







# ÍNDICE

	<b>7</b>	<b>01</b>	<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>
	8 - 13		Carta del Presidente
<b>EL GRUPO SANTALUCÍA. PRINCIPALES MAGNITUDES</b>		<b>02</b>	<b>15</b>
El Grupo Santalucía hoy			16 - 19
Estructura Organizativa			20
Presencia Internacional			21 - 22
El Grupo Santalucía en 2020. Principales Magnitudes			23
El Grupo Santalucía y su Compromiso con el Entorno			24 - 28
Contexto Económico y Sectorial			29 - 30
	<b>33</b>	<b>03</b>	<b>MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA</b>
	34 - 41		Nuestro Modelo de Negocio. Nuestra Forma de Actuación
	42 - 43		Visión Estratégica
	44 - 46		Futuro, Transformación y Digitalización
	46 - 48		Perspectivas y Retos
<b>EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS</b>		<b>04</b>	<b>49</b>
Evolución del Negocio Asegurador			50
Principales Magnitudes del Negocio Asegurador			51 - 53
Negocio Asistencial			54 - 56
Negocio de Operaciones y Prestación de Servicios			56 - 58
Negocio de Gestión de Activos			58
	<b>59</b>	<b>05</b>	<b>FACTOR CONFIANZA. EL NEGOCIO RESPONSABLE</b>
	60 - 63		Gestión de Riesgos y Negocio Responsable
	63		Exigencias de Aptitud y Honorabilidad
	64 - 66		Marco Ético
	66 - 77		La Sostenibilidad en el Grupo Santalucía.
	78 - 83		Política de Responsabilidad Corporativa
	84 - 101		Compromiso con Nuestros Clientes
	102 - 105		Compromiso con Nuestros Empleados
	106 - 107		Compromiso con el Medioambiente
			Canales de Relación con los Grupos de Interés
<b>CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA</b>		<b>06</b>	<b>108</b>
Balance Consolidado a 31-12-2020			109 - 114
Cuenta Consolidada de Pérdidas y Ganancias			115 - 116

# CONSTRUYENDO FUTURO.

## PRINCIPALES MAGNITUDES

### GRUPO SANTALUCÍA 2020

#### SOLVENCIA



**3.263** Millones de euros  
Ingresos Consolidados



**13.270** Millones de euros  
Activos Totales



**172%**  
Ratio de Solvencia



**Rating A**  
AM Best - Fitch



**7.945**  
Empleos Directos

#### VOCACIÓN DE PROTECCIÓN



**+6,9** Millones  
de Asegurados



**5.224**  
Media Residentes



**+1** Millón  
Hogares Asegurados



#### ESPECIALISTAS EN AHORRO

**2.992** Millones de euros  
Patrimonio Planes de Pensiones

**1.490** Millones de euros  
Patrimonio Fondos de Inversión

**6.376** Millones de euros  
Provisiones Seguros Vida

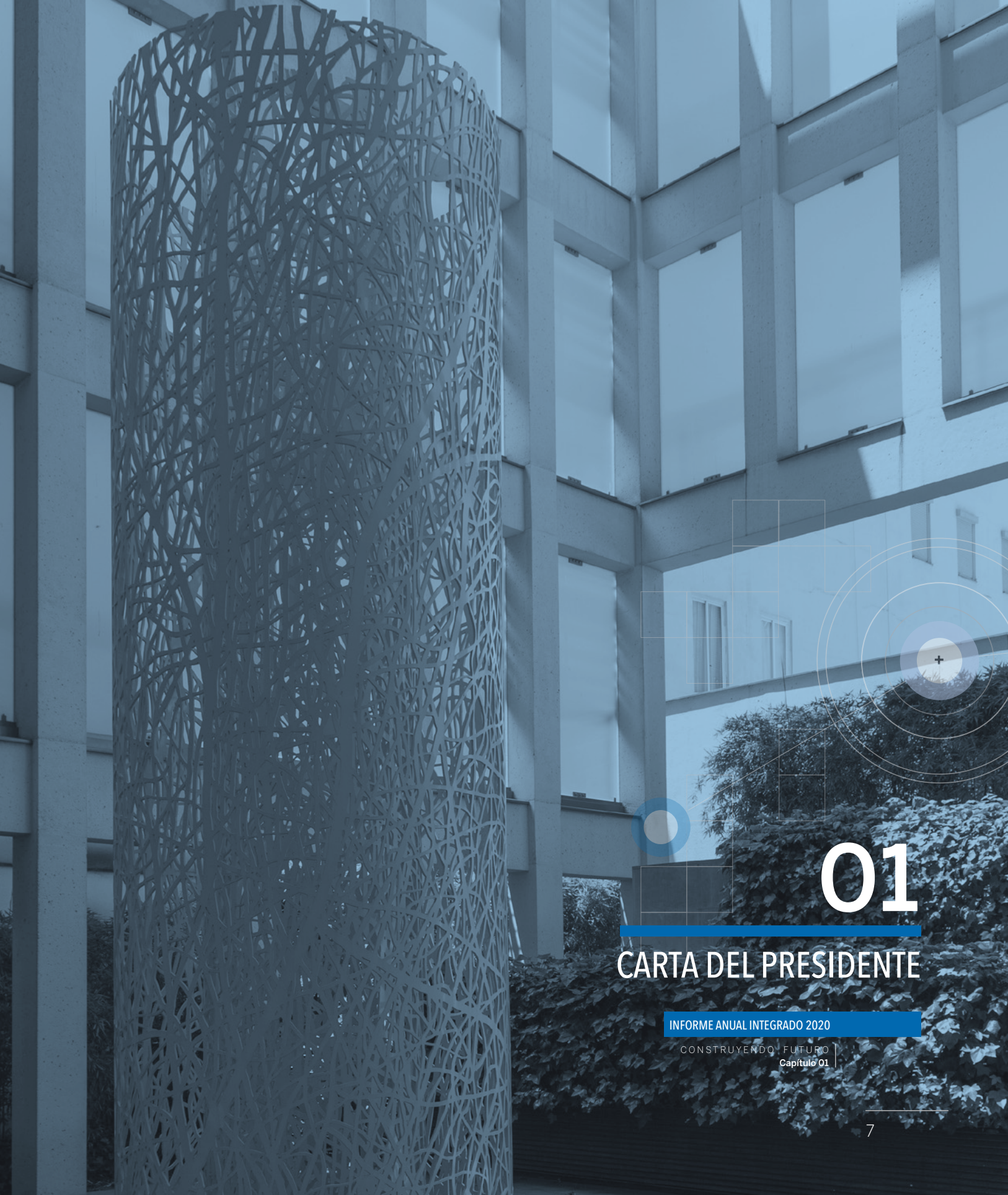


#### ESPECIALISTAS EN SERVICIO

**1.673.513**  
Siniestros Atendidos

**7.030.007**  
Interacciones con Clientes





# 01

## CARTA DEL PRESIDENTE

INFORME ANUAL INTEGRADO 2020

CONSTRUYENDO FUTURO  
Capítulo 01

## 01

## CARTA DEL PRESIDENTE

---

PRESENTAMOS, UNA VEZ MÁS, EL INFORME ANUAL INTEGRADO DEL **GRUPO SANTALUCÍA**, EN ESTA OCASIÓN EL CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020.

Un año distinto a los anteriores, y es que hay que remontarse mucho en la historia para encontrar un hito comparable. Me estoy refiriendo, como es evidente, a la pandemia del COVID-19. Hemos vivido doce meses insólitos por una situación que llegó de forma totalmente imprevista y sigue marcando, aún hoy, nuestras vidas.

Esa experiencia será uno de los símbolos determinantes de nuestra época: ha causado enormes sufrimientos, ha afectado a millones de personas, miles de empresas y ha tenido inmensas repercusiones para el mundo.

Creo, por este motivo, que lo primero que estamos obligados a hacer es recordar a todos los fallecidos, muchos de ellos fieles clientes durante decenios, que han visto truncada bruscamente su vida cuando todavía estaban llenos de propósitos, ilusiones y proyectos, también a las miles de personas que han sufrido la enfermedad. A todos ellos nuestro recuerdo en este Informe. Están en nuestros corazones y en nuestra memoria.

Esta crisis sanitaria ha puesto de manifiesto una de las grandes realidades del mundo: la fragilidad y volatilidad de los acontecimientos. Una reflexión que ha servido para crear conciencia de que, en un instante, podemos perder lo que amamos y lo que tenemos. La seguridad es un bien escaso y frágil y, por eso, muy valioso en la vida. El COVID-19 ha hecho que las sociedades modernas recuerden lo importante que es disfrutar de un buen grado de seguridad. Y, en este sentido, el mundo y los ciudadanos están redescubriendo la importancia que tienen los seguros, que suponen un bien social imprescindible. En eso consiste la Función Social del Seguro: que cualquier persona tenga la oportunidad de protegerse frente a acontecimientos que pueden dañar gravemente su vida.

Desde el mismo momento en el que se desencadenó la pandemia, el **Grupo Santalucía** se activó para responder ante un escenario excepcional. Se movilizaron todos los recursos disponibles y se adoptaron todas las medidas



necesarias para asegurar la continuidad de nuestro negocio, es decir, para que pudiésemos seguir atendiendo –con la máxima protección de la salud– a nuestros clientes con el fin de dar respuesta a sus problemas y necesidades en circunstancias sensibles. Hubo que actuar muy rápido, especialmente en los negocios asistenciales, donde tuvimos que transformar totalmente el negocio, pasándolo de presencial a remoto. No fue fácil, pero lo hicimos.

Tras todo lo sucedido, creo que podemos decir que hemos cumplido con nuestro deber. Todo ello ha sido posible gracias al fundamento en el que nos hemos basado siempre: un modelo de negocio fiable, serio, sólido y solvente y una apuesta por la transformación que posibilitó que pudiésemos reaccionar adecuadamente en esta situación. En ese entorno es en el que hay que encuadrar los resultados de 2020. Como es evidente, una situación así tiene repercusiones importantes sobre la economía y sobre las empresas, como estamos viendo. Las ha tenido también para el **Grupo Santalucía**. Pero lo conseguido en un año tan complicado demuestra una capacidad de gestión que igualmente debe ser destacada.

Nada de cuanto ha ocurrido ha hecho desaparecer las condiciones globales que ya determinaban el entorno socioeconómico anterior a la crisis sanitaria. Es una evidencia que el mundo y la economía estaban, ya antes, inmersos en una profunda transformación. La pandemia ha funcionado como un enorme acelerador de esas realidades preexistentes. Están cambiando los hábitos de comportamiento y compra de los clientes, también sus prioridades, varían las formas y canales de comercialización, evolucionan los modelos que regían hasta ahora las relaciones laborales y la sostenibilidad es una condición de negocio cada vez más relevante, donde la protección y cuidado del medioambiente, la responsabilidad social de las empresas o la ejemplaridad en los modelos de gobernanza, son cada vez más exigentes y exigibles. Igualmente, se están produciendo cambios decisivos en la demografía y en la pirámide generacional, con ciudadanos que viven cada vez más años (Tercera y Cuarta Edad), un asunto en el que nuestra Compañía tendrá que jugar un papel decisivo. Todas estas tendencias nos proporcionan una radiografía, quizá incompleta pero bastante exacta, de las profundas transformaciones que están aconteciendo y de los desafíos a los que nos enfrentamos. Y a los que deberemos dar respuesta en los próximos años.

En este contexto, nuestro **Grupo** ha obtenido un resultado después de impuestos de 95,5 millones de euros. El ingreso consolidado del **Grupo** alcanzó 3.262,9 millones de euros, lo que supone un descenso del 4,5% sobre el

ejercicio anterior. Respecto al negocio asegurador, que representa más del 65,5% de los ingresos totales, las primas imputadas consolidadas del **Grupo Santalucía** alcanzaron los 2.138,3 millones de euros, de los que 1.240,2 millones corresponden al Ramo de No Vida y 898,1 al Ramo de Vida. El negocio de No Vida crece un 2,8% y Vida decrece un 26,7%. La evolución de Vida se ha visto lastrada por el descenso en la comercialización de pólizas de Vida-Ahorro como consecuencia de la pandemia, así como por la coyuntura de bajos tipos de interés que continúa afectando decisivamente a la rentabilidad de estos productos de ahorro.

A pesar de las dificultades de un entorno de ese tipo hemos mantenido la fortaleza financiera del Grupo, como ha ratificado la agencia de calificación crediticia Fitch al mantener el rating A con perspectiva estable en fortaleza financiera, así como AM BEST, que ratifica la calificación de **Santalucía** de fortaleza financiera (FSR), y nos otorga una "A" (Excelente).

