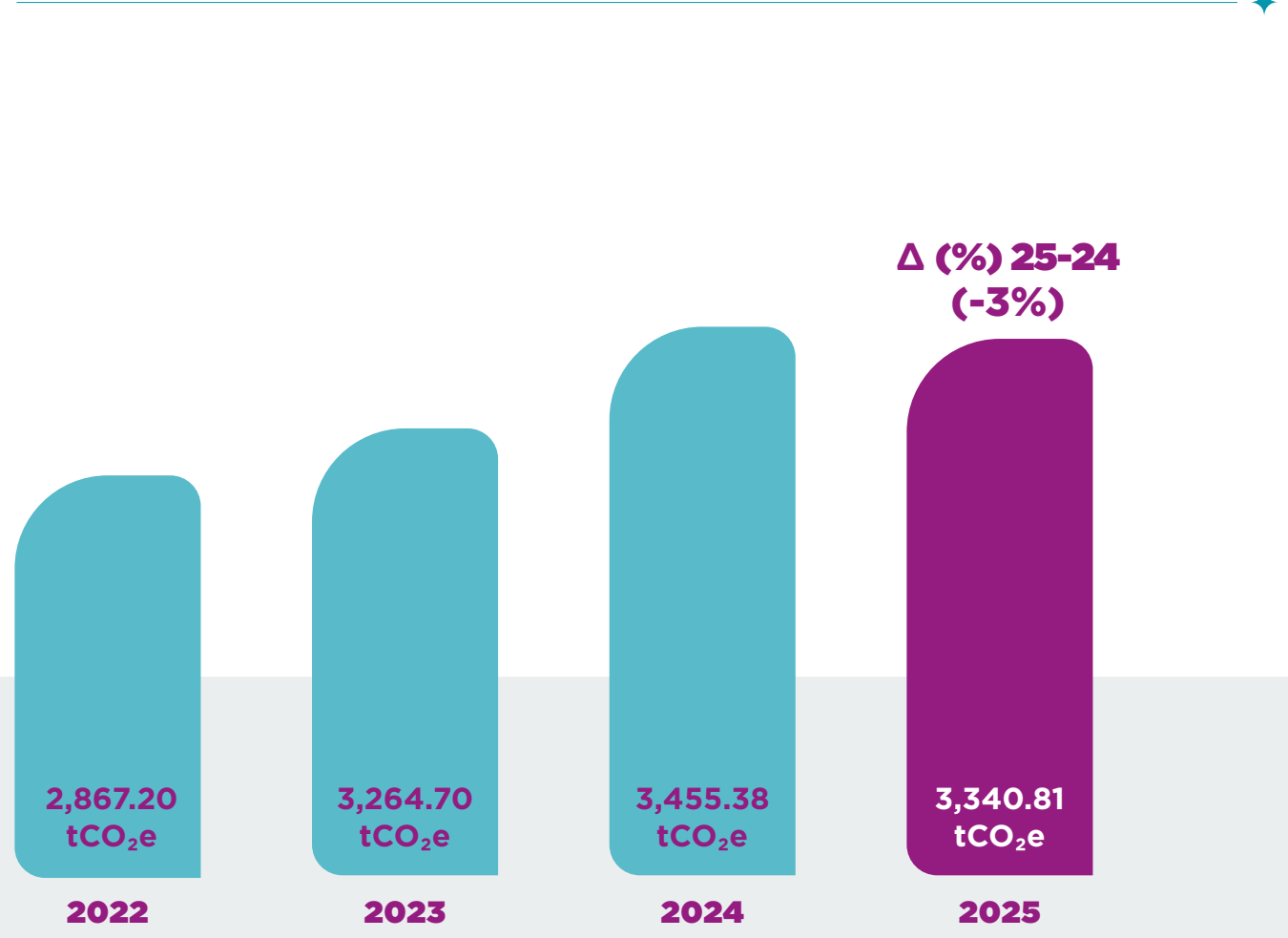
Quálitas Compañía de Seguros (México) se mantiene como la principal fuente de emisiones directas.

EMISIONES DE ALCANCE 1 POR SUBSIDIARIA (tCO₂e)

| SUBSIDIARIA | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| ✦ Quálitas Compañía de Seguros (México) | 10,319.4 | 11,459.8 | 14,066.9 | 13,756.9 | -2.2% |
| % representativo sobre el total | 92.4% | 97.4% | 96.8% | 89.4% | |
| ✦ Flekk | 678.6 | 110.3 | 257.2 | 244.0 | -5.1% |
| % representativo sobre el total | 6.1% | 0.9% | 1.8% | 1.6% | |
| ✦ Quálitas Salud (Qsalud) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | - |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| ✦ Quálitas Perú | 69.0 | 81.8 | 107.2 | 1,210.6 | 1029.3% |
| % representativo sobre el total | 0.6% | 0.7% | 0.7% | 7.9% | |
| ✦ Quálitas El Salvador | 84.2 | 73.1 | 89.3 | 100.7 | 12.7% |
| % representativo sobre el total | 0.8% | 0.6% | 0.6% | 0.7% | |
| ✦ Quálitas Insurance Company (EE.UU) | 15.4 | 40.0 | 16.6 | 0.0 | -100% |
| % representativo sobre el total | 0.1% | 0.3% | 0.1% | 0.0% | |
| ✦ Quálitas Costa Rica | 4.3 | 1.7 | 1.0 | 77.0 | 7500.5% |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | |
| ✦ Quálitas Colombia | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.2 | - |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| ✦ Quálitas DCT | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | - |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| ✦ Total | 11,170.8 | 11,766.7 | 14,538.2 | 15,389.5 | 5.9% |



Emisiones de Alcance 2



Las emisiones de Qualitas Controladora asociadas al consumo de electricidad, mostraron un comportamiento estable.

EMISIONES DE ALCANCE 2 POR SUBSIDIARIA (tCO₂e)

| SUBSIDIARIA | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|--|---------|---------|---------|---------|-------------|
| ✦ Quálitas Compañía de Seguros (México) | 2,658.0 | 2,796.4 | 2,952.8 | 2,743.0 | -7.1% |
| % representativo sobre el total | 92.7% | 85.7% | 85.5% | 82.1% | - |
| ✦ Flekk | 47.3 | 61.0 | 131.3 | 146.2 | 11.4% |
| % representativo sobre el total | 1.6% | 1.9% | 3.8% | 4.4% | |
| ✦ Quálitas Salud (Qsalud) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.5 | - |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| ✦ Quálitas Perú | 44.8 | 58.6 | 65.7 | 113.6 | 72.8% |
| % representativo sobre el total | 1.6% | 1.8% | 1.9% | 3.4% | |
| ✦ Quálitas El Salvador | 13.4 | 16.3 | 9.3 | 0.0 | -100.0% |
| % representativo sobre el total | 0.5% | 0.5% | 0.3% | 0.0% | |
| ✦ Quálitas Insurance Company (EE.UU) | 94.1 | 316.7 | 283.5 | 230.8 | -18.6% |
| % representativo sobre el total | 3.3% | 9.7% | 8.2% | 6.9% | |
| ✦ Quálitas Costa Rica | 9.6 | 15.6 | 12.7 | 37.8 | 196.7% |
| % representativo sobre el total | 0.3% | 0.5% | 0.4% | 1.1% | |
| ✦ Quálitas Colombia | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 17.1 | - |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | |
| ✦ Quálitas DCT | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 51.8 | - |
| % representativo sobre el total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | |
| ✦ Total | 2,867.2 | 3,264.7 | 3,455.4 | 3,340.8 | -3.3% |



Intensidad de emisiones sobre prima emitida

En el año, la **intensidad de emisiones sobre prima emitida** siguió bajando. A nivel consolidado, pasó de **0.33 gCO₂e/MXN** en 2022 a **0.25 gCO₂e/MXN** en 2025 con una reducción del **5%** frente a 2024. Este resultado muestra un desacoplamiento progresivo entre el crecimiento económico y la huella de carbono y confirma que, aunque las emisiones absolutas aumentaron, lo hicieron a un ritmo menor que el crecimiento de la operación.

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES SOBRE PRIMA EMITIDA¹

| INDICADOR | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|--|------|------|------|------|-------------|
| ✦ (gCO ₂ e/MXN prima emitida) - QC | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | -4.9% |
| ✦ (gCO ₂ e/MXN prima emitida) - QCS | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | -11.3% |

¹ Incluye emisiones de Alcance 1 y 2.

Emisiones de Alcance 3

En Quálitas Controladora, logramos avanzar en 2025 en la cuantificación de nuestras emisiones de Alcance 3 conforme a las categorías definidas por el GHG Protocol. Las emisiones de este alcance ascendieron a 22,792 tCO₂e, representando un incremento del 12% respecto a 2024, cabe resaltar que la información contemplada excluye por completo la categoría 15 y confirma que una parte sustancial de nuestra huella climática se origina fuera de la operación directa.

EMISIONES DE ALCANCE 3 QUÁLITAS CONTROLADORA

| # | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | EMISIONES TOTALES | | Δ (%) 25-24 | % CONTRIBUCIÓN |
|---|-----------------------|--|----------------------|----------------------|---------------------|-----------------|
| | | | 2024 | 2025 | | |
| | | | tonCO ₂ e | tonCO ₂ e | | |
| 3 | Indirectas Alcance 3* | A3.1: Bienes y servicios adquiridos | 4,903.4 | 5,534.3 | 12.9% | 24.3% |
| | | A3.2: Bienes de capital | 2,745.5 | 2,444.0 | -11.0% | 10.7% |
| | | A3.3: Actividades relacionadas con combustibles | 4,235.8 | 4,201.6 | -0.8% | 18.4% |
| | | A3.5: Residuos | 169.8 | 249.8 | 47.1% ¹ | 1.1% |
| | | A3.6: Viajes de negocio | 1,105.5 | 4,429.5 | 300.7% ² | 19.4% |
| | | A3.7: Desplazamiento de empleados | 5,141.9 | 4,447.7 | -13.5% ³ | 19.5% |
| | | A3.8: Activos arrendados corriente arriba | 1,033.5 | 1,432.3 | 38.6% | 6.3% |
| | | A3.11: Uso de productos vendidos | 25.9 | 52.5 | 102.8% | 0.2% |
| | | Emisiones totales indirectas alcance 3 (tonCO₂e) | | | 19,361.0 | 22,791.6 |

* Las categorías 4, 9, 10, 12, 13 y 14 no están incluidas en la tabla debido a que no son aplicables al sector en el que opera Quálitas, así mismo, la categoría 15 no se incluye en este cálculo.

¹ Aunque en 2025 se procesaron menos registros que en 2024 (39 frente a 57), el incremento se explicó por un mayor número de días hábiles laborados y por ajustes en la metodología de estimación. En 2025, el cálculo se realizó completamente con base en la generación de residuos en toneladas, mientras que en 2024 se combinó este método con estimaciones basadas en gasto.

² La variación se explicó por un aumento significativo en los datos de actividad vinculados con viajes. En 2025 se procesaron 3,273 registros, equivalentes a 20.6 millones de millas, frente a 620 registros y 4.7 millones de millas en 2024. En contraste, las noches de alojamiento disminuyeron, al pasar de 7,612 en 2024 a 4,391 en 2025.

³ La intensidad per cápita promedio se redujo en 15% frente a 2024, principalmente por un cambio en los patrones de movilidad de los colaboradores. En 2025 aumentó el uso de medios de transporte de menor impacto, como motocicleta y autobús, mientras que disminuyó el uso del automóvil. Como resultado, las emisiones totales por desplazamiento de empleados se redujeron en 14%.

El incremento en el Alcance 3 en sus categorías A3.1, A3.5, A3.6, A3.8, A3.11 estuvo influido principalmente por el crecimiento en viajes de negocio, el aumento en bienes y servicios adquiridos y la expansión del uso de activos arrendados.

◆ Conscientes de esto, brindamos apoyo operativo y financiero a oficinas de servicio administradas por terceros, facilitando la instalación de paneles solares, en 2025 se implementaron 3 sistemas de paneles solares con una capacidad instalada de 28,380 W, que contribuyeron a la mitigación de 23 tCO₂e.

En paralelo, continuamos promoviendo entre nuestros asegurados la adopción de vehículos híbridos, eléctricos y flotas que operan con gas natural, reforzando así alternativas de movilidad más sostenibles.



RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO

Gobernanza

GRI 3-3, TCFD GDR-A, GDR-B, GDR-C

La gestión de los riesgos climáticos se sustenta en un esquema de gobernanza robusto, que garantiza su supervisión a nivel de la Alta Dirección, la definición clara de responsabilidades y su integración dentro del marco integral de riesgos de la organización. Este esquema considera:

- ◆ Supervisión del Consejo de Administración sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.
- ◆ Participación activa de la Alta Dirección en la gestión del riesgo climático.
- ◆ Definición de roles y responsabilidades entre las áreas de Riesgos, Finanzas y Sostenibilidad.
- ◆ Integración en políticas ASG, alineadas con la regulación aplicable y mejores prácticas internacionales.

Estrategia

TCFD EST-A, EST-B GRI 201-2

La organización ha identificado riesgos y oportunidades climáticas en el corto, mediano y largo plazo, considerando la naturaleza de sus operaciones y el entorno en el que opera.

A nivel global, los riesgos asociados al cambio climático — como huracanes, sequías e inundaciones— pueden generar impactos significativos en la operación. En el sector asegurador, estos eventos pueden incrementar los niveles de siniestralidad, mientras que en el negocio no asegurador, particularmente en la distribución y venta de autopartes, pueden provocar interrupciones en la cadena de suministro, afectando la disponibilidad de productos y generando presiones sobre costos, primas y reservas técnicas.

- ♦ La adecuada identificación y gestión de estos riesgos permite fortalecer la resiliencia organizacional y anticipar posibles impactos en el entorno operativo y financiero.

Actualmente, la identificación de riesgos climáticos se realiza considerando la naturaleza de las operaciones y el contexto geográfico, utilizando como referencia marcos internacionales como el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)¹, así como indicadores sectoriales relevantes como el SASB FN-IN-450a.3, relacionado con la exposición a eventos climáticos.

Los riesgos identificados contemplan cambios actuales y potenciales en la operación, incluyendo:



Impactos de eventos meteorológicos extremos



Cambios en el entorno regulatorio



Ajustes en las estrategias comerciales



Nuevas exigencias del mercado de capitales



¹ Desde octubre 2023, las responsabilidades del TCFD fueron transferidas a la Norma Internacional de Información no Financiera S2 (NIIF) del IFRS.



| TIPO DE RIESGO | SUBTIPO DE RIESGO | VALORACIÓN INHERENTE DEL RIESGO | DESCRIPCIÓN | HORIZONTE TEMPORAL ² |
|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------|
| ✦ Transición | Tecnológico, reputacional | ♦ Medio | ♦ El uso de tecnología no sostenible o anticuada en vehículos propios podría perjudicar la reputación de la empresa. | ♦ Largo plazo |
| | Político, regulatorio y Legal | ♦ Medio | ♦ Endurecimiento de la regulación de cambio climático en materia de divulgación e inversiones. | ♦ Largo plazo |
| | Político y regulatorio | ♦ Medio | ♦ Cambios en políticas o regulaciones que limiten la circulación de vehículos que dependan de combustibles fósiles. | ♦ Largo plazo |
| | Político y regulatorio | ♦ Medio | ♦ Incremento en los costos de energía fósil para operar la infraestructura de servicios de ajuste y asistencia legal de la empresa. | ♦ Largo plazo |
| | Político y regulatorio | ♦ Medio | ♦ Elevados costos en las tarifas eléctricas debido a impuestos, recargos o penalizaciones. | ♦ Largo plazo |
| | Reputacional | ♦ Medio | ♦ Ausencia de incentivos para la promoción de productos/tarifas y/o beneficios asociados a la adquisición de vehículos eléctricos o híbridos. | ♦ Largo plazo |
| ✦ Físicos | Agudo | ♦ Medio | ♦ Fenómenos meteorológicos atribuidos al cambio climático, como tormentas, huracanes e inundaciones, que puedan interrumpir los procedimientos de emisión y asistencia a nuestros asegurados. | ♦ Corto plazo |
| | Agudo | ♦ Medio | ♦ Aumento en el precio de las primas para áreas identificadas como de alto riesgo y/o siniestralidad, debido a eventos relacionados al cambio climático. | ♦ Largo plazo |

Se han identificado los principales riesgos y oportunidades con potencial impacto financiero, considerando tanto factores internos como externos.

En el caso de los riesgos físicos asociados al cambio climático, su evaluación se basa en el análisis de datos históricos y eventos relevantes a los que la organización

ha estado expuesta, permitiendo dimensionar su posible impacto en la operación y en los resultados financieros.

Por otro lado, se identifican oportunidades relevantes vinculadas a la transición hacia una economía baja en carbono, particularmente en el desarrollo y promoción de seguros sostenibles. En este sentido, la creciente adopción

de vehículos eléctricos e híbridos, como tendencia global, representa una oportunidad para generar impactos positivos en el desempeño financiero de la compañía, así como para diversificar la oferta de productos y fortalecer su posicionamiento en el mercado.

² Corto plazo: <3 años; Medio plazo: 3-6 años; Largo plazo > 6 años.



◆ VALORACIÓN PARA RIESGOS IDENTIFICADOS

| TIPO DE RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | INDICADOR | IMPACTO FINANCIERO POTENCIAL (MXN) 2026 |
|------------------|--|--|---|
| ◆ Físico (agudo) | Aumento en el precio de las primas para áreas identificadas como de alto riesgo y/o siniestralidad, debido a eventos relacionados al cambio climático. | Costo de siniestralidad asociada a fenómenos meteorológicos extremos. | \$ 530,472,445 ³ |
| ◆ Transición | Incremento en los costos de energía fósil para operar la infraestructura de servicios de ajuste y asistencia legal de la empresa. | Costo del combustible utilizado para la atención de nuestros asegurados. | \$ 324,311 ⁴ |

◆ VALORACIÓN PARA OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

| TIPO DE OPORTUNIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD | INDICADORES | IMPACTO FINANCIERO POTENCIAL (MXN) 2025 |
|--|--|----------------------------|---|
| ◆ Seguros vehiculares sostenibles ⁵ | Seguros para automóviles híbridos/eléctricos de nuestros clientes. | Valor de la prima emitida. | \$ 3,644,065,183 |

³ Estimaciones a partir de los eventos climáticos registrados en México, Costa Rica y El Salvador: huracanes, tronados e inundaciones.

⁴ Corresponde solo a QCS (México). Consumos de combustible para la atención de asistencia vial para nuestros asegurados cuando se quedan sin combustible, se les dota de 5 litros. Costo promedio por litro de combustible: \$23.94MXN

⁵ El alcance de la información corresponde únicamente a Quálitas Compañía de Seguros (México).



Gestión de riesgos

TCFD GDR-B, GDR-C

SASB FN-IN-450A.1, SASB FN-IN-450A.2, IFRS S2: GES

La supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático se realiza a través de distintos comités que reportan directamente al Consejo de Administración, asegurando su adecuada gobernanza y seguimiento.

El Comité de Sustentabilidad, integrado a nivel directivo, es responsable de dar seguimiento a los avances en indicadores clave, tales como el consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Por su parte, el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación define la estrategia de inversión y supervisa la integración de criterios ASG en la toma de decisiones financieras.

En materia de gestión de riesgos, la organización se encuentra en proceso de integrar los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en sus procesos de control y en la toma de decisiones. Con el apoyo de las distintas áreas involucradas, cada subsidiaria desarrollará e implementará su metodología de gestión, en línea con el marco corporativo.

OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES

Agua

GRI 303-5

Damos seguimiento al consumo de agua en nuestras operaciones, identificando tanto el volumen total como su origen. En 2025, el consumo total alcanzó **25.4 mil m³**, lo que representó un incremento de **9%** respecto a 2024. La totalidad del consumo provino prácticamente de agua suministrada por

terceros, mientras que el uso de agua superficial se redujo a cero en el periodo reportado. Este comportamiento estuvo asociado principalmente al crecimiento de las operaciones, y a un incremento en el alcance de los datos recabados.

CONSUMO DE AGUA POR TIPO DE FUENTE (MILES DE M³) QUÁLITAS CONTROLADORA

| TIPO DE FUENTE | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|-----------------------------|------|------|------|------|-------------|
| ✦ Agua superficial | 5.8 | 1.8 | 0.7 | 0 | -100% |
| ✦ Suministrada por terceros | 16.7 | 18.7 | 22.5 | 25.4 | 12.9% |
| ✦ Total | 22.5 | 20.5 | 23.2 | 25.4 | 9.4% |





Residuos

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

También dimos seguimiento a la generación, manejo y valorización de residuos con el objetivo de minimizar impactos. En 2025, la generación total de residuos fue de 485,859 kg, lo que implicó un incremento frente a 2024. Sin embargo, este aumento respondió principalmente a un refinamiento metodológico en la estimación más que a un crecimiento proporcional en la generación real.

Por primer año, la categoría de residuos se estimó tomando en cuenta los niveles de ocupación de las oficinas, la asistencia y horarios del personal, días efectivos y factores de generación per cápita establecidos por la SEDEMA.

✦ Durante 2025, destacamos una medición más robusta y una mejor trazabilidad de la información para la toma de decisiones.

RESIDUOS (KG) QUÁLITAS CONTROLADORA

| | | 2023 | 2024 | 2025 | Δ (%) 25-24 |
|---|------------------------------|----------|----------|-----------|-------------|
| Sólidos urbanos | ✦ Papel y cartón (kg) | 7,441.0 | 7,216.2 | 398,881.9 | 5,427.6% |
| | Cantidad reciclada (kg) | 4,874.0 | 7,216.2 | 398,881.9 | 5,427.6% |
| | % representativo reciclado | 0.6% | 100% | 100% | 0.0% |
| Manejo especial | ✦ PET (kg) | 513.0 | 455.7 | 230.3 | -49.5% |
| | Cantidad reciclada (kg) | 21.0 | 455.7 | 230.3 | -49.5% |
| | % representativo reciclado | 0.0% | 100% | 100% | 0.0% |
| | ✦ Electrónicos (kg) | 4,459.0 | 6,184.0 | 0.0 | -100.0% |
| | Cantidad reciclada (kg) | 1,574.0 | 6,184.0 | 0.0 | -100.0% |
| | % representativo reciclado | 0.4% | 100% | 0% | -100.0% |
| | ✦ Metales (kg) | 61.0 | 176.9 | 8.5 | -95.2% |
| | Cantidad reciclada (kg) | - | 176.9 | 8.5 | -95.2% |
| | % representativo reciclado | - | 100% | 100% | 0.0% |
| | ✦ Lodos PTAR (kg) | - | 54,810.0 | 31,500.0 | -42.5% |
| | Cantidad reciclada (kg) | - | - | - | - |
| | % representativo reciclado | - | - | - | - |
| ✦ Grasas animales/vegetales (kg) | - | - | 55,237.8 | - | |
| Cantidad reciclada (kg) | - | - | - | - | |
| % representativo reciclado | - | - | - | - | |
| ✦ Total (kg) | | 12,474.0 | 68,842.7 | 485,858.5 | 6.1% |



06

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

**Siempre
avanzando**
con resultados que
fortalecen nuestro camino



DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 207-1, 207-2, 207-3

En Quálitas Controladora cerramos el ejercicio 2025 con resultados que reflejan la solidez de nuestro modelo de negocio y nuestra capacidad de adaptación ante un entorno económico dinámico.

| | 2025 | 2024 | VAR. % |
|--|--------|--------|-------------|
| ESTADO DE RESULTADOS (Cifras en millones MXN) | | | |
| Prima emitida | 75,804 | 69,276 | 9.4% |
| Resultado integral de financiamiento | 5,110 | 4,933 | 3.6% |
| Costo de adquisición | 17,491 | 15,205 | 15.0% |
| Costo de siniestralidad | 45,558 | 40,514 | 12.5% |
| Gastos de operación | 4,003 | 2,766 | 44.7% |
| Impuestos | 2,286 | 2,623 | (12.8 p.p.) |
| ÍNDICES DE COSTOS | | | |
| Índice de Adquisición | 23.1% | 22.0% | 114 |
| Índice de Siniestralidad | 65.7% | 66.1% | (38) |
| Índice de Operación | 5.3% | 4.0% | 129 |
| Índice Combinado | 94.1% | 92.1% | 205 |
| Índice Combinado Ajustado | 96.7% | 95.4% | 131 |
| INDICADORES DE RENTABILIDAD | | | |
| Rendimiento sobre inversión | 8.7% | 9.6% | (90) |
| ROE 12M | 20.2% | 22.1% | (190) |