Más allá de los números, el logro más importante de este ejercicio es que, en medio de una situación tan complicada, hemos sido capaces de preservar la continuidad del negocio, cumpliendo con el compromiso de servicio a nuestros clientes y, por supuesto, protegiendo la salud y la seguridad de todos los que formamos parte de este Grupo.

Hemos estado más que nunca cerca de las personas, atendiéndolas y ocupándonos de ellas. Protegiéndolas. Somos personas que cuidamos de personas. En este sentido, creo que se debe mencionar el apoyo financiero que hemos prestado a nuestros proveedores, muchos de ellos autónomos y pequeñas empresas, a quienes hemos tratado de aliviar en su difícil situación por la reducción de actividad causada por el estado de alarma y confinamiento. Hemos facilitado que pudieran seguir adelante con sus negocios o actividades facilitándoles un anticipo sobre facturación futura para apoyarles financieramente. Y otro tanto hemos hecho con aquellos clientes que, por distintos motivos causados por el COVID-19, se encontraron en situaciones económicas complicadas, ofreciéndoles facilidades de pago o aplazamientos. Contribuimos, además, a nivel sectorial, al **Fondo Solidario** para la suscripción gratuita de un seguro de vida y un subsidio de hospitalización para aquellos sanitarios afectados por la enfermedad. Y nuestro **Grupo** hizo extensible ese mismo seguro a los empleados de **Albia y Ballesol** que luchaban en primera línea contra la enfermedad y de los que estamos especialmente orgullosos.

Hemos sido más **Santalucía** que nunca y hemos seguido avanzando a pesar de las circunstancias de un año difícil. De esta manera, Accepta Contact Center obtuvo el premio Platinum Contact Center Awards a la mejor estrategia Employee Experience, Iris Assistance consiguió el premio ECOFIN Titán de las Finanzas y Santalucía Asset Manage-

ment fue galardonada en los European Funds Trophy 2020 como la mejor gestora española en la categoría 8 a 15 fondos con calificación. Nuestro equipo de Innovación en 2020 ha sido galardonado con el premio internacional Celent Model Insurance 2020 en la categoría de Mejor Ejecución de Innovación del Sector Asegurador a nivel mundial, por sus programas “Santalucía IMPULSA Startups” y “Santalucía IMPULSA Empleados”. Y **Santalucía** se ha posicionado como la 5ª empresa del sector asegurador más responsable, según el ranking Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo.

También este año, con motivo del quinto aniversario de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, celebramos un encuentro virtual con los empleados del Grupo para promover la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde 2013 estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, a través del plan “Comprometidos con el entorno”, estamos alineados con su iniciativa que establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y hemos identificado aquellos en los que nuestra actividad tiene impacto directo, con el firme compromiso de contribuir al logro de esas metas sociales.

Sin duda alguna, los proyectos emprendidos dentro del marco de nuestro Plan Estratégico “Transforma 2020” nos han permitido alcanzar las capacidades necesarias para poder hacer frente a las situaciones como las que hemos vivido. No obstante, el proceso de transformación aún no ha finalizado, el Plan Director de Personas, el Plan Director de Transformación Digital y la integración de nuestros servicios asistenciales en una Plataforma Única de Asistencia que en los primeros meses del 2021 se ha materializado en la nueva marca IRIS GLOBAL, constituyen nuestro puente hacia el futuro.

Nada de lo expuesto sería posible sin el trabajo, la entrega y el compromiso profesional y personal de nuestros empleados. Estamos orgullosos de todas las personas que, de forma directa o indirecta, trabajan en nuestro **Grupo**. A todas ellas deseo expresarles mi agradecimiento porque hacen posible, año tras año, que sigamos manteniendo una sólida reputación y un servicio de alta calidad. Pero este año ha sido, como ya he indicado, excepcional, y por eso creo que este agradecimiento debe subrayarse de forma muy especial. Han sido muchas las personas de nuestra **Compañía** que han atendido a nuestros clientes con una profesionalidad, cercanía y afecto ejemplares. A todos ellos, nuestro más profundo agradecimiento.

El **Grupo Santalucía** tiene el compromiso y la determinación de desempeñar un papel cada vez más activo y relevante en las sociedades en las que opera con una apuesta clara por la sostenibilidad. Nuestro propósito es hacer

todo lo posible para mejorar en aquellos aspectos -no estrictamente de negocio- que la sociedad considera claves para su sostenibilidad y bienestar: ser como empresa cada vez más respetuosa con el medio ambiente, mejorar la conciliación entre la vida profesional y familiar, y prestar atención y apoyo a la discapacidad. Estamos dentro del ranking de las 100 empresas más responsables elaborado por Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. **Santalucía** es una empresa que fue creada y existe por y para la protección familiar. Por tanto, todo lo que tenga que ver con responder a las necesidades de las familias es territorio principal de nuestro esfuerzo y actuación.

Esto me lleva a una reflexión final. Como todos sabemos, el futuro inmediato va a estar determinado por el ritmo de vacunación, por la efectividad que tengamos frente a las nuevas cepas, y por la evolución de las restricciones a la movilidad y la aplicación del Plan de recuperación para Europa. Es un futuro con abundantes incertidumbres, pero también lleno de oportunidades y retos. Lo afrontaremos como lo hemos hecho siempre en nuestra historia, una larga trayectoria que llegará precisamente en 2022 a los 100 años: con decisión y convicción en las posibilidades de nuestro **Grupo**, con confianza en nuestros valores, y, además, con las lecciones aprendidas durante este año insólito que ahora cerramos y que ha demostrado la importante función que **Santalucía** debe desempeñar como empresa dentro de nuestro Sector y en la sociedad a la que servimos. La razón de nuestro nacimiento y existencia es posibilitar a las personas y familias una vida más segura. Una misión que nunca ha sido sencilla, y que tampoco lo será en el futuro. Pero eso mismo nos hace más necesarios. Y por eso debemos seguir ejerciendo esa noble misión con más excelencia, pasión y sentido del deber, si cabe, que antes.

**Carlos J. Álvarez Navarro**  
*Presidente de Santalucía*



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE

**Carlos Javier Álvarez Navarro**

CONSEJERO DELEGADO

**José Luis Díaz López**

CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO

**M<sup>a</sup> Clotilde Álvarez Calvo**

CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

**Andrés Romero Peña**

CONSEJERO VOCAL

**Jesús Priego García**

CONSEJERO VOCAL

**Luis Rivera Novo**

*(Presidente de la Comisión de  
Nombramientos y Retribuciones)*

CONSEJERO VOCAL

**Luis Alberto Mañas Antón**

*(Presidente de la Comisión de Auditoría  
y Control)*

LETRADO ASESOR DEL CONSEJO

**Manuel Gil Díez-Conde**





189



# 02

## EL GRUPO SANTALUCÍA PRINCIPALES MAGNITUDES

INFORME ANUAL INTEGRADO 2020

CONSTRUYENDO FUTURO  
Capítulo 02

# 2.1

## EL GRUPO SANTALUCÍA HOY

El **Grupo Santalucía** es un Grupo Asegurador especializado en la protección familiar, líder en seguros de Decesos y Asistencia y noveno grupo asegurador español. Tiene como matriz a **SANTA LUCÍA S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros**.

La misión del Grupo es ofrecer soluciones de protección a los clientes mediante productos y servicios de calidad que aumenten la seguridad buscando en sus interacciones la fiabilidad, innovación y eficiencia. Trabaja para alcanzar su misión siguiendo como guía de actuación seis valores que son fiel reflejo de su compromiso con clientes, empleados y con las sociedades en las que opera. Estos valores son:



INTEGRIDAD



PROTECCIÓN



SOLVENCIA



SERVICIO



RESPONSABILIDAD



VITALIDAD

En su larga trayectoria, el Grupo ha diversificado sus actividades con el objetivo de contar con una propuesta de valor que permita satisfacer las necesidades de protección de los clientes de una manera integral, estableciendo una relación con ellos basada en la cercanía, la confianza y la excelencia.

El Grupo desarrolla sus actividades a través de distintas empresas que operan en el sector asegurador, asistencial, gestión de activos y en el de operaciones y prestación de servicios.



## EL NEGOCIO ASEGURADOR EN EL GRUPO SANTALUCÍA

INCLUYE LA DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS OFRECIENDO COBERTURA DE RIESGOS PRINCIPALMENTE EN EL ÁMBITO FAMILIAR.



- Compañía Aseguradora origen y matriz del Grupo. Con casi 100 años de experiencia en la cobertura de riesgos del ámbito familiar. Actualmente, somos líderes nacionales del sector asegurador en los ramos Asistencia y Decesos y 4ª aseguradora en el ranking de seguros de Hogar con más de un millón de viviendas aseguradas.

### SOS SEGUROS

- Entidad aseguradora especializada en seguros de Asistencia y Defensa Jurídica.



- Especialista en seguros de Vida (Riesgo y Ahorro e Inversión) y Planes de Pensiones. Realiza la distribución de sus productos a través de mediadores de seguros profesionales y acuerdos institucionales.



- Aseguradora especializada en la gestión de seguros de Vida y Pensiones, con canal de distribución Bancaseguros.



- Aseguradora especializada en productos de Vida.



- Aseguradora que opera en Argentina, principalmente en el ramo de Decesos (sepelio).

## EL NEGOCIO ASISTENCIAL EN EL GRUPO SANTALUCÍA

EN ESTA LÍNEA DE NEGOCIO SE INCLUYE LA GESTIÓN DE RESIDENCIAS GERIÁTRICAS PARA LA TERCERA EDAD, PRESTANDO TANTO ATENCIÓN RESIDENCIAL EN CENTROS COMO ATENCIÓN DOMICILIARIA. TAMBIÉN INCLUYE EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS FUNERARIOS.



- Líder en la gestión de servicios residenciales y asistenciales a mayores.



- Grupo de referencia a nivel nacional dedicado a la organización y gestión integral de servicios funerarios.

## EL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS EN EL GRUPO SANTALUCÍA

EL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS DEL GRUPO SANTALUCÍA SE REALIZA A TRAVÉS DE SU GESTORA SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT.

**santalucía**

■ ■ ASSET MANAGEMENT ■ ■

*Sabes ahorrar, sabemos invertir.*

- Gestora de activos orientada a generar rentabilidades consistentes en el largo plazo con el riesgo controlado.



## EL NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL GRUPO SANTALUCÍA

RECOGE UNA AMPLIA OFERTA DE SERVICIOS DE DIVERSA ÍNDOLE ENTRE LOS QUE CABE DESTACAR LA GESTIÓN DEL CONTACT CENTER DE LOS CLIENTES DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA, LA TRAMITACIÓN DE SINIESTROS, ASISTENCIA INFORMÁTICA GLOBAL Y SERVICIOS DE GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL, ASÍ COMO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.



- Compañía líder en prestación de servicios de venta y atención al cliente a través de canales directos bajo un modelo basado en el rigor, calidad y eficiencia.



- Líder en la tramitación de siniestros y en la gestión integral de reparaciones y reformas.



- Ofrece a sus socios servicios de soporte financiero de inversiones, actuarial, de asesoría jurídica, de gestión de riesgos, tramitación de siniestros, tecnología y de gestión de recursos humanos, así como diseño y conceptualización de productos.



- Presta servicios de gestión contable, fiscal, de nóminas y administración de personal, control financiero y reporting, así como de gestión de relaciones mercantiles.

## 2.2

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

EL GOBIERNO DEL GRUPO SANTALUCÍA RESIDE EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SANTALUCÍA S.A., SOCIEDAD MATRIZ. A ESTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN REPORTA EL DIRECTOR GENERAL.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- PRESIDENTE  
**Carlos Javier Álvarez Navarro**
- CONSEJERO DELEGADO  
**José Luis Díaz López**
- CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO  
**M<sup>a</sup> Clotilde Álvarez Calvo**
- CONSEJERO DIRECTOR GENERAL  
**Andrés Romero Peña**
- CONSEJERO VOCAL  
**Jesús Priego García**
- CONSEJERO VOCAL  
**Luis Rivera Novo**  
*(Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)*
- CONSEJERO VOCAL  
**Luis Alberto Mañas Antón**  
*(Presidente de la Comisión de Auditoría y Control)*
- LETRADO ASESOR DEL CONSEJO  
**Manuel Gil Díez-Conde**

## COMITÉ EJECUTIVO

El Director General es el responsable de la dirección y gestión del Grupo apoyado por los restantes miembros del Comité Ejecutivo:

- DIRECTOR GENERAL  
**Andrés Romero Peña**
- DIRECTOR GENERAL FINANCIERO  
**José Manuel Jiménez Mena**
- DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO  
**Dominique Jean Marie Uzel**
- DIRECTOR GENERAL DEL NEGOCIO DE VIDA Y PENSIONES  
**Rodrigo Fernández-Avello García-Tuñón**
- DIRECTOR GENERAL DE PERSONAS, ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN  
**Juan Manuel Rueda Martín**
- DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA  
**Rubén Muñoz Fernández**
- DIRECTOR GENERAL DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS  
**Fernando Pablo Moreno Gamazo**
- DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO CORPORATIVO E INTERNACIONAL  
**José Luis Ruiz Bellew**

Las sociedades que integran el **Grupo Santalucía** cuentan de forma independiente con sus órganos de gobierno, cuya estructura depende de la actividad que realicen y la regulación sectorial que les sea de aplicación.