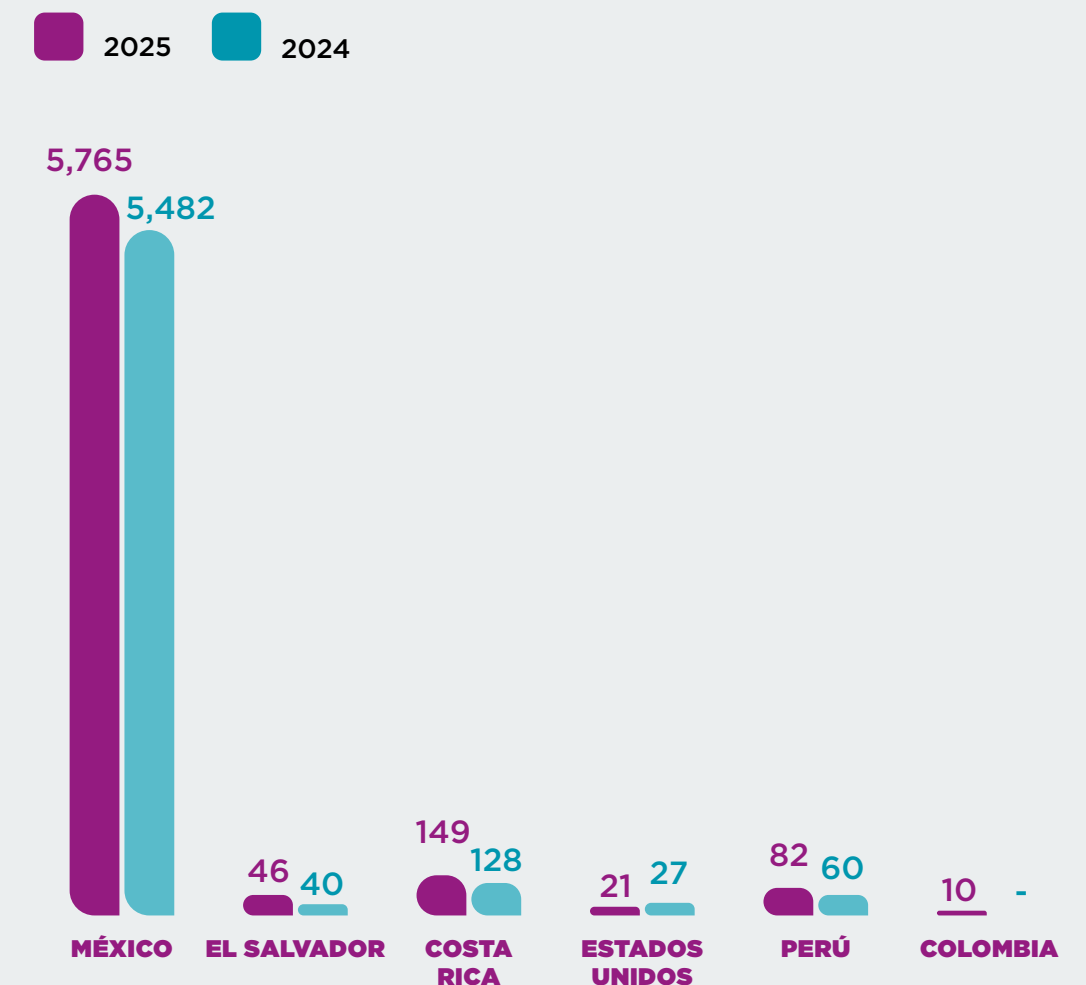
Hay que mencionar que no recibimos asistencia financiera por parte de gobierno en ninguno de los países en que operamos.

RESULTADOS FINANCIEROS: NEGOCIO ASEGURADOR

Mantenemos nuestro liderazgo en el mercado mexicano de seguros automotrices, alcanzando una participación de mercado del 33.9%, posición que hemos sostenido de manera ininterrumpida desde 2007. A nivel Controladora cerramos el 2025, con una base de **6,072,305 unidades aseguradas** lo que representa un incremento neto de **335 mil unidades (+5.8%)** respecto a 2024.

El crecimiento en primas emitidas durante el año estuvo impulsado por un desempeño diferenciado entre nuestros segmentos de negocio.

UNIDADES ASEGURADAS (millones de unidades)





PRIMAS EMITIDAS POR SUBSIDIARIA

| | 2025 | 2024 | VAR. % |
|-------------------------|---------------|---------------|-------------|
| México | 71,987 | 65,890 | 9.3% |
| El Salvador | 486 | 383 | 27.0% |
| Costa Rica | 1,289 | 1,068 | 20.7% |
| Estados Unidos | 1,182 | 1,395 | (15.2 p.p.) |
| Perú | 687 | 513 | 34.1% |
| Colombia | 114 | - | - |
| Verticales ¹ | 1,751 | 1,074 | 63.0% |
| Total | 75,804 | 69,276 | 9.4% |

Nota: Prima emitida por subsidiarias en el extranjero puede incluir diferencias debido al efecto de tipo de cambio. Variación en cifras 2024 reportadas por cambios en la consolidación de operaciones de nuestras compañías.

Quálitas Costa Rica (QCR) se mantuvo como nuestra operación internacional más relevante, representando el **1.7% de las primas emitidas totales**, con un crecimiento de **20.7%**. Este desempeño responde al fortalecimiento de nuestra presencia en el mercado costarricense, a través de la ampliación de la red de distribución y la mejora en la experiencia del cliente.

Por su parte, **Quálitas Perú (QP)** registró el mayor crecimiento relativo, con un incremento de **34.1%** y una participación de **0.9% de las primas emitidas consolidadas**, reflejando la efectividad de nuestras estrategias comerciales y el posicionamiento creciente de la marca en ese mercado.

En **El Salvador**, continuamos consolidando nuestra operación, con un crecimiento de **27.0%** y una participación del **0.6% en las primas emitidas totales**.

En el caso de **Quálitas Colombia (QCOL)**, nuestra operación más reciente, representó el **0.2% de las primas emitidas consolidadas**, avanzando en su fase de desarrollo y expansión inicial.

En cuanto a nuestra operación en Estados Unidos, **Quálitas Insurance Company (QIC)** registró una disminución de **15.2% en primas emitidas** representando el **1.6% de las primas emitidas consolidadas**. Este resultado responde a ajustes estratégicos en la cartera y a la optimización de la operación en un entorno altamente competitivo y regulado.



¹ Excluye operaciones inter-compañía e incluye QSalud, Autos y Salvamentos, O&T, Activos Jal, DCT, Flekk, y RCyP; en el caso de RCyP, 2024 solo incluye 4T24.



RESULTADOS FINANCIEROS: NEGOCIO NO ASEGURADOR

GRI 201-1

En el segmento de negocios no aseguradores, FLEKK continuó consolidando su operación durante 2025, fortaleciendo su posicionamiento como un actor relevante en el mercado de reparación y sustitución de cristales automotrices.

1 tienda propia

149 tiendas franquiciadas

85 franquiciatarios

\$611.78 ingresos (MXN)

32% participación de mercado

4,920 reparaciones (de cristales)

112,621 sustituciones (de cristales)

100% de servicios (reparaciones y/o sustituciones) que son para asegurados Quálitas



VALOR DE LA ACCIÓN

Nuestra acción (+ Q* ↗) mantuvo una participación activa en el mercado bursátil mexicano, consolidándose como una alternativa de inversión dentro del sector asegurador. Su desempeño reflejó tanto nuestros resultados operativos como las condiciones del mercado de capitales y el entorno macroeconómico.

La **utilidad por acción (UPA)** de los últimos 12 meses se ubicó en **\$12.7**, evidenciando nuestra capacidad para generar valor a los accionistas.

Como parte de nuestra estrategia de retorno de valor, continuamos ejecutando el programa de recompra de acciones. Al cierre del ejercicio, manteníamos aproximadamente 5.6 millones de acciones en tesorería, reafirmando nuestro compromiso con la optimización de la estructura de capital.

Adicionalmente, aprobamos el pago de un dividendo en efectivo por \$4,000 millones de pesos, equivalente a \$10 por acción, distribuido en dos exhibiciones: \$5 el 9 de mayo y \$5 el 7 de noviembre de 2025.

Asimismo, dimos cumplimiento a todos los requerimientos establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Para asegurar el adecuado funcionamiento del mercado, el servicio de formador de mercado operó conforme a las disposiciones regulatorias aplicables y a las mejores prácticas del sistema bursátil.



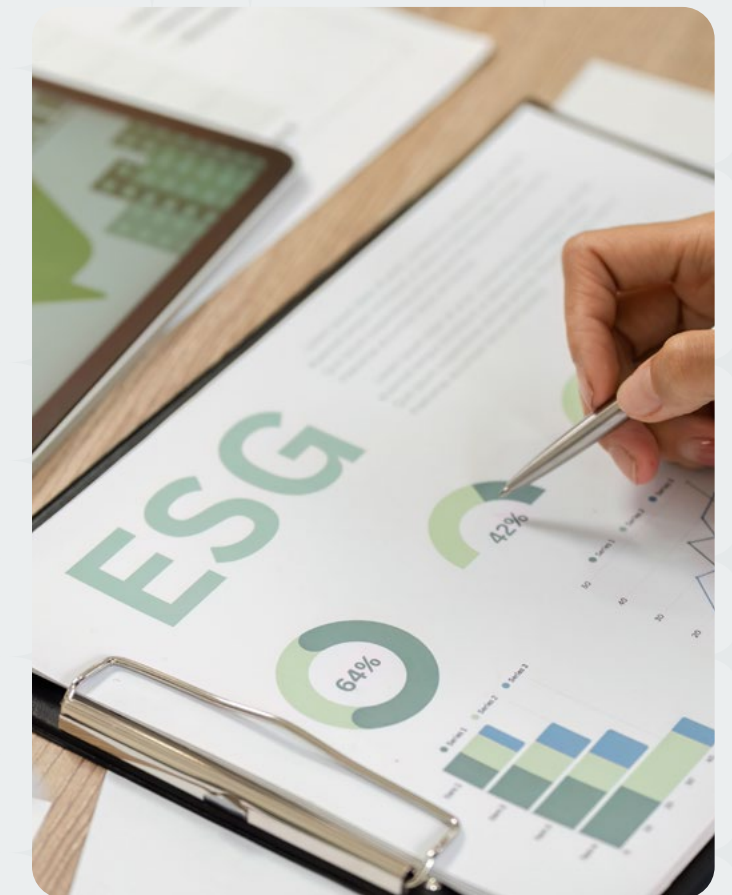
ENFOQUE DE INVERSIÓN

Durante 2025, el entorno de tasas de interés en México presentó una tendencia a la baja, cerrando la tasa de referencia en 7.0%, en comparación con el 10.0% registrado en 2024, mientras que la tasa promedio de CETES a 28 días se ubicó en 7.2%.

En este contexto, mantuvimos una estrategia de inversión enfocada principalmente en renta fija, que representó el 86.5% del portafolio, mientras que el 13.5% restante se mantuvo en renta variable, principalmente a través de ETF's globales. Asimismo, resaltar que el 21.0% del portafolio se encuentra diversificado geográficamente para atender los requerimientos de capital de nuestras subsidiarias internacionales.

Durante el año, priorizamos el incremento en la duración del portafolio, cerrando 2025 en 2.3 años, con el objetivo de capitalizar las condiciones del mercado. En términos de resultados, el portafolio generó un resultado integral de financiamiento (RIF) de \$5,110 millones y alcanzó un rendimiento sobre inversión (RSI) de 8.7% anual.

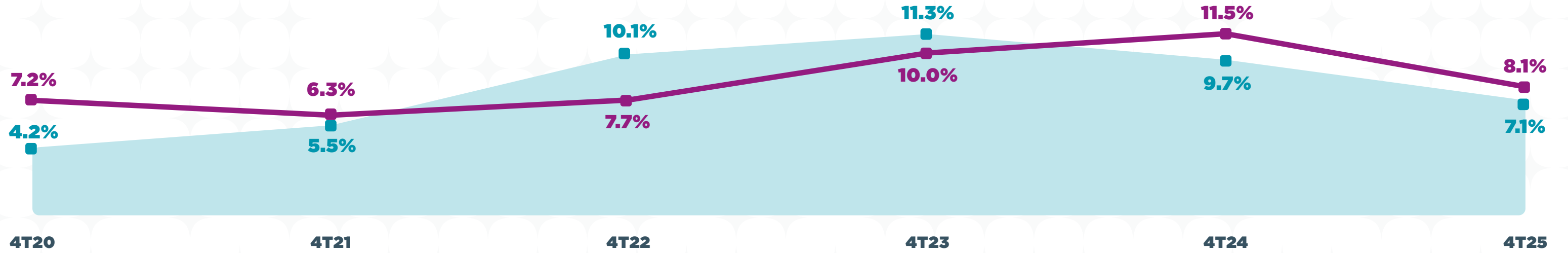
Adicionalmente, contamos con una **Política de Inversión Responsable**, que incorpora lineamientos de monitoreo con enfoque ASG (ambiental, social y de gobernanza), incluyendo una metodología formal para evaluar la calificación ASG del portafolio, fortaleciendo la toma de decisiones de inversión bajo criterios de sostenibilidad.