# 2.3

## PRESENCIA INTERNACIONAL

El **Grupo Santalucía** cuenta con un modelo de desarrollo internacional que permite la apertura a nuevos mercados, fundamentado en el establecimiento de acuerdos y alianzas orientadas a la exportación a otros países de la propuesta de valor del **Grupo Santalucía** en tres líneas de actividad:

**01**

SEGURO DE DECESOS

**02**

PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

**03**

ATENCIÓN ESPECIALIZADA A MAYORES

Todas estas alianzas, han sido establecidas a través de **Santalucía Desarrollo Internacional**, plataforma del Grupo para canalizar e impulsar nuestra estrategia internacional. Actualmente el **Grupo Santalucía** tiene presencia:

- En **MÉXICO** se ofrecen servicios residenciales para la tercera edad en alianza con el Grupo Presidente, con nuestra filial Ballesol, así como servicios funerarios y de cremación a través de Aeternitas Memorial.
- En **PORTUGAL** se distribuyen seguros de Decesos a través de Fidelidade.
- En **ARGENTINA** se distribuyen seguros de Decesos a través de Santalucía Argentina.
- En **CHILE** se ha llegado a un acuerdo con Bice Vida para la distribución del seguro de Decesos.
- En **COLOMBIA** mediante el acuerdo con Fundación Grupo Social para la distribución de seguros de Decesos y Asistencia a través de Colmena y para la prestación de servicios funerarios mediante el Grupo Prever.



## HISTORIA DEL GRUPO SANTALUCÍA:



UNA HISTORIA DE PROTECCIÓN

# 2.4

## EL GRUPO SANTALUCÍA EN 2020. PRINCIPALES MAGNITUDES

2020 ha estado marcado tanto a nivel nacional como internacional por la pandemia de COVID-19. Desde marzo de 2020 cuando se decreta el estado de alarma en España como consecuencia de la evolución de la pandemia, el Grupo ha trabajado con dos claras prioridades:

01

Garantizar la seguridad y salud de las personas siguiendo las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias y adoptando las medidas necesarias para prevenir los contagios en nuestras instalaciones y centros de trabajo.

02

Asegurar la continuidad de las actividades adecuando los procesos y procedimientos a la nueva realidad dibujada por la pandemia para garantizar la normal prestación de los servicios a los clientes de forma segura.



En este contexto, se presentan las principales magnitudes cuantitativas del **Grupo Santalucía** en 2020

RESULTADOS (en M€)	DICIEMBRE 2020	VARIACIÓN 20/19
Ingresos Consolidados <sup>1</sup>	<b>3.262,9</b>	<b>-4,5%</b>
Primas imputadas consolidadas	<b>2.138,3</b>	<b>-12,1%</b>
• Primas imputadas No Vida	<b>1.240,2</b>	<b>2,8%</b>
• Primas imputadas Vida	<b>898,1</b>	<b>-26,7%</b>
Ingresos financieros <sup>1</sup>	<b>893,8</b>	<b>18,1%</b>
Ingresos participaciones	<b>230,8</b>	<b>1,6%</b>
<b>Resultado Neto atribuido</b>	<b>75,8</b>	<b>-35,6%</b>

RATIOS NEGOCIO ASEGURADOR	DICIEMBRE 2020	VARIACIÓN 20/19
Ratio combinado No Vida	<b>96,1%</b>	<b>+0,8</b>
Ratio siniestralidad No Vida	<b>63,1%</b>	<b>+1,1</b>
Ratio gastos No Vida	<b>33,0%</b>	<b>-</b>

BALANCE (en M€)	DICIEMBRE 2020	VARIACIÓN 20/19
Activos gestionados en Balance	<b>11.874,5</b>	<b>2,6%</b>
Provisiones TécnicasVida	<b>6.325,2</b>	<b>-1,0%</b>
Provisiones en Decesos	<b>2.647,4</b>	<b>18,0%</b>

FONDOS PROPIOS (en M€)	DICIEMBRE 2020	VARIACIÓN 20/19
Fondos Propios	<b>1.518,7</b>	<b>1,6%</b>

<sup>1</sup> Incluyen los ingresos por fondos de pensiones

## 2.5

## EL GRUPO SANTALUCÍA Y SU COMPROMISO CON EL ENTORNO

El **Grupo Santalucía** tiene un compromiso firme con el desarrollo sostenible e identifica los aspectos de su actividad que tienen una mayor influencia en el entorno. Para ello, se pone periódicamente en marcha un proceso de diálogo con sus grupos de interés y como resultado de este proceso se construye la matriz de materialidad del Grupo en el que se detectan los temas prioritarios de acuerdo con dos parámetros: **relevancia para el negocio y relevancia para los grupos de interés**.

En 2020 se ha desarrollado un proceso de actualización de la Matriz de Materialidad definida en 2019 para adaptar los temas y subtemas teniendo en cuenta el impacto del COVID-19 en el entorno y en el sector asegurador.

Esta actualización se ha realizado en las siguientes fases:

### FASE 1.

#### IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

En esta primera fase se ha puesto foco en los cambios que ha generado la pandemia del coronavirus y se han identificado los temas relevantes para el Grupo sobre la base de sus prioridades, tendencias del sector, los retos de sostenibilidad y la regulación.

En esta fase se analizan múltiples fuentes internas y externas para recopilar los principales temas y tendencias clave para el **Grupo Santalucía** y sus grupos de interés.

### FASE 2.

#### PRIORIZACIÓN DE RELEVANCIA

Los temas identificados en la fase 1 se valoran según su relevancia para el negocio de las empresas del Grupo y la importancia para los grupos de interés.





La relevancia para el negocio se ha medido sobre la base de la valoración realizada de los directivos y los expertos externos. Para el análisis de relevancia en los distintos grupos de interés se han realizado entrevistas y encuestas a empleados, clientes, expertos externos y medios.

### FASE 3. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

La última fase del proceso de materialidad de 2020 finaliza con la elaboración de la Matriz de Materialidad del **Grupo Santalucía**:



- CORPORATIVO
- CLIENTES
- EMPLEADOS
- SOCIEDAD
- MEDIOAMBIENTE

#### MATERIALIDAD

#### GRUPO SANTALUCÍA 2020

- 1 Adaptabilidad para la evolución del negocio
- 2 Diversificación de servicios y canales
- 3 Tecnología digital accesible para todos los grupos de interés
- 4 Transparencia y trazabilidad de las operaciones
- 5 Gestión de riesgos financieros y de sostenibilidad
- 6 Ciberseguridad y protección de datos
- 7 Integridad y respeto de los derechos humanos
- 8 Impulso de la innovación
- 9 Calidad y excelencia en la relación con los clientes
- 10 Cercanía y disponibilidad con lenguaje claro
- 11 Protección de la salud y seguridad de las personas
- 12 Diversidad, igualdad y conciliación en el entorno laboral
- 13 Desarrollo profesional e impulso al talento
- 14 Alianzas para proyectos de apoyo social
- 15 Cuidado de los mayores y envejecimiento activo
- 16 Educación financiera y habilidades para el futuro
- 17 Eficiencia energética y uso de renovables
- 18 Reducción de residuos, plásticos y materiales
- 19 Compromiso contra el cambio climático

Debido a la situación generada por la crisis sanitaria de coronavirus, en el análisis de materialidad realizado en 2020 se ha incluido una pregunta específica dirigida a clientes y directivos para identificar los temas más relevantes para poder afrontar las consecuencias de la pandemia.

De este análisis realizado se extraen seis temas relevantes:





- 01 ADAPTABILIDAD PARA LA EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO
- 02 CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES
- 03 TECNOLOGÍA DIGITAL ACCESIBLE PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 04 DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS Y CANALES
- 05 IMPULSO A LA INNOVACIÓN
- 06 PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

## COMPROMISO CON LOS ODS






EN NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO RESULTA IGUALMENTE FUNDAMENTAL VINCULAR NUESTRO DESEMPEÑO CON LA CONTRIBUCIÓN AL LOGRO DE LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) PARA ABORDAR LOS RETOS GLOBALES.

El **Grupo Santalucía** identificó mediante un proceso colaborativo **cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios y cinco complementarios** para potenciar su contribución a la sociedad y al planeta, incidiendo en los ámbitos en los que podemos tener mayor capacidad de impacto por actividad y experiencia.

## ODS PRIORITARIOS

COMPROMISO	IMPACTO EN 2020
 <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p> <p>Contribuir al bienestar de las personas promoviendo hábitos de vida saludables y conscientes, tanto entre los empleados como en la sociedad en general</p>	<p><b>+ 1.200</b></p> <p>Personas mayores o con Alzheimer a las que hemos apoyado con proyectos de seguridad y bienestar (2018-2020)</p>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>Garantizar la igualdad de salarios y oportunidades a las mujeres, reforzar su protección jurídica y promover el liderazgo femenino en el sector</p>	<p><b>39</b></p> <p>Medidas incluidas en el II Plan de Igualdad de Santalucía para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades</p> <p><b>RED EWI</b></p> <p>Andrés Romero, Consejero Director General de Santalucía, es miembro del Consejo Asesor de EWI (Empower Women in Insurance), órgano directivo y consultivo para las iniciativas de la red</p>
 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>Impulsar y apoyar proyectos de impacto social que generan una mayor integración y equidad entre las personas</p>	<p><b>700.000 €</b></p> <p>Invertidos en proyectos sociales a través del programa "Tú Eliges a Quién Ayudamos" desde 2013</p>
 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>Impulsar medidas contra el cambio climático y sensibilizar a los grupos de interés en este riesgo global</p>	<p><b>100%</b></p> <p>Energía verde utilizada en los edificios del Grupo desde 2019</p>

## ODS COMPLEMENTARIOS

COMPROMISO	IMPACTO EN 2020
 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> <p>Promover la formación y el desarrollo de las habilidades en las personas frente a las nuevas necesidades sociales y entornos de trabajo</p>	<p><b>150</b></p> <p>Equipos informáticos y tablets donados a entidades sociales para la formación de niños y niñas en riesgo de exclusión</p>
 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> <p>Proteger los derechos de los trabajadores de la Compañía y de la red de colaboradores externos, así como consolidar el nivel de crecimiento solvente</p>	<p><b>83,1%</b></p> <p>Contratación indefinida en 2020</p>
 <p><b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p> <p>Apostar por la innovación y la transformación digital para una oferta eficiente, inclusiva y sostenible de los productos y servicios</p>	<p><b>22</b></p> <p>Startups aceleradas a través de Santalucía Impulsa entre 2016 y 2020</p>
 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p> <p>Impulsar procesos de transparencia en las empresas del Grupo, que garanticen entornos seguros para la protección de los derechos humanos y evitar prácticas corruptas</p>	<p><b>95,8%</b></p> <p>De la plantilla de las Sociedades del Grupo están adheridas al Código Ético y de Conducta</p>
 <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p> <p>Generar intercambio de conocimiento y recursos a través de alianzas estratégicas entre organizaciones para multiplicar el impacto. Integrar en la cultura organizativa la visión de desarrollo sostenible que promueven los ODS</p>	<p><b>76.000 €</b></p> <p>Invertidos en alianzas con la AECC, Fundación Aladina, Grandes Amigos, Fundación Pasqual Maragall, SECOT y Cruz Roja con quienes se seguirá colaborando en 2021</p>

# 2.6

## CONTEXTO ECONÓMICO Y SECTORIAL

2020 ha sido un año marcado por la pandemia de coronavirus que ha sumido a la economía mundial en la mayor crisis desde la Segunda Guerra Mundial, lo que ha causado en muchos países caídas de su PIB superiores al 10%. Según el Fondo Monetario Internacional, el Producto Interior Bruto mundial se contrajo un 3,5% frente al crecimiento del 2,9% experimentado en el ejercicio anterior.