RSI PORTAFOLIO DE INVERSIÓN

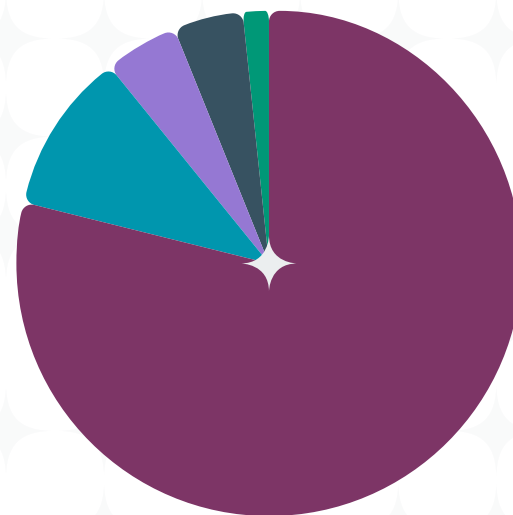
■ CETES 28 DÍAS
■ Q



DISTRIBUCIÓN DE PORTAFOLIOS

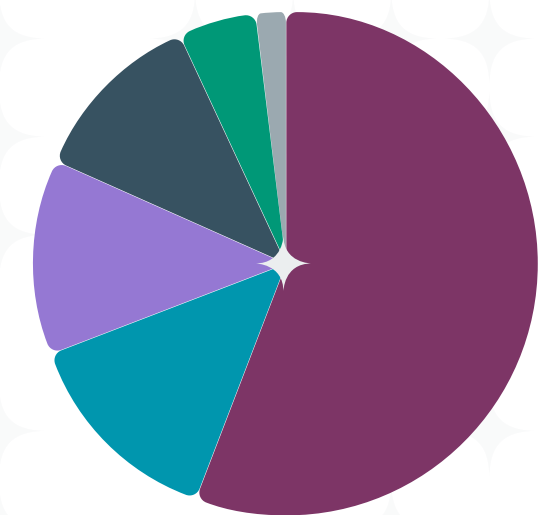
◆ Por subsidiaria

- 79.0% QMX
- 10.4% QIC
- 4.5% QCind
- 4.7% Otros
- 1.4% QCR



◆ Total

- 55.9% Gubernamental
- 13.5% Renta variable
- 12.4% Bonos Int
- 11.3% Bonos Corp Locales
- 5.0% Efectivo y equivalentes
- 1.9% Préstamos



INFORME ANUAL INTEGRADO **2025**

ANEXOS

ANEXO 1

Detalle de principales impactos, riesgos y oportunidades 107

ANEXO 2

Indicadores desglosados "Nuestro Talento" 109

ANEXO 3

Indicadores desglosados por subsidiaria "Inversión Social" 111

ANEXO 4

Marcos y estándares de reporte
Contribución al Pacto Global 113
Contribución a los ODS 115
Índice de contenidos GRI 118
Índice de contenidos SASB 124
Índice de contenidos TCFD 126
Índice de contenidos PSI 128
Índice NIS- IBSO 129

ANEXO 5

Carta de verificación de información no financiera 132

ANEXO 1

DETALLE DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los impactos, riesgos y oportunidades presentados en este anexo provienen del ejercicio de doble materialidad realizado por Quálitas en 2024 y considerado para la integración del presente informe. Este proceso permitió identificar los asuntos de sostenibilidad más relevantes para la compañía, considerando tanto los impactos que nuestras actividades generan sobre las personas, la sociedad y el medio ambiente, como los riesgos y oportunidades que estos temas representan para el desempeño y la creación de valor del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

Como resultado de este análisis, identificamos 55 impactos positivos, 13 impactos negativos, 19 oportunidades y 30 riesgos vinculados con los temas potenciales identificados. A continuación se presentan aquellos con mayor relevancia por su magnitud y probabilidad inherente de ocurrencia, así como por su capacidad de influir en el negocio, en nuestros grupos de interés y en el entorno en el que operamos.

Esta información complementa lo desarrollado en la sección [Compromiso con la sustentabilidad](#), donde se explica con mayor detalle la metodología del proceso, la gobernanza asociada y la forma en que estos asuntos se integran y gestionan en Quálitas.

| Tema material relacionado | Tipo | Descripción del impacto, riesgo u oportunidad |
|---|------------------|---|
| MATERIALIDAD FINANCIERA | | |
| Gestión de siniestros y servicio al asegurado | Impacto positivo | Mayor satisfacción, atracción y retención de clientes como resultado de una atención cercana, ágil y de excelencia a lo largo de la relación con el asegurado. Mejora en la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa a partir de un sistema de gestión de siniestros que favorece una atención oportuna y un mejor acompañamiento. |
| Capacitación y desarrollo de colaboradores | Impacto positivo | Fortalecimiento del bienestar, la productividad y la profesionalización del talento mediante prácticas de formación y desarrollo continuo. |
| Clima laboral | Impacto positivo | Mejora en el bienestar, el compromiso y la permanencia de los colaboradores a través de acciones orientadas a fortalecer el entorno laboral y la experiencia de las personas. |
| Educación financiera y cultura de seguros | Impacto positivo | Desarrollo de capacidades financieras y mayor comprensión del papel del seguro, lo que favorece decisiones más informadas y una relación más sólida con clientes y comunidades. |
| Ética de negocio y cumplimiento legal | Impacto positivo | Fortalecimiento de la confianza y de la relación con autoridades y grupos de interés mediante prácticas de integridad, cumplimiento y transparencia. |
| Gobierno corporativo | Impacto positivo | Reducción de riesgos legales, financieros y operativos mediante estructuras de supervisión, control y toma de decisiones alineadas con buenas prácticas de gobierno. |
| Cultura y conducta en seguridad vial | Impacto positivo | Prevención de accidentes y mejora en los hábitos de conducción mediante programas, asesoría y herramientas tecnológicas orientadas a reducir la siniestralidad. |

PROGRAMA AFILIADOS

COMPARTE TU EXPERIENCIA DE SERVICIO CON QUÁLITAS Y GANA



- 1** Ingresa a la Plataforma de Afiliados desde tu celular o computadora.
- 2** Completa el formulario con tus datos y acepta los Tyc.
- 3** ¡Hora de sacar la cámara! Graba un video de 1 min. compartiendo una experiencia positiva con Quálitas.

¡Listo! Por cada video aprobado y publicado en tus redes, recibe \$1,000 MXN

| Tema material relacionado | Tipo | Descripción del impacto, riesgo u oportunidad |
|---|--------------------|---|
| MATERIALIDAD DE IMPACTO | | |
| Gestión de siniestros y servicio al asegurado | Riesgo | Pérdida de clientes por insatisfacción en cualquier etapa del servicio, desde la contratación de la póliza hasta la atención y resolución de siniestros. |
| | Oportunidad | Automatización y digitalización de procesos para mejorar la atención, aumentar la eficiencia operativa y reducir costos. |
| Innovación en productos y servicios | Riesgo | Pérdida de competitividad ante cambios en el entorno político, social, económico y tecnológico, o frente a nuevas necesidades del mercado asegurador. |
| | Oportunidad | Desarrollo de nuevos productos y apertura de segmentos especializados que fortalezcan el posicionamiento de Quálitas como una empresa innovadora. |
| Cultura y conducta en seguridad vial | Riesgo | Incremento en los costos de accidentabilidad y siniestralidad derivado de malos hábitos de conducción y mayores niveles de exposición al riesgo vial. |
| | Oportunidad | Reducción del índice de siniestralidad mediante acciones de prevención, monitoreo de hábitos de manejo y fortalecimiento de la cultura vial. |
| Ética de negocio y cumplimiento legal | Riesgo | Imposición de sanciones, multas o afectaciones reputacionales derivadas de conflictos de interés, PLD, fraude u otros incumplimientos regulatorios. |
| | Oportunidad | Mayor capacidad de prevención y cumplimiento, reduciendo la exposición a sanciones y reforzando la confianza de autoridades y grupos de interés. |
| Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio | Riesgo | Cambios en la siniestralidad por mayor exposición a eventos físicos asociados al cambio climático, como sequías, inundaciones u otros fenómenos extremos. |
| | Oportunidad | Fortalecimiento de capacidades analíticas, ajustes en suscripción y desarrollo de soluciones que permitan anticipar, gestionar y mitigar mejor estos riesgos. |

ANEXO 2

INDICADORES DESGLOSADOS “NUESTRO TALENTO”

✦ TODOS LOS DATOS SE MUESTRAN A NIVEL QUÁLITAS CONTROLADORA

CONTRATACIONES

| Categoría laboral | Menos 30 años | | De 30 a 50 años | | Más 50 años | | Total |
|----------------------------|---------------|------------|-----------------|------------|-------------|-----------|--------------|
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | |
| Director | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| Subdirector | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 7 |
| Gerente | 0 | 0 | 10 | 20 | 2 | 5 | 37 |
| Coordinador/ Supervisor | 12 | 25 | 35 | 82 | 2 | 3 | 159 |
| Analista / Ejecutivo | 252 | 331 | 197 | 346 | 3 | 14 | 1,143 |
| Asistente/Auxiliar | 90 | 58 | 60 | 39 | 0 | 1 | 248 |
| Total | 354 | 414 | 305 | 493 | 8 | 24 | 1,598 |

BAJAS VOLUNTARIAS

| Categoría laboral | Menos 30 años | | De 30 a 50 años | | Más 50 años | | Total |
|----------------------------|---------------|------------|-----------------|------------|-------------|-----------|------------|
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | |
| Director | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 1 | 9 |
| Subdirector | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Gerente | 0 | 0 | 9 | 9 | 0 | 2 | 20 |
| Coordinador/ Supervisor | 6 | 8 | 16 | 38 | 2 | 3 | 73 |
| Analista / Ejecutivo | 92 | 101 | 91 | 175 | 1 | 8 | 468 |
| Asistente/Auxiliar | 49 | 33 | 31 | 21 | 2 | 3 | 139 |
| Total | 147 | 142 | 151 | 247 | 5 | 18 | 710 |

BAJAS INVOLUNTARIAS

| Categoría laboral | Menos 30 años | | De 30 a 50 años | | Más 50 años | | Total |
|----------------------------|---------------|-----------|-----------------|------------|-------------|-----------|------------|
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | |
| Director | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Subdirector | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| Gerente | 0 | 0 | 8 | 19 | 2 | 4 | 33 |
| Coordinador/ Supervisor | 3 | 6 | 26 | 73 | 1 | 16 | 125 |
| Analista / Ejecutivo | 46 | 71 | 97 | 175 | 9 | 13 | 411 |
| Asistente/Auxiliar | 24 | 17 | 18 | 17 | 1 | 0 | 77 |
| Total | 73 | 94 | 150 | 286 | 13 | 35 | 651 |

ROTACIÓN

| Categoría laboral | Menos 30 años | | De 30 a 50 años | | Más 50 años | | Total |
|------------------------------|---------------|---------|-----------------|---------|-------------|---------|------------|
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | |
| ROTACIÓN VOLUNTARIA | | | | | | | |
| Director | 0% | 0% | 100% | 27% | 0% | 7% | 69% |
| Subdirector | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 5% | 3% |
| Gerente | 0% | 0% | 8% | 5% | 0% | 4% | 14% |
| Coordinador/ Supervisor | 10% | 9% | 4% | 6% | 5% | 5% | 15% |
| Analista / Ejecutivo | 13% | 13% | 6% | 8% | 1% | 4% | 21% |
| Asistente/Auxiliar | 34% | 42% | 19% | 19% | 15% | 21% | 43% |
| ROTACIÓN INVOLUNTARIA | | | | | | | |
| Director | 0% | 0% | 100% | 27% | 0% | 20% | 85% |
| Subdirector | 0% | 0% | 4% | 5% | 0% | 5% | 13% |
| Gerente | 0% | 0% | 14% | 17% | 12% | 12% | 38% |
| Coordinador/ Supervisor | 14% | 15% | 11% | 18% | 7% | 33% | 40% |
| Analista / Ejecutivo | 19% | 22% | 13% | 16% | 11% | 10% | 39% |
| Asistente/Auxiliar | 50% | 64% | 30% | 35% | 23% | 21% | 66% |

PLANTILLA POR NACIONALIDAD

| País | TOTAL DE COLABORADORES | % DE COLABORADORES RESPECTO AL TOTAL DE LA PLANTILLA QC | % DE PUESTOS GERENCIALES CON RESPECTO AL PAÍS | % DE PUESTOS GERENCIALES CON RESPECTO AL TOTAL DE COLABORADORES DE QC |
|--------------------|------------------------|---|---|---|
| | | | | |
| México | 6,993 | 91% | 23% | 92% |
| Costa Rica | 209 | 3% | 20% | 2% |
| Peru | 182 | 2% | 14% | 1% |
| El Salvador | 117 | 2% | 9% | 1% |
| Colombia | 98 | 1% | 38% | 2% |
| USA | 28 | 0.4% | 79% | 1% |
| España | 1 | 0% | 0% | 0% |
| Canada | 1 | 0% | 0% | 0% |
| Otros ⁹ | 20 | 0% | 100% | 0% |

FORMACIÓN UQ + PRESENCIAL PARA QC¹⁰

| Cargo | Número colaboradores ¹¹ | | Horas totales ¹² | |
|----------------------------|------------------------------------|--------------|-----------------------------|----------------|
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES |
| Director | 13 | 22 | 520 | 1,601 |
| Subdirector | 27 | 59 | 11,976 | 16,463 |
| Gerente | 129 | 215 | 552,889 | 367,523 |
| Coordinador/ Supervisor | 507 | 812 | 57,685 | 99,623 |
| Analista / Ejecutivo | 2,405 | 3,471 | 131,107 | 247,589 |
| Asistente/Auxiliar | 425 | 187 | 10,580 | 6,964 |
| Total | 3,507 | 4,766 | 764,757 | 739,763 |

⁹ Se incluye a Venezuela, Nicaragua, Honduras, Argentina, República Dominicana, Cuba, Bolivia, Guatemala. Ninguno de estos países incluye más de 8 empleados en puestos gerenciales.

¹⁰ Se incluyen todas las subsidiarias aseguradoras y no aseguradoras, con excepción de Cristafácil, la cual no se considera dentro del alcance de esta tabla.

¹¹ El promedio de colaboradores que recibieron **formación fue de 8,273**, cifra supera el total de la plantilla, ya que incluye a los colaboradores que formaron parte de la organización durante 2025, pero que causaron baja antes del cierre del año.

¹² El total de horas de formación impartidas durante el periodo ascendió a **1,504,520 horas**.

ANEXO 3

INDICADORES DESGLOSADOS POR SUBSIDIARIA “INVERSIÓN SOCIAL”

En Quálitas entendemos la inversión social como una forma de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos. A través de esta estrategia canalizamos recursos hacia organizaciones de la sociedad civil que atienden necesidades prioritarias y generan valor social y ambiental desde una perspectiva de largo plazo.

Durante 2025, Quálitas Compañía de Seguros, realizó diversas aportaciones para apoyar proyectos de salud, educación, medio ambiente y proyectos productivos, siempre apegados a los lineamientos y criterios establecidos en nuestra [Política de Donativos](#).

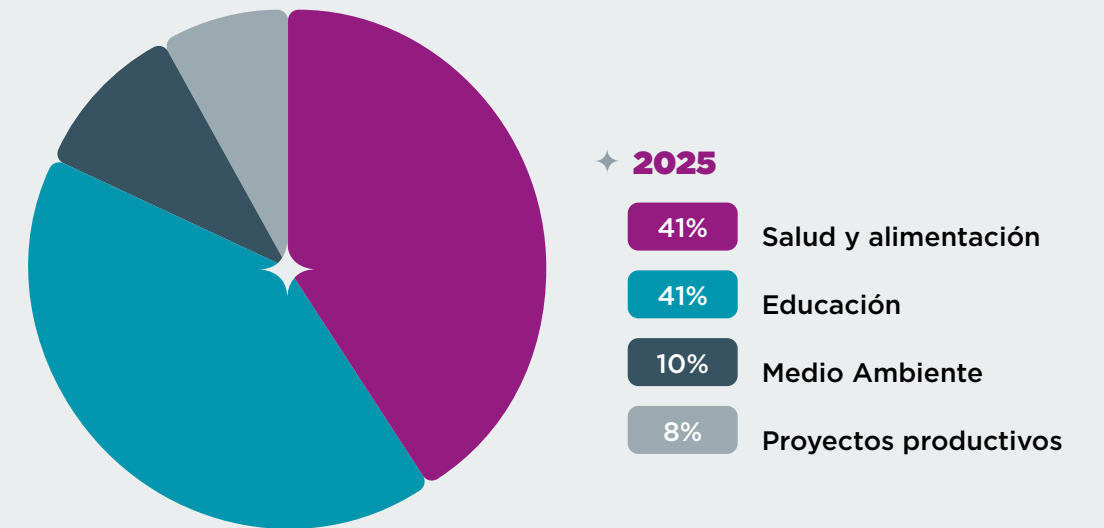
♦ Durante 2025, destinamos más de \$32.3 millones de MXN a 89 organizaciones, beneficiando a más de 26 mil personas.

MONTO TOTAL DONADO POR CAUSA

| Causa | Número de organizaciones | Monto (millones MXN) |
|-----------------------|--------------------------|----------------------|
| Educación | 32 | 13.3 |
| Salud | 45 | 13.2 |
| Medio ambiente | 6 | 3.4 |
| Proyectos productivos | 6 | 2.4 |

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL

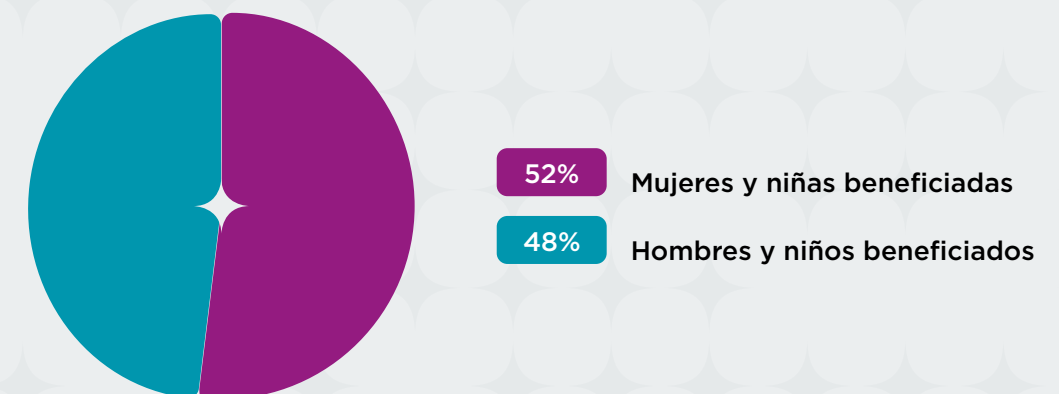
| Ejes de acción | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------|------|------|------|
| Salud y alimentación | 30% | 36% | 39% |
| Educación | 43% | 36% | 32% |
| Medio ambiente | 14% | 16% | 12% |
| Proyectos productivos | 13% | 12% | 17% |



Las iniciativas apoyadas beneficiaron a más de **26 mil personas**, apoyando a 14,015 mujeres y niñas, y 12,811 hombres y niños.

♦ LA DISTRIBUCIÓN POR GRUPO DE EDAD FUE LA SIGUIENTE:

| Grupo de edad | MUJERES Y NIÑAS | HOMBRES Y NIÑOS |
|---------------|-----------------|-----------------|
| 0 a 6 años | 957 | 1,005 |
| 7 a 17 años | 6,149 | 6,198 |
| 18 a 24 años | 1,566 | 1,083 |
| 25 a 44 años | 2,722 | 2,273 |
| 45 a 59 años | 1,775 | 1,426 |
| 60 o más años | 846 | 826 |



Campaña Quálitas con México, juntos cambiando vidas®

El cambio Lo construimos entre todos.

Únete hoy y sé parte del impacto. **Tu participación transforma vidas.**

Quálitas con México 2025 Juntos Cambiando Vidas®

Dona en: juntoscambiandovidas.qualitas.com.mx/2025

Quálitas aportará un peso adicional por cada peso donado, hasta \$1.5 M.

Durante 5 años, la campaña Quálitas con México, dirigida a colaboradores, agentes, directores y personal de oficinas de servicio, proveedores y público en general, ha logrado recaudar más de 15 millones de MXN en un esquema de iguala, dónde por cada peso donado, Quálitas aporta otro.

♦ En 2025, superó la meta de participantes, llegando a un total de 2,035.

♦ LAS ORGANIZACIONES BENEFICIADAS EN 2025 FUERON:

Centro Mexicano Alzheimer A.C.

Organización enfocada en la atención de personas con Alzheimer, demencia y enfermedades afines, así como en la orientación y acompañamiento a sus familiares y cuidadores. Su trabajo incluye programas de prevención, cuidados y rehabilitación, además de acciones de concientización sobre esta problemática en México.

Fondo para la Paz I.A.P.

Organización de desarrollo comunitario que trabaja principalmente con comunidades rurales e indígenas en situación de pobreza y pobreza extrema en México. Impulsa proyectos participativos y sostenibles orientados a fortalecer capacidades locales, mejorar condiciones de vida y promover oportunidades de desarrollo en temas como agua, agricultura y organización comunitaria.

Quálitas con México 2025 Juntos Cambiando Vidas®

Todos tenemos una causa que nos mueve.

Con tu generosidad y participación, transformas vidas.

Únete hoy, el cambio lo construimos entre todos.

Dona aquí

Hospital Infantil de las Californias I.B.P.

Institución de salud infantil que brinda atención médica a niñas, niños y adolescentes, con énfasis en mejorar su salud y nutrición. Ofrece especialidades pediátricas, rehabilitación, apoyo psicológico y programas de prevención, buscando ampliar el acceso a servicios de salud de calidad para población menor de 18 años.

Padres y Compadres I.A.P.

Asociación dedicada a la rehabilitación integral y al fortalecimiento de la calidad de vida de niñas, niños y jóvenes con discapacidad. Su labor se centra en procesos de atención y rehabilitación, así como en el acompañamiento a familias para favorecer una mayor independencia personal y bienestar de las personas atendidas.

Gracias por ser parte del quinto año de Quálitas con México: Juntos cambiando vidas®.

¡LOGRAMOS LA META!
EL CAMBIO LO CONSTRUIMOS ENTRE TODOS.

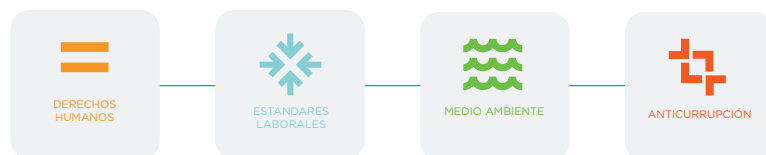
Quálitas con México 2025 Juntos Cambiando Vidas®

ANEXO 4

MARCOS Y ESTÁNDARES DE REPORTE

CONTRIBUCIÓN AL PACTO GLOBAL

Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en Quálitas reiteramos nuestro compromiso con la integración de sus diez principios en la operación, la toma de decisiones y la relación con nuestros grupos de interés. Este compromiso se refleja en nuestras políticas, mecanismos de control, programas de formación y acciones de gestión en materia de derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.



A CONTINUACIÓN, PRESENTAMOS LAS PRINCIPALES ACCIONES E INICIATIVAS MEDIANTE LAS CUALES DAMOS CUMPLIMIENTO A ESTOS PRINCIPIOS DURANTE 2025:

| Principio | Principales iniciativas | Detalle del desempeño 2025 |
|---|---|---|
| <p>1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Política de Derechos Humanos vigente para todas las subsidiarias. Código de Ética y Conducta. Alineación con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores de las Naciones Unidas y las normas de la OIT. | <p>5.2 Ética, integridad y cumplimiento regulatorio</p> <p>5.5. Derechos Humanos</p> |
| <p>2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Qualitas Compañía de Seguros) Canal Q-Transparencia, administrado por un tercero independiente. | |
| <p>3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Código de Ética y Conducta. Reglamento Interno de Trabajo. | <p>7.1 Composición de la Fuerza laboral</p> |
| <p>4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Código de Ética y Conducta que aplica a lo largo de la cadena de valor. Política de Derechos Humanos. | <p>5.2 Ética, integridad y cumplimiento regulatorio</p> |
| <p>5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Política de Derechos Humanos Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Qualitas Compañía de Seguros). Comité de Igualdad y No Discriminación (Qualitas Compañía de Seguros). Canal Q-Transparencia, administrado por un tercero independiente. | <p>5.2 Ética, integridad y cumplimiento regulatorio</p> <p>5.5. Derechos Humanos</p> <p>7.1 Composición de la Fuerza laboral</p> |
| <p>6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Política de Derechos Humanos Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Qualitas Compañía de Seguros). Comité de Igualdad y No Discriminación (Qualitas Compañía de Seguros). Canal Q-Transparencia, administrado por un tercero independiente. | <p>5.2 Ética, integridad y cumplimiento regulatorio</p> <p>5.5. Derechos Humanos</p> <p>7.1 Composición de la Fuerza laboral</p> |



Principio

Principales iniciativas

Detalle del desempeño 2025

7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

- ♦ Pilar ambiental de la Estrategia de Sustentabilidad
- ♦ Inventario de emisiones GEI y huella.
- ♦ Evaluación de riesgos y oportunidades de cambio climático.

8. Compromiso ambiental

8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

- ♦ Pilar ambiental de la Estrategia de Sustentabilidad.
- ♦ Programas de eficiencia operativa y movilidad sustentable.
- ♦ Portafolio de productos para vehículos híbridos y eléctricos.

6.2. Innovación y tecnología

8. Compromiso ambiental

9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- ♦ Ajuste Digital Exprés para desarrollar procesos de manera remota.

10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

- ♦ Política de Principios y Mecanismos de Anticorrupción (Qualitas Compañía de Seguros).
- ♦ Código de Ética y Conducta.
- ♦ Política de Conflicto de Interés (Qualitas Compañía de Seguros).
- ♦ Comité de Ética y Comité de Auditoría.

5.2 Ética, integridad y cumplimiento regulatorio




ANEXO 4


CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODSs)

- En Quálitas reconocemos que nuestra contribución al desarrollo sostenible se materializa tanto en la forma en que operamos como en los productos, servicios e iniciativas que impulsamos junto con nuestros grupos de interés. Por ello, alineamos nuestra estrategia de sustentabilidad y nuestro modelo de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) más relevantes para nuestra operación.