A excepción de China, se proyecta que, tanto en las economías avanzadas como en las economías de mercados emergentes y en desarrollo, el PIB se mantenga por debajo de los niveles de 2019 hasta 2022. Las economías más focalizadas a los servicios se han visto más impactadas que las economías manufactureras.

En la zona euro, la caída del PIB se estima en un 7,2%. Estados Unidos caerá un 3,4% y Japón un 5,1%.

Por lo que respecta a la economía española, el levantamiento gradual de las medidas de contención de la pandemia aplicadas en el segundo trimestre permitió



que, el descenso de PIB registrado en la primera mitad del año, repuntara con intensidad en el tercer trimestre. La recuperación durante ese trimestre, no obstante, tuvo un carácter incompleto. El nivel de PIB en el período julio-septiembre se situó un 9,1% por debajo al del final de 2019.

En el cuarto trimestre la economía española estuvo condicionada por el deterioro de la situación epidemiológica tanto en España como en el resto de Europa, lo que llevó a las autoridades a la adopción de medidas

para la contención de la pandemia con carácter más focalizado. Esto supuso una intensificación de la caída interanual del PIB en nuestro país lo que llevó a situar la caída anual del PIB en España en el 11%, que contrasta con el crecimiento del 2% registrado el año anterior. La pandemia ha supuesto un deterioro del resto de indicadores económicos situando el paro en el 20%, el nivel de déficit público en el 10% y situando los niveles de deuda pública respecto al PIB en el 120%.

Las perspectivas económicas están muy condicionadas por la evolución epidemiológica. No obstante, se espera que la fuerte contracción del PIB en 2020 vaya seguida de una recuperación relativamente intensa en los tres años posteriores. Muchos organismos nacionales e internacionales señalan que esta crisis dejará efectos persistentes sobre los niveles de actividad. El repunte del PIB de la economía española en 2021 se espera que sea del 6%.

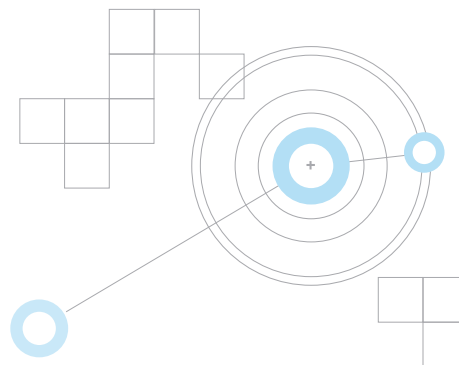
La huella persistente de la crisis sanitaria sobre la actividad económica haría que la recuperación del nivel de actividad previo al COVID-19 tarde en recuperarse.

## CONTEXTO SECTORIAL

El volumen de primas emitidas de seguro directo de las entidades aseguradoras en España en 2020 ascendió a 58.889,4 millones de euros, según los datos publicados por ICEA, lo que supone una caída del 8,2% respecto a 2019.

De ese importe, 37.052,3 millones de euros corresponden a los ramos de No Vida, lo que supone un crecimiento del 1,1%, frente al crecimiento del 3,4% experimentado en el ejercicio anterior. El seguro de Decesos experimentó un crecimiento de un 1,3% y los seguros Multirriesgos alcanzaron un crecimiento en volumen de primas del 3,1%.

Los ingresos por primas del ramo de Vida descendieron en el año un 20,7%. El ahorro gestionado en productos de seguro de Vida, medido a través del volumen de provisiones técnicas, experimentó una contracción de un 0,3%.





189

NUESTRA MISIÓN ES OFRECER  
SOLUCIONES DE PROTECCIÓN  
A NUESTROS CLIENTES Y A LA  
SOCIEDAD EN LA QUE OPERAMOS.







# 03

## MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

INFORME ANUAL INTEGRADO 2020

CONSTRUYENDO FUTURO |  
Capítulo 03

## 3.1

## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO NUESTRA FORMA DE ACTUACIÓN

LA MISIÓN DEL GRUPO SANTALUCÍA ES OFRECER MAYOR Y MEJOR PROTECCIÓN A NUESTROS CLIENTES Y A LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERA APORTANDO AQUELLAS SOLUCIONES DE CALIDAD QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL BIENESTAR.

El **Grupo Santalucía** aspira a cumplir su misión a través de un modelo de negocio y de actuación propio que tiene como objetivo último la creación de valor compartido para todos los grupos de interés. La creación de valor compartido se traducirá en un crecimiento sostenible, más allá de los aspectos puramente económicos.

Para conseguirlo, la actuación del Grupo se rige por estos cinco principios:



01

CERCANÍA



02

SOLVENCIA



03

RIGOR



04

OFERTA INTEGRAL



05

OMNICHANALIDAD

## 3.1.1



CERCANÍA

EL GRUPO SANTALUCÍA CENTRA SU MODELO DE NEGOCIO EN SU VOCACIÓN DE SERVICIO Y CERCANÍA A SUS GRUPOS DE INTERÉS.

2020 ha sido un ejercicio en el que esta vocación de servicio y cercanía hacia todos sus grupos de interés se ha puesto especialmente de relieve para paliar y aliviar las graves consecuencias que la pandemia mundial de COVID-19 ha causado a la sociedad.

Desde el inicio de la pandemia, el Grupo ha puesto todos los medios a su alcance para garantizar la seguridad y la salud de las personas, clientes, empleados y colaboradores, y continuar prestando nuestros servicios con la mayor normalidad posible.



Algunas de las medidas adoptadas se recogen a continuación:

## GRUPO SANTALUCÍA CON SUS CLIENTES:

- **APOYO FINANCIERO:** el Grupo puso a disposición de sus clientes -tanto particulares como empresas- la posibilidad de aplazar o fraccionar el pago de sus obligaciones.
- **VIDEOCONSULTA MÉDICA:** los asegurados en Salud tuvieron acceso a videoconsulta médica con más de 2.300 médicos a su disposición.
- **COBERTURA A CLIENTES DE DECESOS AFECTADOS POR EL COVID-19:** no se aplicó la exclusión por pandemia y/o epidemia prevista en las condiciones generales de las pólizas de decesos.
- **SERVICIOS ADICIONALES A CLIENTES DE DECESOS:** una plataforma de duelo virtual, y la tramitación de las pensiones de viudedad son servicios adicionales que se pusieron a disposición de nuestros clientes.
- **VIDEOPERITACIÓN:** el uso de este sistema digital aumentó significativamente debido a las dificultades de acceso presencial provocadas por la pandemia de COVID-19. Gracias a esta herramienta tan innovadora, el Grupo pudo seguir prestando servicio a sus clientes con normalidad.

## GRUPO SANTALUCÍA CON SUS EMPLEADOS:

- **TELEMEDICINA:** se facilitó a los empleados, familiares y colaboradores del Grupo, el acceso a los servicios de telemedicina para la asistencia médica y de especialidades como psicología o nutrición.
- **SEGURO DE VIDA COLECTIVO:** se suscribió un seguro de vida colectivo para proteger a los empleados de Albia y Ballesol que trabajaron en primera línea de lucha contra el virus.
- **SERVICIOS DE BIENESTAR:** gracias a la plataforma “Muévete en Casa” los empleados pudieron acceder a programas, consejos y recomendaciones para mantener su bienestar físico durante el confinamiento.
- **ATENCIÓN PSICOLÓGICA:** se puso a disposición de los empleados del Grupo y sus familiares un servicio de atención psicológica y el programa “Entender a Nuestros Hijos” en el que los empleados podían encontrar recursos para seguir educando a los más pequeños durante el confinamiento.

## GRUPO SANTALUCÍA CON SUS PROVEEDORES:

- **ANTICIPO SOBRE FACTURACIÓN:** para nuestros proveedores, casi 2.000 colaboradores externos que se vieron obligados a detener o ralentizar su actividad por causa del COVID-19, pusimos en marcha un Plan de Ayudas por más de 4 millones de euros, destinado al pago anticipado sobre facturaciones futuras, a interés cero.

## GRUPO SANTALUCÍA CON LA SOCIEDAD:

- **SEGURO DE VIDA COLECTIVO:** el Grupo participó en el fondo creado por empresas aseguradoras e impulsado por UNESPA emitiendo una póliza gratuita con cobertura de hospitalización y vida, para proteger frente al COVID-19 a todo el personal de centros sanitarios y residencias.
- **CUIDADO DE LOS MAYORES:** fiel a su vocación de servicio y la especial sensibilidad hacia las personas mayores, el **Grupo Santalucía** participó en la campaña “Minutos en Compañía” del Ayuntamiento de Madrid y “Adopta un Abuelo”, para acompañar telefónicamente a estas personas. También, nuestros empleados y familiares participaron activamente en el envío de cartas, poemas y mensajes de apoyo a los residentes de Ballezol. En este mismo sentido, se colaboró con la Fundación Alares en la campaña “Ilumina una Vida” y con Grandes Amigos para acompañar telefónicamente a personas mayores.

- **ACOMPañAMIENTO TELEFÓNICO:** los empleados voluntarios del Grupo participaron en el programa “Estamos en contacto” con la Fundación Adecco para el acompañamiento telefónico de personas con discapacidad intelectual.

- **ASESORAMIENTO JURÍDICO:** International SOS España lanzó una web de asesoramiento jurídico para pymes, autónomos y particulares.

- **APRENDIZAJE SOBRE INNOVACIÓN:** Santalucía Impulsa lanzó una campaña en LinkedIn para compartir e intercambiar aprendizajes sobre temas relacionados con innovación, tecnología y emprendimiento.

## 3.1.2



### SOLVENCIA

#### LA SOLVENCIA ES UN PILAR FUNDAMENTAL DEL MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO SANTALUCÍA.

La fortaleza financiera de nuestro Grupo garantiza un crecimiento sostenible a largo plazo y otorga la capacidad financiera necesaria para hacer frente a los compromisos del Grupo con los diferentes grupos de interés.

Para nosotros la solvencia es un elemento absolutamente central. A pesar de un año muy complicado, el Grupo cuenta con un Ratio de Solvencia, de acuerdo con la normativa de Solvencia II, del 172%.

En octubre de 2019, **Santalucía** recibió por parte de la agencia FITCH una calificación crediticia de largo plazo de "A-" con perspectiva estable y una calificación de fortaleza financiera (IFS) de "A" también con perspectiva estable. Dicha calificación debe ser revisada anualmente y siempre que se produzca una situación excepcional que pueda impactar en la solvencia de la compañía. Debido a la situación generada por el COVID-19, FITCH decidió revisar en abril de 2020 sus calificaciones de fortaleza financiera (IFS) de bancos y aseguradoras. En octubre de 2020, dicha agencia reafirma la calificación de fortaleza financiera como "A" y perspectiva estable.

FITCH considera adecuado el posicionamiento de **Santalucía** en la situación actual, de ahí que reafirme la calificación de fortaleza financiera de la aseguradora.

Por su parte, AM Best, la agencia calificadora especializada en el sector asegurador, confirmó la calificación de **Santalucía** de fortaleza financiera (FSR) de "A" (Excelente), y lo mismo hizo con la calificación crediticia de emisor a largo plazo (ICR) de "a". La agencia mantuvo sus calificaciones en el contexto generado por el COVID-19.

Un factor fundamental de la solvencia del **Grupo Santalucía** se basa en la gestión de sus Fondos Propios. Los principios generales de esta gestión se recogen en la Política de Gestión del Capital de **Santalucía** como

empresa matriz del Grupo. La política establece los siguientes principios básicos:

- **Mantener la autonomía del capital.**
- **Fortaleza y disciplina del capital.**
- **Optimización del valor sobre el capital invertido.**
- **Presupuesto y planificación del capital.**
- **Seguimiento y control del capital.**

### 3.1.3



#### RIGOR

El **Grupo Santalucía** cuenta con todos los mecanismos internos de supervisión y control que son necesarios para una gestión sana y prudente, garantizando el cumplimiento de las normas y estándares aseguradores y reforzando el rigor técnico y actuarial en todos los niveles de gestión de la Aseguradora. Este rigor técnico es garantía de futuro de la actividad, asegura un servicio de calidad y permite disponer de los recursos necesarios para la ejecución de nuevos proyectos. Este rigor se traduce en la búsqueda de la excelencia permanente. Excelencia que está en el ADN del **Grupo Santalucía**.