Nuestra contribución se concentra en aquellos ODS en los que, por la naturaleza de nuestro negocio asegurador, nuestra red de servicio, nuestras iniciativas de prevención y nuestro enfoque de innovación, podemos generar un impacto más significativo. A continuación, presentamos la relación entre estos ODS, sus metas prioritarias y las principales acciones, productos y resultados con los que aportamos a su cumplimiento.



| ODS | Metas | Contribución | Indicadores destacados |
|---|---|--|---|
|  <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> | <p>3.3 Poner fin a epidemias y fortalecer la atención en salud.</p> <p>3.6 Reducir las muertes y lesiones causadas por accidentes de tránsito.</p> <p>3.8 Lograr una cobertura sanitaria más amplia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • A través del Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ), impulsamos una cultura de manejo responsable. • Brindamos asesoría en seguridad vial a flotillas aseguradas, extendiéndola a algunas subsidiarias fuera de México. • Aplicamos el Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) bajo la norma ISO 39001 en los procesos de ajuste y asistencia de cabina. • Ofrecemos soporte emocional y promovemos el bienestar de nuestros colaboradores a través del programa Ajusta tus emociones. • Ofrecemos seguros de Gastos Médicos Mayores y Seguro de Vida a nuestros colaboradores. • Mediante QSalud, ofrecemos un enfoque preventivo y de atención integral en los ramos de Accidentes y Enfermedades. | <ul style="list-style-type: none"> • En 2025 no se registraron fatalidades en siniestros de qualicoches. • Desde QSalud se fortalecieron los productos de Accidentes Personales y Q Contigo colectivo. • Cobertura para el 100% de la plantilla en el Seguros de Gastos Médicos Mayores y Seguro de Vida. |
|  <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> | <p>4.3 Asegurar el acceso igualitario a formación técnica y profesional.</p> <p>4.4 Aumentar las competencias para el empleo.</p> <p>4.7 Promover educación para el desarrollo sostenible.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Impulsamos la formación continua a través de Universidad Quálitas, beneficiando a colaboradores y agentes con programas técnicos, éticos y de liderazgo. • Fortalecimos la empleabilidad mediante iniciativas como Semilleros de Talento. • Promovimos la educación financiera y la cultura del seguro con acciones dirigidas a jóvenes, colaboradores, agentes y público infantil. | <ul style="list-style-type: none"> • Más de 450 mil horas de formación en 2025 por medio de universidad Quálitas. • Más de 250 participantes en el semillero de talento. • Más de 7 mil agentes y 2 mil colaboradores y 140 mil niños participaron en iniciativas de educación financiera. |
|  <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> | <p>8.2 Impulsar la productividad mediante la innovación.</p> <p>8.4 Mejorar la eficiencia en el uso de recursos.</p> <p>8.5 Promover empleo digno e igualdad de remuneración.</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y entornos de trabajo seguros.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimos procesos como el Ajuste Digital Exprés y automatizamos ciertos canales de atención al cliente. • Avanzamos en eficiencia operativa y ambiental de nuestras oficinas de servicios y ODQ. • Promovemos condiciones laborales competitivas, con procesos de compensación basados en la meritocracia, así como programas de bienestar, formación y seguridad y salud en el trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • 31% de los siniestros en México se atendieron por Ajuste Digital Exprés. • Reducción de 7% en intensidad de emisiones GEI. • El 42.3% de nuestra fuerza laboral son mujeres. |

| ODS | Metas | Contribución | Indicadores destacados |
|--|--|--|--|
|  <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> | <p>9.3 Facilitar el acceso a servicios financieros e integración en cadenas de valor.</p> <p>9.4 Modernizar infraestructura y tecnologías para hacerlas más sostenibles.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamos la continuidad operativa de empresas y el funcionamiento de cadenas logísticas por medio de nuestros productos. • Fortalecemos la innovación mediante soluciones digitales y productos orientados a la movilidad sustentable. • Promovemos el desarrollo de nuestra red de agentes y aliados de negocio como parte de una cadena de valor más sólida y profesionalizada. | <ul style="list-style-type: none"> • Más de 6.1 millones de unidades aseguradas. • En 2025 se instalaron más de 9,700 dispositivos de tecnologías en seguridad vial para flotillas. |
|  <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> | <p>11.2 Impulsar sistemas de transporte seguros y sostenibles.</p> <p>11.6 Reducir el impacto ambiental de las ciudades.</p> <p>11.7 Promover espacios públicos más seguros e inclusivos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Impulsamos programas de seguridad vial, conducción responsable y digitalización de procesos para reducir riesgos y traslados. • Promovemos la digitalización de siniestros y otros servicios para reducir traslados físicos y, con ello, parte de la huella ambiental asociada a la operación. • Promovemos la compra de vehículos híbridos o eléctricos para los Qualicoches. | <ul style="list-style-type: none"> • 3,644 millones de MXN de prima en aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos. • 47% de los Qualicoches son vehículos híbridos o eléctricos. |
|  <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> | <p>16.5 Reducir la corrupción y el soborno.</p> <p>16.7 Promover una toma de decisiones inclusiva, responsable y transparente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con una Política de Principios y Mecanismos de Anticorrupción, un Código de Ética y Conducta, el canal Q-Transparencia y comités especializados que supervisan el cumplimiento, la gestión de riesgos y la atención de denuncias. • Nuestra estructura de gobierno incluye órganos colegiados y miembros independientes que fortalecen la toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> • Más de 32 mil horas de formación ética en 2025 por medio de certificación Q. |

ANEXO 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

◆ **DECLARACIÓN DE USO:** Quálitas Controladora S.A. de C.V. ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.
GRI 1 UTILIZADO: GRI 1: Fundamentos 2021

| Estándar GRI / otra fuente | Contenido | Página | Omisión | |
|-------------------------------------|-----------|---|---------|--|
| CONTENIDOS GENERALES | | | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-1 | Detalles de la organización | 13 | |
| | 2-2 | Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización | 9 | |
| | 2-3 | Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto | 9 | |
| | 2-4 | Reexpresiones de información | 9 | |
| | 2-5 | Verificación externa | 9 | |
| | 2-6 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio | 13 | |
| | 2-7 | Empleados | 70 | |
| | 2-8 | Trabajadores que no son empleados | | Quálitas no cuenta con trabajadores que no sean parte de la plantilla laboral. |
| | 2-9 | Estructura de gobernanza y su composición | 35 | |
| | 2-10 | Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno | 35 | |
| | 2-11 | Presidente del máximo órgano de gobierno | 35 | |
| | 2-12 | Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos | 22, 42 | |
| | 2-13 | Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos | 22 | |
| | 2-14 | Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 9, 22 | |
| | 2-15 | Conflictos de interés | 35 | |
| | 2-16 | Comunicación de preocupaciones críticas | 29 | Se omite por cuestiones de confidencialidad. |
| | 2-17 | Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno | 35 | |
| | 2-18 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | 35 | |
| | 2-19 | Políticas de remuneración | 35 | |
| | 2-20 | Proceso para determinar la remuneración | 35 | |
| | 2-21 | Ratio de compensación total anual | | Se omite por cuestiones de confidencialidad. |
| | 2-22 | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 20 | |

| Estándar GRI / otra fuente | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|------------|--|
| CONTENIDOS GENERALES | | | |
| | 2-23 Compromisos de políticas | 22, 54 | |
| | 2-24 Incorporación de los compromisos de políticas | 22, 39, 54 | |
| | 2-25 Procesos para remediar impactos negativos | 39, 54 | |
| | 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes | 39, 54 | |
| | 2-27 Cumplimiento de leyes y regulaciones | 39 | |
| | 2-28 Pertenencia a asociaciones | 33 | |
| | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 29 | |
| | 2-30 Acuerdos de negociación colectiva | | En Quálitas reconocemos y legitimamos el derecho a la libertad de asociación en cada uno de los países en donde tenemos operación. |
| TEMAS MATERIALES | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-1 Proceso para determinar los temas materiales | 23 | |
| | 3-2 Lista de temas materiales | 23 | |
| GESTIÓN DE SINIESTROS | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 63 | |
| SERVICIO AL ASEGURADO | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 60 | |
| EDUCACION FINANCIERA Y CULTURA DE SEGUROS | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 66 | |
| CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COLABORADORES | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 74 | |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 74 | |
| | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 74 | |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 74 | |
| INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 62 | |

| Estándar GRI / otra fuente | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---------------|----------------|
| CULTURA Y CONDUCTA EN SEGURIDAD VIAL | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 56 | |
| CIBERSEGURIDAD | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 52 | |
| ÉTICA DE NEGOCIO Y CUMPLIMIENTO LEGAL | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 39 | |
| GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | | |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 39 | |
| | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 39 | |
| GRI 206: Competencia desleal 2016 | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia | 39 | |
| GRI 415: Política pública 2016 | 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | 41 | |
| INVERSIÓN ASG | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 46 | |
| TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EFICIENCIA OPERATIVA | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 62 | |
| FISCALIDAD | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 101 | |
| GRI 207: Fiscalidad 2019 | 207-1 Enfoque fiscal | 101 | |
| | 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos | 101 | |
| GESTIÓN DE RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO (FÍSICOS Y DE TRANSICIÓN) PROPIOS Y DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | | |
| GRI 201: Desempeño económico 2016 | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | 94 | |

| Estándar GRI / otra fuente | Contenido | Página | Omisión |
|--|---|--------|---------|
| PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 39 | |
| <i>Véanse las respuestas al estándar GRI 205: Anticorrupción 2016 en la sección de "ética de negocio y cumplimiento legal"</i> | | | |
| PRÁCTICAS DE VENTA (COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE) | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 65 | |
| | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | 65 | |
| GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 | 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | 65 | |
| | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | 65 | |
| CLIMA LABORAL | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 78 | |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 78 | |
| | 401-3 Permiso parental | 78 | |
| GRI 406: No discriminación 2016 | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 39 | |
| DIVULGACIÓN Y TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y SOSTENIBLE | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 101 | |
| GOBIERNO CORPORATIVO | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 35 | |
| <i>Véanse las respuestas al estándar GRI 2: Contenidos Generales 2021 del 2-19 al 2-26</i> | | | |



| Estándar GRI / otra fuente | Contenido | Página | Omisión |
|--|--|--------|---------|
| SALUD Y SEGURIDAD LABORAL | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 83 | |
| | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 83 | |
| | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 83 | |
| GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018 | 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 83 | |
| | 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 83 | |
| | 403-9 Lesiones por accidente laboral | 83 | |
| | 403-10 Dolencias y enfermedades laborales | 83 | |
| DIVERSIDAD Y EQUIDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 72 | |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 35 | |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 78 | |
| ACCESIBILIDAD Y ASEQUIBILIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 66 | |
| PRIVACIDAD DE DATOS DEL ASEGURADO | | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 52 | |
| GRI 418: Privacidad del cliente 2016 | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 52 | |

| Estándar GRI / otra fuente | Contenido | Página | Omisión |
|------------------------------------|---|--------|---------|
| OTROS ESTÁNDARES REPORTADOS | | | |
| ENERGÍA | | | |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | 85 | |
| | 302-3 Intensidad energética | 85 | |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | 85 | |
| EMISIONES | | | |
| GRI 305: Emisiones 2016 | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 88 | |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | 88 | |
| | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | 88 | |
| | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI | 88 | |
| | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | 88 | |

✦ ANEXO 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB

| Tema | Código de métrica | Parámetro contable | Respuesta |
|--|---------------------|--|---|
| Métricas de actividad | FN-IN-000.A | Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos | p. 14-16 |
| Información transparente y asesoramiento justo para los clientes | FN-IN-270a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos | Durante 2025 no presentamos ningún procedimiento judicial relacionado. |
| | FN-IN-270a.2 | Relación entre quejas y reclamaciones | Dato no disponible. |
| | FN-IN-270a.3 | Tasa de retención de clientes | Dato no disponible. |
| | FN-IN-270a.4 | Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos | p. 65 |
| Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de inversiones | FN-IN-410a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones | Dato no disponible. |
| Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable | FN-IN-410b.1 | Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono | p. 87, 93 |
| | FN-IN-410b.2 | Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables | p. 56-58 |
| Emisiones financiadas | FN-IN-410c.1 | Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 | Quálitas se encuentra en proceso de actualización de la medición de sus emisiones financiadas, Alcance 3, Categoría 15 Los resultados de este proceso serán publicados en 2026, por lo que la información aún no se encuentra disponible. |
| | FN-IN-410c.2 | Exposición bruta de cada sector por clase de activos | Quálitas se encuentra en proceso de actualización de la medición de sus emisiones financiadas, Alcance 3, Categoría 15 Los resultados de este proceso serán publicados en 2026, por lo que la información aún no se encuentra disponible. |



| Tema | Código de métrica | Parámetro contable | Respuesta |
|--------------------------------|-------------------|--|---|
| Emisiones financiadas | FN-IN-410c.3 | Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas | Quálitas se encuentra en proceso de actualización de la medición de sus emisiones financiadas, Alcance 3, Categoría 15 Los resultados de este proceso serán publicados en 2026, por lo que la información aún no se encuentra disponible. |
| | FN-IN-410c.4 | Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas | En línea con nuestro compromiso ambiental, realizamos la cuantificación de las emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y 3 de Quálitas Controladora, considerando tanto nuestras operaciones directas como las de nuestra cadena de valor y emisiones financiadas. Sin embargo, no se cuenta con el dato puntual del desglose de las emisiones financiadas. |
| Exposición al riesgo ambiental | FN-IN-450a.1 | Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima | p.61 |
| | FN-IN-450a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro). | p.61 |
| | FN-IN-450a.3 | Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital | Hemos identificado el impacto financiero de dos principales riesgos climáticos. Por un lado, asociado al costo de la siniestralidad relacionada con fenómenos meteorológicos extremos (\$530,472,445). Por el otro, el costo que supone el constante incremento al costo del combustible que utilizamos en nuestra flotilla propia para la atención de nuestros asegurados (\$324,311). |
| Gestión del riesgo sistémico | FN-IN-550a.1 | Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central | |
| | FN-IN-550a.2 | Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores | No aplica, Quálitas no constituye una aseguradora calificada como de riesgo sistémico global ni está vinculada accionarialmente con compañías en el sector bancario. |
| | FN-IN-550a.3 | Descripción del método de gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradoras | |

ANEXO 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS TCFD

| Recomendaciones | Reporte recomendado | Código | Página/s | Información complementaria |
|-----------------|---|--------|----------|---|
| Gobernanza | a) Describe la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima. | GOB-A | 94 | <p>La gestión de los riesgos climáticos se sustenta en un esquema de gobernanza robusto, que garantiza su supervisión a nivel de la Alta Dirección, la definición clara de responsabilidades y su integración dentro del marco integral de riesgos de la organización. Este esquema considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del Consejo de Administración sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. • Participación activa de la Alta Dirección en la gestión del riesgo climático. • Definición de roles y responsabilidades entre las áreas de Riesgos, Finanzas y Sostenibilidad. • Integración en políticas ASG, alineadas con la regulación aplicable y mejores prácticas internacionales. |
| Gobernanza | b) Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima. | GOB-B | 94, 98 | <p>El Comité de Sustentabilidad supervisa la Estrategia de Sustentabilidad, que incluye acciones para reducir riesgos y aprovechar oportunidades. Cada subsidiaria gestiona sus propios riesgos. En Quálitas Compañía de Seguros, el área de Riesgos identifica posibles amenazas y propone medidas, que se presentan a los Comités de Inversiones o Auditoría.</p> |
| Estrategia | a) Describir riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo. | EST-A | 95 | <p>Actualmente, la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con el clima se realiza considerando la naturaleza de las operaciones y el contexto geográfico, utilizando como referencia marcos internacionales como el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), así como indicadores sectoriales relevantes como el SASB FN-IN-450a.3, relacionado con la exposición a eventos climáticos. El detalle y descripciones se encuentra en el apartado de "Riesgos de cambio climático".</p> |
| Estrategia | b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización. | EST-B | 97 | <p>Hemos identificado el impacto financiero de dos principales riesgos climáticos. Por un lado, asociado al costo de la siniestralidad asociada a fenómenos meteorológicos extremos que asciende a 530,472,445 MXN. Por el otro, el costo que supone el constante incremento al costo del combustible que utilizamos en nuestra flota propia para la atención de nuestros asegurados, que podría generar un impacto financiero de 324,311 MXN. Al mismo tiempo, identificamos el valor económico que supone la oportunidad de desarrollar aún más nuestra oferta de seguros para autos híbridos/eléctricos. Al cierre de 2025, presentamos una prima de \$ 3,644 millones de pesos para los seguros sostenibles de 179,801 vehículos híbridos y eléctricos.</p> |
| Estrategia | c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos. | EST-C | 95 | <p>Evaluamos los riesgos asociados al cambio climático tomando en cuenta tanto la naturaleza de nuestras operaciones como el entorno en el que operamos, incluyendo las diferencias en la regulación climática entre países. Para su clasificación, nos basamos en las recomendaciones de TCFD, distinguiendo entre riesgos de transición y riesgos físicos. Asimismo, hemos venido fortaleciendo las capacidades del equipo para mantener actualizado el mapa de riesgos climáticos e incorporar medidas de respuesta dentro de los planes integrales. Por ahora, no contamos con un análisis sustentado en escenarios definidos por organismos internacionales.</p> |

| Recomendaciones | Reporte recomendado | Código | Página/s | Información complementaria |
|-----------------------------|---|--------------|-----------|--|
| Gestión del riesgo | a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima. | GDR-A | 95-98 | Identificamos los riesgos de cambio climático considerando la naturaleza de nuestras operaciones y el contexto en el que operamos, como las diferencias en las leyes climáticas entre países. Para clasificarlos, usamos la guía de TCFD, dividiéndolos en riesgos de transición y físicos. |
| Gestión del riesgo | b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima. | GDR-B | 85, 95-98 | En materia de gestión de riesgos, la organización se encuentra en proceso de integrar los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la totalidad de sus procesos de control y toma de decisiones. Con el apoyo de las distintas áreas involucradas, cada subsidiaria desarrollará e implementará su metodología de gestión, en línea con el marco corporativo. Actualmente, el equipo de riesgos, con base en los riesgos y oportunidades identificados, propone medidas e iniciativas, las cuales se finalizan en colaboración con las áreas involucradas. Estas medidas en México se extienden a otras aseguradoras en diferentes países siempre que sea viable. Algunas de las principales medidas son: incorporación de QuickApps híbridos para gestionar energía y emisiones de GEI; desarrollo del Ajuste Express, que reduce desplazamientos de ajustadores y con ello emisiones de GEI en su Alcance 1; ofrecer dispositivos tecnológicos a clientes de flotillas para fomentar una conducción eficiente y reducir emisiones de GEI; aseguramiento de vehículos con gas natural e híbridos para flotillas y automóviles y pruebas de solvencia dinámicas incorporando eventos climáticos. |
| Gestión del riesgo | c) Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización. | GDR-C | 98 | La identificación de riesgos de cambio climático forma parte del proceso integral de riesgos de Quálitas Compañía de Seguros. Desarrollamos las capacidades de nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos e incluir medidas de prevención y mitigación en los planes integrales. Además, se realizará una identificación de riesgos para el negocio no asegurador cuando se alcance una etapa más avanzada de crecimiento. |
| Métricas y objetivos | a) Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión. | MYO-A | 97 | Definimos indicadores con metas anuales para dar seguimiento a los riesgos y oportunidades, entre ellos: el costo de la siniestralidad vinculada a eventos climáticos, el gasto en combustible utilizado para la atención a asegurados y la prima emitida correspondiente a vehículos híbridos y eléctricos (QCS). Además actualizamos nuestro inventario de emisiones en 2025 incorporando el seguimiento de la intensidad energética sobre prima emitida (3 kJ/MXN) y la intensidad de emisiones (0.25 gCO ₂ e/MXN). |
| Métricas y objetivos | b) Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados. | MYO-B | 91-93 | Calculamos las emisiones de Alcance 1 y 2, mientras que el Alcance 3 abarca las categorías del GHG Protocol que son relevantes según nuestras actividades. El detalle se puede consultar en el capítulo de compromiso ambiental. |
| Métricas y objetivos | c) Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos. | MYO-C | N/A | No disponible. |

✦ ANEXO 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS PSI

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS (PSI)

| Número | Descripción | Detalle del desempeño | Respuesta |
|--------|---|--|---|
| 1 | Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros. | <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza de la sustentabilidad y supervisión de temas ASG. • Proceso de doble materialidad e identificación de impactos, riesgos y oportunidades. • Evaluación de riesgos y oportunidades de cambio climático." | p.23, p.26, p.35 |
| 2 | Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Programa Conducta Vial Quálitas y acciones de prevención de riesgos. • Soluciones tecnológicas de seguridad vial y gestión de flotillas. • Promoción de productos y servicios con atributos sostenibles, como vehículos híbridos y eléctricos. | p.56, p.60 |
| 3 | Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza. | <ul style="list-style-type: none"> • Vinculación con grupos de interés y participación sectorial. • Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Programas de educación financiera, cultura del seguro y seguridad vial." | p.33, p.113 |
| 4 | Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios. | <ul style="list-style-type: none"> • Informe integrado. • Indicadores y avances en temas sociales, ambientales y de gobernanza. • Comunicación periódica del desempeño ASG." | Se detalla a lo largo de todo el informe. |

✦ ANEXO 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS NIS QCS

La empresa ha elaborado su informe de acuerdo con las Normas de Información de Sostenibilidad para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

| Tema | Indicador | Página o respuesta directa | Omisión |
|--------------------------|------------|--|---|
| A. ÁREA AMBIENTAL | | | |
| Emisiones GEI | A1 | Emisiones de GEI Alcance 1 (tCO ₂ e) | p.91 |
| | A2 | Emisiones de GEI Alcance 2 (tCO ₂ e) | p.92 |
| | A3 | Emisiones de GEI Alcance 3 (tCO ₂ e) | p.93 |
| Consumo de Energía | A4 | Consumo de Energía (kWh) | p.85 |
| | A5 | Consumo de Energía Renovable (kWh) | p.94 |
| Actividades Sostenibles | A6 | Inversión sostenible | p.94 |
| | A7 | Agua Ingresada (m ³) | p.98 |
| Uso Sostenible del Agua | A8 | Reaprovechamiento del Agua (m ³) | Debido al modelo de negocio de Quálitas, enfocado en seguros, la compañía no desarrolla procesos operativos intensivos en el uso de agua ni cuenta con iniciativas específicas de aprovechamiento de este recurso |
| | A9 | Descarga de Aguas Residuales (m ³) | Por su modelo de negocio, enfocado en servicios financieros y de seguros, Quálitas no desarrolla procesos intensivos en agua, por lo que no cuenta con una cuantificación específica de la descarga de aguas residuales |
| | A10 | Descarga de Aguas Residuales Tratadas (m ³) | Por su modelo de negocio, enfocado en servicios financieros y de seguros, Quálitas no desarrolla procesos intensivos en agua, por lo que no cuenta con una cuantificación específica de la descarga de aguas residuales |
| | A11 | Agua Ingresada Proveniente de Zonas con Estrés Hídrico (m ³) | No se cuenta con la cuantificación del agua ingresada proveniente de zonas con estrés hídrico. |

| Tema | Indicador | | Página o respuesta directa | Omisión |
|---|------------|--|----------------------------|---|
| A. ÁREA AMBIENTAL | | | | |
| Biodiversidad | A12 | Uso de Suelo Dentro de, o Cercano a, Zonas de Riesgo para la Biodiversidad (m2) | | Quálitas no cuenta con operaciones ubicadas dentro de zonas de riesgo para la biodiversidad ni en áreas cercanas a estas. |
| Sustancias y Productos Químicos que Agotan la Capa de Ozono | A13 | Dependencia de Sustancias y Productos Químicos que Agotan la Capa de Ozono (kg CFC-11) | | Quálitas no registra emisiones ni uso de sustancias o productos químicos que agotan la capa de ozono. |
| Gestión de Residuos | A14 | Residuos Generados (ton) | | p.99 |
| | A15 | Residuos Reaprovechados (ton) | | p.99 |
| | A16 | Residuos Peligrosos (ton) | | p.99 |
| B. ÁREA SOCIAL | | | | |
| Igualdad de Oportunidades y trabajo Digno | B1 | Gestión de la Igualdad de Oportunidades y del Trabajo Digno | | p.72 |
| | B2 | Brecha Salarial | | p.78 |
| Inversión en Capital Humano | B3 | Horas de Capacitación | | p.74 |
| | B4 | Evaluaciones de desempeño y Desarrollo Profesional de los Trabajadores | | p.76 |
| Salud y Seguridad en el Trabajo | B5 | Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo | | p.83 |
| | B6 | Accidentes y Enfermedades de Trabajo que Causaron Incapacidad o Muerte | | p.83 |

| Tema | Indicador | Página o respuesta directa | Omisión |
|---|-----------|--|---------|
| C. ÁREA GOBERNANZA | | | |
| Gobierno Corporativo | C1 | Consejo de Administración | p.35 |
| | C2 | Mujeres en el Consejo de Administración | p.36 |
| | C3 | Órgano de Vigilancia independiente | p.37 |
| Gestión Empresarial Sostenible | C4 | Política de Administración de Riesgos | p.46 |
| | C5 | Estrategia de Sostenibilidad | p.20 |
| Igualdad de Oportunidades y trabajo Digno | C6 | Código de Integridad y Ética | p.39 |
| | C7 | Seguridad de la Información | p.52 |
| | C8 | Protección y Privacidad de Datos de Terceros | p.52 |

Ingresos para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 (millones de pesos)

✦ ANEXO 5 CARTA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA



Reporte de aseguramiento limitado e independiente de una muestra de indicadores 2025 de sustentabilidad presentados en el Informe Anual Integrado de Quálitas Controladora.

Al Consejo de Administración de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.:

Growing Verifications ha llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de una muestra de indicadores clave de desempeño de sustentabilidad (en adelante, "muestra de KPIs de sustentabilidad"), detallados a partir de la página 3 de este reporte, correspondientes al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2025 y presentados en el Informe Anual Integrado: "Siempre Avanzando" (en adelante "Informe Anual Integrado 2025"), de Quálitas Controladora (en adelante, "Quálitas Controladora") que incluye sus subsidiarias en México (Quálitas Compañía de Seguros), Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica y Perú, así como los negocios complementarios: Quálitas Salud y Flekk.

La **responsabilidad** de la Dirección de Responsabilidad Social de Quálitas Controladora recae en:

- definir sus **temas materiales** y seleccionar la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- proporcionar **evidencia de soporte** de la muestra de KPIs de sustentabilidad que brinde **exactitud, integridad, certeza, fiabilidad y la seguridad suficiente**, libre de incorrecciones materiales (ya sea por fraude o error),
- diseñar y aplicar procedimientos y/o sistemas internos para **definir, medir, recopilar, validar, procesar y reportar** la muestra de KPIs de sustentabilidad en el Informe Anual Integrado 2025.
- preparar y presentar el Informe Anual Integrado 2025.