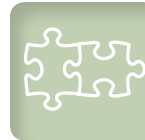
## CERTIFICACIONES

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certificación ISO 9001</li> <li>● Certificación UNE-EN15017</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certificación ISO 9001</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certificación ISO 9001</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certificación ISO 9001</li> <li>● Certificación ISO 45001</li> <li>● Certificación ISO 14001</li> </ul>

Las certificaciones de calidad obtenidas por las empresas del **Grupo Santalucía** reflejan la firme voluntad del Grupo de priorizar la calidad, la eficacia y la mejora continua en su modelo de negocio.

Ese rigor va más allá de los límites y exigencias puramente técnicos. Forma parte del modelo de negocio del **Grupo Santalucía** y también del espíritu de la Compañía, que aplica en todo momento los estándares de rigor ético más exigentes para cumplir adecuadamente con los compromisos contraídos con nuestros grupos de interés.

## 3.1.4



### OFERTA INTEGRAL

Somos proactivos en la generación de soluciones que permitan satisfacer las necesidades de protección de las sociedades en las que el **Grupo Santalucía** opera. Por eso hemos desarrollado una oferta integral coherente que recoge las contribuciones de las distintas líneas de negocio del Grupo, principalmente, Aseguradora, Asistencial y de Gestión de Activos. Los clientes del **Grupo Santalucía** pueden acceder a esa oferta completa recurriendo a las distintas marcas del Grupo.

NO VIDA	VIDA	GESTIÓN DE ACTIVOS	ASISTENCIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decesos</li> <li>• Hogar</li> <li>• Comunidades</li> <li>• Empresas</li> <li>• Salud</li> <li>• Accidentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo</li> <li>• Ahorro                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit Linked</li> <li>• PIAS</li> </ul> </li> <li>• Capitales Diferidos</li> <li>• Rentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondos de Inversión</li> <li>• Planes de Pensiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Funerarios</li> <li>• Servicios a la Tercera Edad</li> </ul>

Durante 2020, el **Grupo Santalucía** ha continuado siendo fiel a su compromiso de diseñar productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes y características del entorno. Entre otros, podemos destacar algunos de los nuevos productos y servicios lanzados durante 2020: el lanzamiento de 7 nuevos planes



de pensiones y 2 nuevos unit linked que responden al compromiso de **Santalucía Vida y Pensiones** de ofrecer siempre los mejores vehículos de inversión y ahorro para la jubilación. En los nuevos seguros de Hogar se incluyó la telemedicina. International SOS España lanzó su producto "Asistencia en viaje OCIO ESPAÑA".

Para responder a la situación creada por la pandemia y el confinamiento, durante el segundo trimestre del ejercicio, **Santalucía** habilitó una serie de servicios para sus asegurados con la finalidad de paliar algunas de las consecuencias generadas por el COVID-19. De esta forma, los asegurados en Salud tuvieron acceso a videoconsulta médica con más de 2.300 médicos a su disposición, se habilitó una plataforma de duelo virtual y la tramitación de las pensiones de viudedad para los asegurados de Decesos.

Para ampliar y completar aún más la oferta a nuestros clientes, actuales o potenciales, el **Grupo Santalucía** ha cerrado diversos acuerdos con empresas aseguradoras líderes en sus respectivos negocios:



- A través de **Sanitas**, ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de acceder a los servicios de una empresa líder en Seguros de Salud, con el cuadro médico más completo y prestigioso del mercado.



- Desde hace más de 10 años, **Santalucía** comercializa los Seguros de Automóviles de **Pelayo**. Desde 2016 **Pelayo** pone al servicio de sus clientes nuestro Seguro de Asistencia Senior a Prima Única y el Seguro de Asistencia Familiar iPlus de **Santalucía**.



- Estamos también presentes en Colombia, donde operamos de la mano de **Fundación Grupo Social**, nuestro socio global en el país, a través de su aseguradora (**Colmena Seguros**) y de su entidad bancaria (**Banco Caja Social**).



- En 2018 **Santalucía** entró en el capital social del **Grupo Prever**, iniciando así nuestra participación activa en la prestación de servicios funerarios en Colombia.



- Desde 2015 operamos en México, en el segmento de Mayores, a través de **Ballesol**, en alianza con el **Grupo Presidente**.

## 3.1.5



### OMNICANALIDAD

SANTALUCÍA, COMO MATRIZ DEL GRUPO, APUESTA POR LA OMNICANALIDAD, Y PRUEBA EVIDENTE DE ELLO, ES EL ACTUAL MIX DE DISTRIBUCIÓN CON EL QUE CUENTA EL NEGOCIO ASEGURADOR DEL GRUPO: CANAL AGENCIAL, CORREDORES, BANCASEGUROS, CANAL DIRECTO Y ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN.

Esta amplia red de canales de distribución permite a sus clientes acceder, como quieran y cuando quieran, a la amplia gama de soluciones de protección que ofrece el Grupo.

En el ejercicio 2020 se ha trabajado en dotar al canal agencial de herramientas digitales para responder a los desafíos de la digitalización en el nuevo entorno. El objetivo es aprovechar plenamente las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y que han sido decisivas para hacer frente a la situación de restricciones de movilidad generadas como consecuencia del COVID-19.

A finales de 2020 **Santalucía** reorganizó su estructura del negocio presencial con el objetivo de incorporar

la estrategia de distribución de productos a través de todos los canales presenciales, en una sola visión global, enfoque territorial y bajo un mismo liderazgo que genere las mayores sinergias posibles. Dentro de esta nueva estructura, que ha entrado en vigor el 1 de enero de 2021, se definieron 7 nuevas Direcciones Territoriales multicanal con el objetivo de mejorar la satisfacción con el servicio y la cercanía a clientes y mediadores.

### CANALES DE DISTRIBUCIÓN NEGOCIO ASEGURADOR

En el Negocio Asegurador, el Grupo pretende incrementar su presencia tanto en el ramo de Vida como en el de No Vida, basándose en un modelo de proximidad, de cercanía y una especialización por canal de distribución que ponga a disposición del cliente una oferta de valor personalizada por cada tipología de mediador, destacando equipos locales especializados y exclusivos por canal que garantizan todo lo anterior.

- **CANAL AGENCIAL:** distribuimos los productos del negocio asegurador y de gestión de activos a través de 400 agentes exclusivos con 750 puntos de venta, que ofrecen un servicio excelente y personalizado a sus clientes en toda España.



- **CORREDORES:** trabajamos con más de 1.000 corredurías profesionales que ofrecen nuestra amplia gama de productos aseguradores ya sean personales, patrimoniales o de prestación de servicios, así como nuestra gama de inversión y de gestión de activos basados en un asesoramiento personalizado.
- **BANCASEGUROS:** los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco y Eurocaja Rural permiten la distribución de productos del negocio asegurador utilizando la extensa y tupida red de oficinas bancarias de esas entidades por todo el territorio nacional.
- **CANAL DIRECTO:** número de usuarios nuevos en la web: 1.839.504

## PRINCIPALES ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN

### **FIDELIDADE** SEGUROS DESDE 1899

- La alianza con **Fidelidade**, líder del mercado portugués, está vigente desde finales de 2016. Ambas compañías desarrollan conjuntamente el Seguro de Decesos en Portugal. **Fidelidade** tiene la mayor red comercial de Portugal.



- Contamos con un acuerdo con Unicaja Banco para distribuir, a través de su red comercial, dos de nuestros Seguros de Decesos. Se completa así el acuerdo ya alcanzado con Unicaja Banco para la distribución de Seguros de Vida y Planes de Pensiones.



- Desde 2015 **Santalucía** mantiene un acuerdo de colaboración con EVO Banco, por el que se convierte en proveedor exclusivo de seguros para los clientes del Banco en seis categorías de productos de alto valor añadido: Hogar, Vida Riesgo, Decesos, Accidentes, Salud y Dental.



- Existe un acuerdo de reaseguro con **Santander Generales** para la cobertura del producto de Decesos a Prima Única que comercializa dicha entidad financiera a través de su red de oficinas.



- **Santalucía** y **Eurocaja Rural** mantienen un acuerdo para la distribución de seguros. Eurocaja Rural distribuye los seguros de **Santalucía** en toda su red comercial.

# 3.2

## VISIÓN ESTRATÉGICA

SANTALUCÍA, COMO EMPRESA MATRIZ DEL GRUPO, DEFINIÓ EN SU PLAN TRANSFORMA 2020 SUS LÍNEAS ESTRATÉGICAS HASTA ESE AÑO. EL PLAN HA ACTUADO COMO CATALIZADOR DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS INDIVIDUALES DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO.

2020 es el año en el que finaliza ese ejercicio estratégico que ha girado alrededor de 3 grandes pilares que son los que han marcado la pauta de actuación en los últimos años:

01

RENOVAR LA APUESTA  
EN EL NEGOCIO PRINCIPAL

02

CREAR NUEVOS MOTORES  
DE CRECIMIENTO

03

DOTAR A SANTALUCÍA DE  
CAPACIDADES PARA COMPETIR  
EN EL NUEVO ENTORNO DIGITAL

El desarrollo y alto grado de consecución de los objetivos previstos en ese plan ha permitido al **Grupo Santalucía** dar respuesta a los importantes desafíos planteados en este año tan complicado.

Este plan estratégico ha contribuido a generar un crecimiento sostenido fortaleciendo la diversificación en productos, canales y mercados.

Uno de los pilares de este plan ha sido la renovación de la propuesta de valor en productos (Decesos, Hogar, Pack Multiprotección), en servicios, en operaciones, procesos y mercados que nos ha permitido llegar a nuevos segmentos de clientes con una mejor propuesta de valor.

Otra línea de trabajo ha ido dirigida a dotar a la mediación de herramientas para mejorar el desempeño en el entorno digital. Dentro de este marco de actuación se han desarrollado proyectos como soporte a la mediación para adaptar los procesos a la nueva realidad digital, que incluyen nuevas herramientas y procesos como contratación a través de tablets o firma digital, entre otros, que han resultado decisivos en el ejercicio 2020 para dar respuesta a las restricciones impuestas por el confinamiento.



Dentro de la estrategia general de diversificación que el Grupo está siguiendo, uno de los avances más importantes ha sido la diversificación en canales. Durante la vigencia de este plan estratégico se ha desarrollado el canal bancaseguros que tiene una representatividad dentro del mix de distribución por encima del 30%. También se han alcanzado diferentes acuerdos de distribución para optimizar el mix de distribución del negocio asegurador.

Y, sin duda, uno de los grandes logros para el Grupo de este plan ha sido el desarrollo del negocio de Vida y Pensiones que ha permitido situar al Grupo en la quinta posición competitiva del Ranking de Icea en el ramo de Vida. Durante 2020 se ha continuado trabajando en el fortalecimiento del Modelo de Asesoramiento de Ahorro con herramientas de asesoramiento de pensiones y en el lanzamiento de nuevos productos asociados al ciclo de vida del cliente.

En 2020 se ha consolidado la posición del Grupo en mercados internacionales como Colombia, México, Chile y Portugal a través de **Santalucía Desarrollo Internacional**.

Respecto al desarrollo de las capacidades digitales y de analítica avanzada, los progresos realizados han sido determinantes para hacer frente al entorno COVID-19. La implantación de Salesforce, la firma digital, el puesto de trabajo digital o el trabajo en remoto han sido decisivos durante el 2020.

La puesta en marcha en 2020 del Plan de Transformación Digital, del Plan Director de Personas o la unificación de nuestras Plataformas de Asistencia, marcan la hoja de ruta estratégica de la compañía hacia el futuro. Tanto el Plan Director de Transformación Digital como el Plan Director de Personas impactan directamente en la renovación cultural y organizativa que busca conseguir una mayor velocidad de ejecución y mejores resultados.

## 3.3

## FUTURO, TRANSFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

LOS AVANCES TECNOLÓGICOS, LA GLOBALIZACIÓN, LOS RETOS DEMOGRÁFICOS Y MEDIOAMBIENTALES SIN DUDA MARCARÁN EL FUTURO.

2020 ha sido un estímulo exponencial de tendencias, especialmente en el ámbito digital, que ha cambiado, casi totalmente, la forma de relacionarnos. Durante 2020 se han acelerado los procesos de transformación digital y cultural y esta será la línea a seguir durante 2021.

En 2019 se implantaron el Plan de Transformación Digital, el Plan Director Personas y el diseño de una Plataforma Única de Asistencia, planes en los que se empezó a trabajar en 2020. La pandemia ha supuesto un acelerador de estos planes.

### PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Plan de Transformación Digital del Grupo es uno de los focos transformacionales en los que se basa todo el proceso de Transformación que el **Grupo Santalucía** está llevando a cabo para dar respuesta a:

- Los cambios en los comportamientos de los clientes.
- La creciente demanda de soluciones personalizadas y más completas.