La responsabilidad de Growing Verifications, de conformidad con la Norma Internacional de Aseguramiento de la Sostenibilidad (**ISSA, por sus siglas en inglés**) **5000**, Requisitos Generales para los Encargos de Aseguramiento de la Sostenibilidad, es:

- diseñar y aplicar procedimientos que brinden un nivel de seguridad limitada a la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- evaluar la razonabilidad de la muestra de KPIs de sustentabilidad con base en los temas materiales de Quálitas Controladora.
- identificar cualquier asunto significativo que sugiera alguna incorrección material, ya sea por fraude o error, de la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la preparación y presentación de la muestra de KPIs de sustentabilidad, de conformidad con los Estándares GRI, el Sustainability Accounting Standards Board ("SASB") del sector Seguros y algunos indicadores estratégicos para Quálitas Controladora en el Informe Anual Integrado 2025.



Nuestro actuar cumple los **principios éticos** del Código de Ética Profesional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), que se alinea al Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del IESBA (International Ethics Standards Board for Accountants), respetando la integridad, la objetividad, la confidencialidad y el comportamiento profesional. El encargo del aseguramiento descrito en este reporte fue realizado por un equipo que incluye profesionales con la competencia profesional y la experiencia relevante en el aseguramiento de información de sostenibilidad y cumplen con los requerimientos de independencia.

El alcance del encargo de aseguramiento es limitado, por lo que es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable. No llevamos a cabo una evaluación exhaustiva del diseño ni de la efectividad operativa de los sistemas de gestión y control interno.

Nuestros **procedimientos** consistieron en:

- comprender las estrategias de negocio y de sustentabilidad de Quálitas Controladora.
- conocer los procedimientos y sistemas utilizados para definir, medir, recopilar, validar, procesar y reportar la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- realizar un análisis de alineación de la muestra de KPIs de sustentabilidad con la materialidad de Quálitas Controladora.
- evaluar la suficiencia y adecuación de la evidencia proporcionada por Quálitas Controladora.
- revisión de documentación y/o evidencia pública, incluyendo informes de años anteriores.
- aplicación de diversos tipos de análisis de datos para identificar inconsistencias o fluctuaciones inusuales que podrían indicar posibles incorrecciones materiales de la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- conversaciones con personal involucrado y responsable de la preparación del Informe Anual Integrado 2025.

En nuestra opinión, sobre la base de los procedimientos realizados, no encontramos factor alguno que nos haga creer que la muestra de KPIs de sustentabilidad no ha sido preparada y presentada de conformidad con los Estándares GRI, el Sustainability Accounting Standards Board ("SASB") del sector Seguros y algunos indicadores estratégicos para Quálitas Controladora, en el Informe Anual Integrado 2025.

Alma Paulina Garduño Arellano
Socia de aseguramiento limitado
pgarduno@growingverifications.com
Cel: 5532039023

Luisa Barradas
Ejecutora del aseguramiento limitado
lbarradas@growingverifications.com

Este reporte se proporciona únicamente para el uso de Quálitas Controladora, quedando excluido su empleo por terceros. Este reporte de aseguramiento se expide el **28 de abril de 2026**. Ni Growing Verifications, ni el equipo verificador aceptan responsabilidad alguna derivada de su aplicación para otros fines o por parte de otras personas. Se entrega por separado y exclusivamente a Quálitas Controladora un reporte de retroalimentación que detalla los principales hallazgos y recomendaciones destinadas a fortalecer los procesos futuros.

Muestra de indicadores de sustentabilidad - Ambientales

| KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria | KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria |
|--|---|--|---|---|--|
| Consumo total de energía Consumo eléctrico: 8,399,882.2 kWh Consumo energético: 226,910.3 GJ | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | Quálitas Controladora | Emisiones de alcance 3 (tCO2e) 22,791.6 tCO2e | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | Quálitas Controladora |
| Consumo de agua por fuente (m3) 25,426.95 m3 25.4 (miles de m3) | 303-5 Consumo de agua | Quálitas Controladora | | | |
| Emisiones de alcance 1 (tCO2e) | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | Quálitas Controladora | Intensidad de las emisiones de GEI 0.25 gCO2e/MXN prima emitida | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI | Quálitas Controladora |
| Colombia 0.21 tCO2e | | | | | |
| Costa Rica 77.0 tCO2e | | | | | |
| DCT 0.0 tCO2e | | | | | |
| El Salvador 100.7 tCO2e | | | | | |
| Flekk 244.0 tCO2e | | | | | |
| Perú 1,210.6 tCO2e | | | | | |
| QCS 13,756.9 tCO2e | | | | | |
| QSalud 0.0 tCO2e | | | | | |
| QIC 0.0 tCO2e | | | | | |
| Total: 15,389.5 tCO2e | | | | | |
| Residuos generados (kg) Papel y cartón: 398,881.9 kg PET: 230.3 kg Electrónicos: 0 Metales: 8.5 kg Lodos PTAR: 31,500 kg Grasas animales/vegetales: 55,237.8 kg Total: 485,858.5 kg | 306-3 Residuos generados | Quálitas Controladora | | | |
| Residuos generados (kg) Papel y cartón: 398,881.9 kg PET: 230.3 kg Metales: 8.5 kg Total: 399,120.7 kg | 306-4 Residuos no destinados a eliminación | Quálitas Controladora | | | |
| Residuos generados (kg) Lodos PTAR: 31,500 kg Grasas animales/vegetales: 55,237.8 kg Total: 86,737.8 kg | 306-5 Residuos destinados a eliminación | Quálitas Controladora | | | |

Muestra de indicadores de sustentabilidad - Ambientales

| KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria | | |
|---------------------------------------|---|---|--|--|
| Emisiones de alcance 2 (tCO2e) | | | | |
| Colombia 17.1 tCO2e | | | | |
| Costa Rica 37.8 tCO2e | | | | |
| DCT 51.8 tCO2e | | | | |
| Flekk 146.2 tCO2e | | | | |
| Perú 113.6 tCO2e | 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) | Quálitas Controladora | | |
| QCS 2,743.0 tCO2e | | | | |
| QIC 230.8 tCO2e | | | | |
| QSalud 0.5 tCO2e | | | | |
| El Salvador 0.0 tCO2e | | | | |
| Total: 3,340.8 tonCO2e | | | | |

Muestra de indicadores de sustentabilidad - Sociales

| KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria |
|---|--|--|
| 96.3% de empleados están cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad | 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | Quálitas Controladora |
| Número de accidentes: 204 Número de fatalidades por accidentes: 1 Días ausentes por accidentes reportados a la autoridad: 7,267 Número de enfermedades laborales: 4 Número de fatalidades por enfermedades profesionales: 0 Días ausentes por enfermedades laborales reportados a la autoridad: 273 Tasa de ausentismo: 0.38 | 403-9 Lesiones por accidente laboral | Quálitas Controladora |
| | 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales | |
| Total colaboradores capacitados: 7,649 (3,232 mujeres; 4,417 hombres) | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | Quálitas Controladora |
| Total de horas de capacitación: 1,504,520 (764,757 mujeres; 739,763 hombres) | | |
| Promedio de horas de formación por colaborador: 197 | | |
| Promedio de horas de formación mujeres: 237 | | |
| Promedio de horas de formación hombres: 167 | | |
| 6,496 colaboradores evaluados (85%) | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera | Quálitas Controladora |
| Promedio del salario base: 4% | Brecha salarial | Quálitas Controladora |
| Promedio del salario variable: 63% | | |
| Mediana del salario base: -13% | | |
| Mediana del salario variable: 88% | | |

| KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria |
|--|---|--|
| Total de colaboradores: 7,649 | 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados | Quálitas Controladora |
| Mujeres: 3,232 (42%) | | |
| Menos de 30 años: 923 (12%) Entre 30 y 50 años: 2,126 (28%) Más de 50 años: 183 (2%) | | |
| Directora: 13 (0 menos de 30 años; 4 entre 30 y 50 años; 9 más de 50 años) Subdirectora: 32 (0 menos de 30 años; 24 entre 30 y 50 años; 8 más de 50 años) Gerente: 139 (4 menos de 30 años; 118 entre 30 y 50 años; 17 más de 50 años) Coordinador/Supervisor/Jefe: 489 (63 menos de 30 años; 385 entre 30 y 50 años; 41 más de 50 años) Analista/Ejecutivo: 2,234 (710 menos de 30 años; 1,429 entre 30 y 50 años; 95 más de 50 años) Asistente/Auxiliar: 325 (146 menos de 30 años; 166 entre 30 y 50 años; 13 más de 50 años) | | |
| Hombres: 4,417 (58%) | | |
| Menos de 30 años: 959 (13%) Entre 30 y 50 años: 3,087 (40%) Más de 50 años: 371 (5%) | | |
| Director: 30 (0 menos de 30 años; 15 entre 30 y 50 años; 15 más de 50 años) Subdirector: 59 (0 menos de 30 años; 40 entre 30 y 50 años; 19 más de 50 años) Gerente: 219 (1 menos de 30 años; 169 entre 30 y 50 años; 49 más de 50 años) Coordinador/Supervisor/Jefe: 779 (91 menos de 30 años; 630 entre 30 y 50 años; 58 más de 50 años) Analista/Ejecutivo: 3,128 (789 menos de 30 años; 2,123 entre 30 y 50 años; 216 más de 50 años) Asistente/Auxiliar: 202 (78 menos de 30 años; 110 entre 30 y 50 años; 14 más de 50 años) | | |
| Consejo de Administración: 12 Consejeros (2 mujeres y 10 hombres) | | |

Muestra de indicadores de sustentabilidad - Gobernanza

| KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria | KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria |
|---|---|---|---|--|---|
| Consejo de Administración: 12 Consejeros 7 Independientes y 5 Relacionados 2 mujeres y 10 hombres Comités Consultivos: Comité de Auditoría (3 Consejeros independientes - hombres) Comité de Prácticas Societarias (3 Consejeros independientes - hombres) Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación (5 Consejeros: 4 Relacionados y 1 Independiente - hombres) Comité de Sustentabilidad (3 Consejeros Relacionados - hombres) | 2-9 Estructura de gobernanza y composición | Quálitas Controladora | 6,719 (88%) colaboradores capacitados 32,030 horas de formación impartidas | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Quálitas Controladora |
| | | | 5 denuncias recibidas de corrupción pero sólo procedieron 4 | 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas | Quálitas Compañía de Seguros |
| | | | 0 casos relacionados con competencia desleal y prácticas monopólicas y contra la libre competencia | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | Quálitas Compañía de Seguros |
| | | | 5 denuncias recibidas de vulnerabilidad de datos personales pero ninguna procedió | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Quálitas Compañía de Seguros |
| Existencia del sistema de administración integral de riesgos eficaz y permanente, como parte del Sistema de Gobierno Corporativo | GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de gestión de los impactos | Quálitas Controladora | | | |
| Existencia de la estrategia de sustentabilidad | GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | Quálitas Controladora | | | |
| Existencia de políticas. Pueden consultarse en: https://qinversionistas.qualitas.com.mx/ES/codigos-y-politicas | 2-23 Compromisos y políticas | Quálitas Controladora | | | |
| Existencia de proceso de materialidad actualizado en 2024 | GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales | Quálitas Controladora | | | |

Muestra de indicadores de sustentabilidad - Gobernanza

| KPIs de sustentabilidad | Estandar GRI / SASB del sector Seguros Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora | Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria |
|--|---|---|
| <p>TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES Gestión de siniestros y servicio al asegurado Educación financiera y cultura de seguros Capacitación y desarrollo de colaboradores Innovación de productos y servicios Cultura y conducta en seguridad vial Ciberseguridad Ética del negocio y cumplimiento legal</p> <p>TEMAS MATERIALES FINANCIEROS Inversión ASG Transformación digital y eficiencia operativa Fiscalidad Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos Cadena de suministro sostenible Prevención de lavado de dinero</p> <p>TEMAS MATERIALES DE IMPACTO Prácticas de venta (comercialización responsable) Clima laboral Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible Gobierno corporativo Salud y seguridad laboral Diversidad y equidad de oportunidades Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio Privacidad de datos del asegurado</p> | <p>GRI 3-2 Lista de temas materiales</p> | <p>Quálitas Controladora</p> |



◆ DATOS DE CONTACTO

Responsabilidad Social

T. +5255 5091 2914
tcosio@qualitas.com.mx

Relación con Inversionistas

T. +5255 1555 6316
joperez@qualitas.com.mx

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Av. San Jerónimo 478, Álvaro Obregón, Jardines del Pedregal,
01900 Ciudad de México

www.qualitas.com.mx

La información contenida en el presente informe ha sido recopilada y elaborada con base en los datos disponibles al momento de su publicación. No obstante, algunos datos, cifras o contenidos podrían estar sujetos a ajustes posteriores derivados de procesos adicionales de verificación, validación o actualización de información.

Cualquier modificación relevante será incorporada en versiones futuras o en comunicaciones complementarias, en línea con nuestro compromiso con la transparencia y mejora continua. La compañía no asume responsabilidad alguna por el uso indebido que terceros puedan dar al contenido del presente informe.