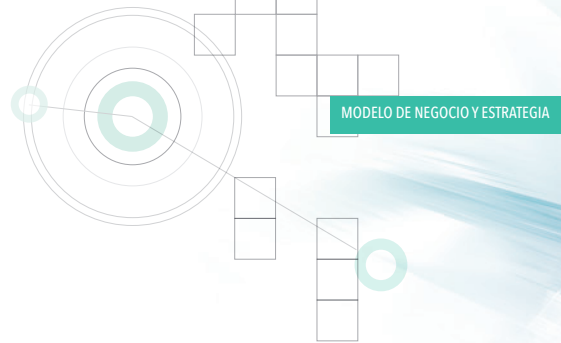
- La experiencia de cliente.
- Los movimientos del mercado, que son cada vez más rápidos.

El Plan está enfocado en cuatro ejes principales:



Para llevarlo a cabo se han definido 10 programas de transformación:

01. Canales de Interacción
02. Gestión de Clientes y Marketing Digital
03. Datos y Analítica
04. Siniestros y Servicios de Asistencia
05. Transformación de Sistemas Centrales
06. Distribución de Productos y Servicios
07. Gestión Financiera e Inversiones
08. Arquitectura de Infraestructura
09. TMO y Gestión del Cambio
10. RR.HH.



Esto nos va a permitir ofrecer una experiencia diferencial en todos los canales, tanto en el online como en el telefónico, etc. En línea con esto, en 2020 se ha lanzado una nueva web que mejora la experiencia del usuario y la posibilidad de contratar digitalmente. Para mejorar la experiencia de los clientes en su interacción con el canal telefónico se va a dotar de capacidades inteligentes, lo que supondrá mayor especialización y personalización.

Este plan ayudará también a maximizar el conocimiento del cliente, de su comportamiento, a tener una visión única mediante la utilización de herramientas de marketing digital. La arquitectura informacional con big data nos permitirá tener información en tiempo real y una única base de datos de información del cliente.

También este plan permitirá mejorar la tramitación de siniestros que redundará en una mejor experiencia de cliente y calidad de servicio prestado a través de nuevas herramientas y aplicaciones que mejorarán la coordinación de todas las figuras que participan en la resolución de un siniestro.

El Grupo sitúa a las personas como uno de los grandes pilares de la digitalización, por lo que ha diseñado también un ambicioso Plan Director de Personas.

## PLAN DIRECTOR DE PERSONAS

Este Plan quiere dotar a las personas del **Grupo Santa-lucía** de las herramientas para afrontar los constantes retos del mercado y proporcionar al Grupo el talento y las capacidades necesarias para liderar la transformación del Sector. Además plantea una visión de Recursos Humanos como una unidad de negocio más, con el fin de alinear las necesidades del negocio con las de gestión del talento. El Plan parte de una concepción de la función de Recursos Humanos distinta a la propuesta por los modelos tradicionales y actúa como un impulsor del cambio cultural.

El Plan se configura en seis ejes estratégicos y consta de más de 50 iniciativas. Los seis ejes del Plan son:

- GESTIÓN DEL TALENTO ▶ LIDERAZGO ▶
- MODELO DE SERVICIO ▶ PROPUESTA DE VALOR ▶
- CONTRIBUCIÓN AL NEGOCIO ▶ ORGANIZACIÓN DE RR.HH



*Este Plan Director de Personas está concebido como un cubo de Rubik, en el que estos 6 ámbitos de gestión se corresponden con cada una de las caras del cubo y todas sus caras están estrechamente relacionadas.*

La pandemia ha supuesto una aceleración de los proyectos relacionados con la digitalización y el trabajo en remoto y en entornos colaborativos. Además, el lanzamiento del Campus Santalucía o el diseño de un modelo de Liderazgo propio son, entre otros, algunos de los proyectos abordados durante este ejercicio.

El Plan Director de Personas sitúa a las Personas y la experiencia del empleado en el centro de la toma de decisiones, por eso se monitoriza y se mide periódicamente esta experiencia a través de herramientas como el eNPS (Employee Net Promoter Score), que permite conocer el grado de lealtad de los trabajadores con su empresa, o la encuesta periódica de Clima laboral que se ha llevado a cabo en el último trimestre de 2020 y en la que han participado más de 4.000 personas. Estos mecanismos de escucha permanente favorecen el diseño y adecuación de la experiencia del empleado.

# 3.4

## PERSPECTIVAS Y RETOS

En 2020 hemos asistido a una paralización de la economía mundial como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 que ha tenido importantes

## PLATAFORMA ÚNICA DE ASISTENCIA

El Grupo ha continuado trabajando en la integración de los servicios de asistencia que se prestan a través de las diferentes empresas del Grupo con el objetivo de poder ofrecer a nuestros clientes **soluciones integrales y diferenciales** que nos ayuden a ser referentes en el mercado por la **calidad, la excelencia y la sostenibilidad de nuestros servicios**.

En el primer trimestre de 2021 ha visto la luz **IRIS GLOBAL** que es la nueva marca de esta Plataforma Única de Asistencia, que aglutina toda la experiencia asistencial del **Grupo Santalucía** y que tiene como misión dar respuesta a las necesidades de las personas a través de la asistencia, aportando tranquilidad y mejorando sus vidas.

Estas tres grandes iniciativas constituyen el puente del **Grupo Santalucía** hacia el futuro.



impactos en casi todos los sectores de la economía, y entre ellos el sector asegurador.

En anteriores crisis, el sector asegurador ha soportado prolongadas caídas de la actividad real y su efecto en los mercados financieros con un buen desempeño relativo. A esto ha contribuido sin duda la visión a largo plazo característica de la actividad aseguradora a la hora de gestionar el negocio. Un aspecto clave en la buena respuesta del sector a estos eventos es, sin duda, los buenos niveles de solvencia que la industria en general y nuestra compañía en particular presenta. Recordemos que en su conjunto los niveles de solvencia desde la anterior crisis financiera se han reforzado a nivel sectorial.

Esta solvencia va a resultar determinante para hacer frente al entorno futuro que según los diferentes organismos internacionales va a estar marcado por la incertidumbre. Las diferentes mutaciones del virus y la velocidad y efectividad de los programas de vacunación constituyen factores determinantes de esta incertidumbre. En sus previsiones de abril de 2021, el Fondo Monetario Internacional proyecta que la economía mundial crezca un 6,0% en 2021 y un 4,4% en 2022. Las proyecciones para 2021 se han revisado al alza en 0,3 puntos porcentuales con respecto al pronóstico anterior, en vista de las expectativas de un fortalecimiento de la actividad más avanzado el año, gracias a las vacunas y al respaldo adicional de las políticas en algunas grandes economías.

**En Santalucía estamos trabajando para adaptarnos a esta nueva situación y al nuevo entorno POST-COVID con el fin de mitigar los impactos negativos que pueda suponer.**

Nuestro modelo de negocio, solvencia y decisión por el crecimiento sostenible constituyen nuestras principales herramientas de trabajo para responder a las nuevas necesidades de **protección, prevención y previsión** que surjan. Y daremos respuesta siendo siempre fieles a nuestra vocación: la apuesta por la excelencia de servicios.



EL PRINCIPAL RETO AL QUE TENDREMOS QUE HACER FRENTE DURANTE 2021 SERÁ EL LLAMADO **EL GRAN REINICIO DE LA ECONOMÍA** COMO CONSECUENCIA DE LA PARALIZACIÓN QUE HA CAUSADO LA PANDEMIA.

SOCIEDADES, ORGANIZACIONES E INDIVIDUOS SON CONSCIENTES DE QUE EL MUNDO HA CAMBIADO Y MUCHAS DE LAS QUE ANTES ERAN TENDENCIAS AHORA SON REALIDADES. HAN CAMBIADO LOS HÁBITOS DE LOS CLIENTES, NUESTRA FORMA DE VIVIR, NUESTRA FORMA DE VALORAR, Y ESTE EL GRAN RETO AL QUE TENDREMOS QUE DAR RESPUESTA.

## SER CAPACES DE OFRECER SOLUCIONES A ESAS NUEVAS REALIDADES.

Como especialistas en protección familiar y cuidado de mayores trabajaremos para cubrir las nuevas necesidades que se han puesto de manifiesto o han surgido como consecuencia de la pandemia.

Continuaremos consolidando nuestro proceso de transformación. Los avances en robótica, inteligencia artificial, etc. nos obligan a reformular constantemente nuestra respuesta a las nuevas situaciones.

Seguiremos trabajando para proporcionar a nuestros clientes una verdadera experiencia de omnicanalidad que les permita acceder a nuestros productos y servicios como quieran y cuando quieran.

Seguiremos avanzando para dar respuesta a las nuevas realidades de trabajo. Vamos a asistir a una verdadera revolución en las formas de trabajar, que vendrán determinadas por la eficiencia.

## Y DEBEMOS PREPARARNOS PARA ELLO.





# 04

## EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

INFORME ANUAL INTEGRADO 2020

CONSTRUYENDO FUTURO  
Capítulo 04

## 4.1

## EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO ASEGURADOR

En 2020 la facturación del sector asegurador descendió un 8,2% respecto al año anterior alcanzando un volumen de primas de 58.889,4 millones de euros. Este descenso es en gran parte consecuencia de las medidas adoptadas a nivel nacional para frenar la expansión de la pandemia COVID-19, que ha supuesto la paralización y ralentización, en gran medida, de la economía en el ejercicio 2020. Pero, como se ha señalado desde distintas instancias, hay que resaltar que el Sector preserva unos niveles de solvencia que superan las exigencias que marca la regulación y también que ha sido capaz de mantener el servicio a sus clientes con relativa normalidad, a pesar de las enormes restricciones impuestas a la movilidad.

En un análisis por Ramos, 37.052,3 millones de euros correspondieron al Ramo de No Vida y los 21.837,1 millones restantes al de Vida. Los seguros de Vida Ahorro, Automóviles y Diversos se encuentran entre las líneas de negocio más afectadas por la situación económica generada por la crisis sanitaria.



Los ingresos por primas en el Ramo de Vida cerraron el año con una caída del 20,7% en términos interanuales. Las provisiones técnicas experimentaron una contracción de un 0,3% respecto a 2019. Las primas de los Seguros de Vida Riesgo se situaron en 2020 en 4.847,8 millones de euros, mientras que los de Vida Ahorro alcanzaron los 16.989,3 millones de euros. De esta forma, el negocio Vida Ahorro representa en 2020 un 77,8% del total de Vida, frente al 82,3% que representaba en 2019.

Respecto a No Vida, a pesar de los descensos experimentados por Automóviles y Diversos, la facturación se ha mantenido en positivo con un crecimiento de un 1,1% respecto a 2019. Los Seguros Multirriesgos (Hogar, Comercios, Comunidades, Industrias y Otros) aumentaron su volumen de primas en un 3,1% hasta alcanzar los 7.753,4 millones en 2020, el negocio de Salud aportó al Sector Asegurador 9.388,4 millones de euros a cierre de 2020, lo que supone un crecimiento respecto a 2019 del 5,1%. Los Seguros de Automóviles sufrieron una caída del 2% en 2020 respecto a 2019. El Ramo de Decesos cierra el ejercicio con unas primas de 2.490,7 millones, lo que supone un crecimiento del 1,3%.

# 4.2

## PRINCIPALES MAGNITUDES DEL NEGOCIO ASEGURADOR DEL GRUPO SANTALUCÍA

EN MAGNITUDES CONSOLIDADAS, LAS PRIMAS IMPUTADAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 DEL GRUPO SANTALUCÍA ALCANZARON LOS 2.138 MILLONES DE EUROS, QUE SUPONEN UN 65,5% DE LOS INGRESOS CONSOLIDADOS DEL GRUPO A CIERRE DE 2020.

Las primas imputadas del negocio de No Vida en 2020 se situaron en 1.240,2 millones de euros, lo que representa un 58% respecto al total, mientras que en Vida el volumen de primas imputadas se situó en 898,1 millones, lo que significa un 42% del total.

En el ejercicio 2020, el **Grupo Santalucía** se ha mantenido entre las 10 principales Aseguradoras nacionales, con una cuota de mercado del 3,65 %.

Las primas imputadas consolidadas a cierre de 2020 alcanzaron los **2.138** millones de euros.

## POSICIONAMIENTO



## 4.2.1

### NEGOCIO VIDA Y PENSIONES

EL GRUPO SANTALUCÍA SE CONSOLIDÓ EN 2020 COMO EL 5º GRUPO ASEGURADOR ESPAÑOL EN EL RAMO DE VIDA, SEGÚN EL RANKING DE ICEA.

La evolución del Negocio de Vida durante 2020 ha estado muy marcada por la situación creada por la pandemia, también por el entorno de bajos tipos de interés que se está dando en los últimos años, que ha lastrado especialmente la evolución de las primas de Vida Ahorro. Como resultado de esa situación las primas imputadas de Vida se redujeron un 26,7%. La composición del negocio entre Vida Ahorro y Vida Riesgo es, a cierre de 2020, de 83,8% y 16,2% respectivamente. Los productos de Vida Riesgo decrecen en el Grupo en un 10,9% respecto al ejercicio anterior.

### PROVISIONES DE VIDA

A cierre de 2020 las provisiones del Seguro de Vida del **Grupo** han alcanzado un volumen de 6.376 millones de euros, lo que representa un descenso del 0,96% respecto al ejercicio anterior.



## 4.2.2

### NEGOCIO NO VIDA

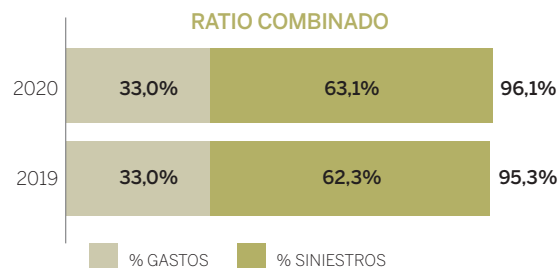
LAS PRIMAS IMPUTADAS EN ESTE RAMO ASCENDIERON EN 2020 A 1.240,2 MILLONES DE EUROS. LO QUE SUPONE UN CRECIMIENTO DEL 2,8% RESPECTO A 2019.

Las primas de Asistencia Familiar (Decesos, Asistencia y Accidentes) representan un 72,4% de las primas del seguro directo de No Vida del **Grupo Santalucía**. El 23,2% de estas primas corresponden a Multirriesgos y el 4,4% restante al resto de Ramos de No vida, principalmente Salud y Accidentes.

La evolución del negocio de No Vida durante 2020 ha estado condicionada por el aumento de la siniestralidad en algunos ramos, especialmente en el de Decesos, debido a la pandemia y al efecto de la situación económico-financiera en la cartera de inversiones. El Ratio Combinado se ha situado en el 96,1% frente al 95,3% del ejercicio anterior como consecuencia del aumento de la siniestralidad en el ejercicio, manteniéndose estable el Ratio de Gastos.

Estas son algunas de las principales cifras del Negocio No Vida del Grupo durante el ejercicio 2020:

#### NO VIDA



#### IMPORTE PRESTACIONES PAGADAS

**536,8** ↑ **5,9%**  
Millones de Euros

#### Nº SINIESTROS DECESOS Y ASISTENCIA

**108.130** ↑ **17,5%**

#### Nº SINIESTROS HOGAR

**818.591** ↓ **3,0%**

**Santalucía** ha continuado siendo líder en los Ramos de Decesos y Asistencia. En el ejercicio 2020 se han atendido 108.130 siniestros de Decesos y Asistencia, lo que supone un aumento del 17,5% respecto al ejercicio anterior.

Respecto al Seguro Multirriesgo de Hogar, **Santalucía** ocupa la cuarta posición del ranking con más de un millón de hogares asegurados. Durante 2020 se han atendido 818.591 siniestros de Hogar.

## 4.3

## NEGOCIO ASISTENCIAL

BALLESOL Y ALBIA SON LAS EMPRESAS DEL GRUPO DEDICADAS AL NEGOCIO ASISTENCIAL.

## 4.3.1 BALLESOL



Ballesol cuenta con más de 40 años de experiencia en este mercado. Es líder en la prestación de servicios residenciales y asistenciales a personas mayores, dispone de un modelo de atención integral y personalizado que ofrece servicios de alta calidad adaptados a las necesidades de cada persona en cualquier momento y situación.

Ballesol también está presente en México donde ofrece servicios residenciales para la Tercera Edad en alianza con el Grupo Presidente. Y en 2019 inició su andadura en Colombia para el desarrollo de centros residenciales de mayores a través de un acuerdo con Fundación Grupo Social.

A cierre de 2020 BALLESOL tiene más de **4.600 residentes** y más de **50 centros residenciales**.

El COVID-19 ha obligado a Ballesol a enfrentarse a importantes retos, a los que ha sido capaz de responder en un entorno tan complicado para las residencias como el vivido durante 2020. La anticipación ha sido determinante para que Ballesol haya podido ofrecer respuestas a sus residentes en este contexto. Ya con anterioridad a la declaración del estado de alarma, Ballesol se había adelantado restringiendo las visitas de los familiares, estableciendo protocolos de actuación y formación, reforzando las plantillas de personal y extremando las medidas de vigilancia de la salud de residentes y trabajadores. El resultado de esa previsión, más la profesionalidad de sus sanitarios y empleados, fueron claves para dar una respuesta contundente a las situaciones ocasionadas por la pandemia.

Fruto de ese esfuerzo y dedicación, Ballesol ha obtenido unos resultados muy satisfactorios en el último estudio de Customer Experience realizado por la empresa Stiga, especializada en la recogida de opinión de los clientes y análisis de datos.

La actuación de Ballesol frente al COVID-19 ha sido valorada por los familiares de los residentes con un 9,01 y los residentes le han dado una valoración de 9,41. La satisfacción global de residentes y familiares alcanza los 8,43 puntos y un NPS del 48,1% (El Net Promoter Score -NPS- es el indicador que mide la lealtad de los clientes basándose en sus recomendaciones).

## 4.3.2 ALBIA



Albia Servicios Funerarios es un grupo empresarial de referencia a nivel nacional dedicado a la organización, gestión y realización integral y personalizada de servicios funerarios.

Con **más de 53.000 servicios atendidos por año**, Albia es un referente del mercado funerario español que desarrolla su labor **garantizando** tanto una **operativa excelente, como un buen acompañamiento emocional**.

Durante 2020 el Grupo Albia ha redoblado sus esfuerzos para prestar el mejor servicio y acompañamiento emocional en un momento tan complicado y difícil debido a las dolorosas consecuencias del COVID-19.

Con plena consciencia de la importancia de garantizar la tranquilidad de las familias en momentos tan delicados, Albia dispone de un sistema de medición de la calidad percibida, ha estandarizado los procesos de trabajo, ha elaborado una metodología de actuación propia y se ha adherido a distintos códigos deontológicos.

Un trabajo que ha contribuido a que Albia:

- Haya alcanzado casi el 80% -tras más de 30.000 evaluaciones- en la cifra de NPS frente al NPS sectorial, que se sitúa en el 73,50%.
- Cuenten con un sólido modelo de gestión por procesos en el que tienen gran relevancia los procedimientos normalizados de trabajo, construidos desde la experiencia, conocimiento y buen hacer del personal de su equipo y evaluados y adaptados a la realidad COVID-19.
- Atienda, de una manera única y eficaz, a todas las familias que confían en ellos gracias al *Estilo Albia*, un modelo de actuación propio que guía y orienta al equipo para responder de la mejor manera posible en los distintos momentos del servicio funerario.

- Garantice los derechos de los usuarios y un ejercicio responsable de su labor al estar sometidos a un riguroso código ético y adheridos al decálogo funerario emitido por la Patronal.

Albia ha reforzado, desde 2020, su compromiso con el medio ambiente y la compensación de la huella de

carbono. Cabe destacar la iniciativa Bosque Albia, con la que se plantaron 1.000 quejigos en una superficie de 2.500 metros cuadrados en Vitoria, que contribuirán a reducir las emisiones de carbono hasta en 0,13t por árbol. Asimismo, en sus servicios, Albia ofrece una amplia variedad de productos ecológicos, biodegradables y que favorecen el cuidado del entorno.

# 4.4

## NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

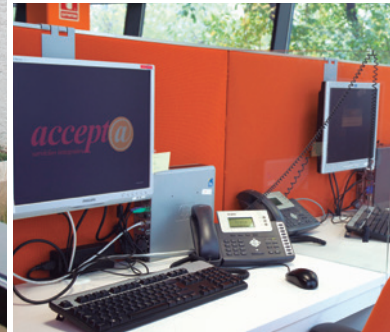
### 4.4.1 IRIS



Iris Assistance es la empresa del Grupo especializada en la gestión integral de servicios de Hogar y Decesos. Posee una amplia experiencia en el sector, altos niveles de calidad y recursos con el fin de ofrecer a sus clientes, que son el centro de su trabajo, el mejor servicio.

Iris Assistance cuenta con una red de más de 200 Agentes de Asistencia distribuidos geográficamente por todo el territorio nacional y que están dedicados, en exclusiva, a la gestión y asesoramiento presencial en los siniestros y servicios de Decesos. En 2020 se han gestionado 103.868 siniestros de decesos.





Cuenta con una red de más de 1.800 empresas multigremio que le han permitido gestionar los 925.561 expedientes de siniestros patrimoniales.

En 2020 Iris Assistance fue reconocida con el premio “Titanes de las Finanzas 2020” del Foro ECOFIN. La finalidad de esos galardones es premiar la trayectoria de las organizaciones del ecosistema financiero que han demostrado excelencia en su modelo de gestión.

Ese galardón representa un reconocimiento a la labor que Iris Assistance ha realizado durante los meses de confinamiento apoyándose en la red de colaboradores con la que trabaja, considerada clave para ofrecer el mejor servicio al cliente.

Con el fin de ayudar más y mejor a una de las piezas fundamentales de sus servicios, Iris Assistance puso en marcha distintas acciones de apoyo a sus proveedores, como los reparadores, que no han podido visitar durante el confinamiento a los asegurados. Estas acciones van desde una buena información y comunicación de

los cambios legales al refuerzo financiero a través de un anticipo, pasando por el apoyo en la gestión jurídica cuando fuera necesario.

## 4.4.2 ACCEPTA CONTACT CENTER



**Accepta Contact Center** es la compañía del **Grupo Santalucía** líder en servicios de relaciones con clientes a través de una experiencia multicanal, que facilita la externalización de procesos de negocio y Contact Center bajo un modelo basado en la calidad, cercanía y eficiencia.

Durante 2020 y por el COVID-19, el Contact Center ha tenido un papel determinante a la hora de garantizar la atención y cercanía con los clientes, pero preservando

siempre la salud de los empleados. Desde Accepta Contact Center se ha prestado apoyo a otras empresas del Grupo como Iris Assistance, Albia y SOS, así como a las Agencias que en los meses de confinamiento permanecieron cerradas.

En 2020, el número de interacciones con los clientes superó los 7 millones, con un mayor impacto en el Área de

Prestaciones de Siniestros que ha registrado el 85% del total de esas interacciones.

En la apuesta por la calidad en la atención a los clientes, se certifican un año más en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Además, han recibido el Premio Platinum Contact Center Awards a Mejor Estrategia de Employee Experience por el proyecto tecnológico junto con 2Mares.

# 4.5

## NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS



**Santalucía Asset Management** es la Gestora del **Grupo Santalucía**. Gestiona más de 1.400 millones de euros en Fondos de Inversión. La Gestora ofrece, además, arquitectura abierta a sus clientes a través del servicio de Gestión Discrecional de Carteras (GDC) y de su gama de fondos perfilados. Dentro del **Grupo Santalucía**, **Santalucía Asset Management** completa la oferta de productos y servicios que el Grupo pone a disposición de sus clientes para ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros en las distintas etapas de su ciclo vital.



En 2020, **Santalucía Asset Management** ha sido galardonada en los European Funds Trophy 2020 como la mejor gestora española en la categoría 8 a 15 fondos con calificación. Estos premios reconocen a las mejores gestoras europeas en términos absolutos y a las mejores gestoras nacionales, así como al mejor fondo europeo.

La clasificación tiene en cuenta la metodología cuantitativa Fundclass, cuyo objetivo es reconocer a aquellas gestoras de activos que ofrecen regularmente una rentabilidad superior que la de sus competidores. Este premio reafirma el papel de **Santalucía Asset Management** en el mundo de la gestión de activos.



# 05

## FACTOR CONFIANZA. EL NEGOCIO RESPONSABLE

INFORME ANUAL INTEGRADO 2020

CONSTRUYENDO FUTURO  
Capítulo 05

## 5.1

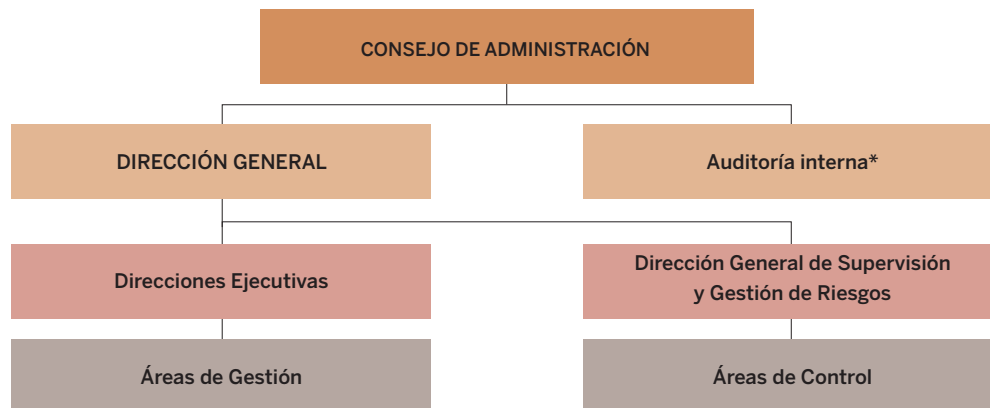
GESTIÓN DE RIESGOS  
Y NEGOCIO RESPONSABLE

PARA DESARROLLAR UN NEGOCIO RESPONSABLE, QUE GARANTICE UN CRECIMIENTO SOSTENIBLE, DIVERSIFICADO Y SOCIALMENTE COMPROMETIDO, ES NECESARIO CONTAR CON UN SISTEMA DE GOBIERNO QUE ESTABLEZCA LOS PRINCIPIOS DE ACCIÓN QUE REGULAN EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO Y TRANSPARENTE DE LAS PARTES O SOCIEDADES QUE COMPONEN ESE NEGOCIO.

La estructura organizativa del **Grupo Santalucía** está diseñada para el cumplimiento óptimo de sus objetivos, con el fin de asegurar una adecuada gestión, supervisión y control de actividades y procesos.

El Consejo de Administración es el órgano último de

supervisión del **Grupo** y define la filosofía, los principios y la estrategia a seguir en la gestión de los riesgos, apoyado en la Comisión de Auditoría y Control y en los distintos comités que garantizan una toma de decisiones adecuada, implicando de forma periódica y con la suficiente frecuencia a la Dirección.



\*Incluyendo las funciones de la Comisión de Auditoría y Control.



El sistema de control interno del **Grupo Santalucía** está estructurado en tres líneas de defensa que garantizan que los riesgos se gestionan y supervisan de forma eficiente:

01

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

Está compuesta por las funciones operacionales. Cada Área de Gestión es responsable de identificar y autoevaluar sus riesgos y realizar las actividades de control necesarias para mitigarlos.

02

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

La forman la Función Actuarial, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento, todas ellas coordinadas por la **Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos**, que es quien coordina el modelo de gestión y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos.

03

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

Está constituida por la función de Auditoría Interna. En un marco de independencia y objetividad, sobre la Auditoría recae la responsabilidad de supervisar el sistema y asesorar en temas de buen gobierno y procesos de la organización.

El **Grupo Santalucía** ha establecido un sistema de gestión de riesgos y control interno que vela por la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. En este sistema, se han definido los alineamientos que regulan las funciones fundamentales (Actuarial, Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Auditoría Interna), asegurando que dichas funciones cumplen con los requisitos establecidos por el Regulador.

**Santalucía**, como entidad aseguradora y matriz del **Grupo**, tiene desarrollado, tal y como exige la propia normativa de seguros, un sistema de medición y gestión de riesgos no financieros. Estos riesgos se identifican como:



Adicionalmente, la identificación y gestión de los riesgos no financieros está integrada dentro del proceso de evaluación interna de los riesgos y de la solvencia del **Grupo Santalucía** (ORSA, *Own Risk Solvency Assessment*) y se incluye de manera formal en el proceso de planificación estratégica.

Como primera medida de control sobre estos riesgos, el **Grupo Santalucía** ha promovido la generación de toda una batería de políticas corporativas, la mayoría de las cuales se aplican a todas las compañías que forman parte del Grupo, independientemente del sector en el que operen y de la regulación que se les aplique.



- AUDITORÍA INTERNA
- MODELO DE GOBIERNO DEL RIESGO
- CONTROL INTERNO
- FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS
- FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO
- EXTERNALIZACIÓN
- INCENTIVOS
- CONFLICTO DE INTERESES
- INVERSIONES
- GESTIÓN DEL CAPITAL
- REPORTING REGULATORIO
- GOBIERNO DEL DATO
- COMPRAS
- APTITUD Y HONORABILIDAD
- REMUNERACIÓN
- PREVENCIÓN PENAL
- SEGURIDAD INFORMÁTICA
- GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

# 5.2

## EXIGENCIAS DE APTITUD Y HONORABILIDAD

El negocio asegurador del **Grupo Santalucía** cuenta con una política de aptitud y honorabilidad que garantiza que las personas que dirigen de forma efectiva, o desempeñan puestos fundamentales, posean las cualidades necesarias para ejercer correctamente sus funciones. Estas cualidades están relacionadas con la integridad, el comportamiento personal, la conducta

empresarial y la aptitud profesional avalada por la cualificación, experiencia y conocimientos adecuados.

El Grupo dispone de mecanismos periódicos de evaluación con los que se valora el rendimiento y desarrollo de las personas, todo ello orientado a la mejora profesional y adaptación a las necesidades laborales.

# 5.3

## MARCO ÉTICO

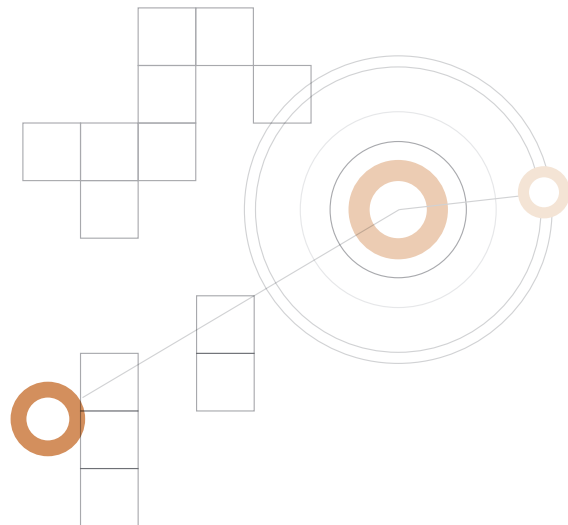
Desde 2015, **Santalucía**, como matriz del Grupo, cuenta con mecanismos que promueven comportamientos acordes a su esencia y valores de respeto a las personas, a la dignidad individual y a la necesidad de protección del ser humano. Cuenta con un Código Ético y de Conducta en el que se recogen un conjunto de reglas, principios y valores de obligado cumplimiento para todas las personas del Grupo.

Durante el ejercicio 2020 se ha continuado adaptando el Código Ético y de Conducta a la estructura creciente del Grupo. A cierre de diciembre de 2020, el 95,8% de la plantilla de las empresas del **Grupo Santalucía** se encuentran adheridas al Código Ético y de Conducta.

El Código Ético está a disposición de todos los empleados en el Portal de Comunicación Corporativo y está publicado también en la web del Grupo.

También durante 2020 se ha ido avanzando en la modificación y adaptación de la Política de Prevención Penal a la realidad del Grupo con el fin de afianzar el control de riesgos penales. A cierre de 2020, el 54,4% de los empleados de las empresas del Grupo se han adherido a la Política de Prevención Penal de **Santalucía** y se continuará con este proceso hasta incluir al 100% de las entidades del Grupo.

Dentro de ese marco ético y del esfuerzo que hace el **Grupo Santalucía** por ofrecer la mejor protección a los clientes y a la sociedad, las empresas que forman parte del Grupo deben cumplir, desde 2019, nuestra Política Corporativa de Compras, que promueve la transparencia y el cumplimiento de estándares básicos acerca de la igualdad de oportunidades en la selección de proveedores, con el fin de prevenir y mitigar posibles riesgos. Los proveedores tienen que estar homologados mediante registro en la plataforma de compras y se les exige el cumplimiento del Código Ético y de Conducta del **Grupo Santalucía**.







## 5.3.1

### COMITÉ ÉTICO Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

El Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales de **Santalucía** es el órgano al que se confía la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del Sistema de Gestión de Prevención Penal y de garantizar la aplicación, supervisión y control del cumplimiento del Código Ético. Las principales competencias del Comité Ético y de Prevención de Riesgos están recogidas en la Política de Prevención Penal de la Compañía.

Este Comité depende, jerárquica y funcionalmente, del Consejo de Administración de **Santalucía**, y a él reporta directamente sus actividades. Es un órgano colegiado que tiene carácter multidisciplinar y que dispone de capacidad suficiente para plantear consultas y solicitar información relacionada con su cometido a todas las instancias y departamentos de la organización.

#### PRINCIPALES FUNCIONES DEL COMITÉ ÉTICO Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

- Impulsar y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Prevención Penal de **Santalucía**, velando para que todos los miembros de la Organización y de las Entidades adheridas a la Política de Prevención Penal, así como los Socios de negocio, tengan acceso a las normas de la Compañía para la prevención de delitos.
- Identificar las obligaciones de cumplimiento penal, manteniéndolas actualizadas y difundiéndolas a los miembros de la Empresa.
- Identificar y gestionar los Riesgos penales, analizándolos y valorándolos con el fin de priorizar las acciones y la asignación de recursos para su prevención, detección y gestión.
- Impulsar ciclos de sensibilización y formación que permitan a los miembros de la Organización disponer del conocimiento y competencias necesarias para asumir sus responsabilidades en cuanto a prevención, detección y gestión de Riesgos Penales.

- Asesorar no sólo al Consejo de Administración, sino también a cualquier otro miembro de la Organización que necesite el apoyo del Comité Ético y de Prevención de Riesgos Penales.
- Realizar los Reportes necesarios a la Comisión de Auditoría y Control -que, a su vez, reporta al Consejo de Administración- sobre los resultados derivados de la operativa del Sistema de Gestión de Riesgos Penales.
- Gestionar la eficacia del canal de denuncias o de los medios de reporte como instrumento de captación de información sobre conductas ilícitas.
- Custodiar no sólo la información de los pilares del Sistema de Gestión de Prevención Penal, sino también la documentación derivada de su ejecución.
- Medir el desempeño del Sistema de Gestión de Prevención Penal de la Organización mediante indicadores, vigilando que todos sus elementos operen de manera correcta y promoviendo además su revisión y mejora continua.

# 5.4

## LA SOSTENIBILIDAD EN EL GRUPO SANTALUCÍA. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### 5.4.1

#### NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO

EN EL **GRUPO SANTALUCÍA** NOS PREOCUPAMOS POR MEJORAR LO QUE NOS RODEA, ESPECIALMENTE LA VIDA DE LAS PERSONAS.

Así es como entendemos nuestra responsabilidad social corporativa y la integración del desarrollo sostenible en el negocio y la toma de decisiones.



Para lograrlo, el Grupo cuenta con el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa “Comprometidos con el entorno”** que define los objetivos y compromisos con los principales grupos de interés y ámbitos clave de actuación. Con este plan se busca dar respuesta a las necesidades de la sociedad y los retos que se presentan en línea con:

- El **Plan Estratégico Transforma 2020 del Grupo Santalucía**.
- Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y la Agenda 2030**.
- El **Plan de RSC “Comprometidos con el entorno”** se estructura en cuatro ejes de acción y nueve compromisos clave integrando los ODS de impacto directo para el Grupo:

- 01** ENVEJECIMIENTO ACTIVO
- 02** CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- 03** HABILIDADES PARA EL FUTURO
- 04** NEGOCIO RESPONSABLE



EJE DE ACCIÓN	COMPROMISOS 2020	ODS EN LOS QUE IMPACTA
<p><b>01 ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b></p> <p>Impulsamos el aprendizaje y nuevas experiencias de las personas mayores para rediseñar la vida adulta a través de proyectos de inclusión, participación y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribuir a reducir la brecha digital de los mayores y la desigualdad de las personas en el acceso o conocimiento de las nuevas tecnologías.</li> <li>● Ofrecer herramientas y recursos para promover la salud y la seguridad de las personas mayores.</li> </ul>	  
<p><b>02 CONTRIBUCIÓN SOCIAL</b></p> <p>Desarrollamos una acción social participativa junto a nuestros empleados y clientes con proyectos de impacto social e integración sociolaboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar la participación de los empleados y clientes en la definición de las iniciativas sociales que impulsamos.</li> <li>● Potenciar las alianzas de valor para llevar a cabo proyectos sociales de relevancia para las personas, su salud y bienestar.</li> </ul>	  
<p><b>03 HABILIDADES PARA EL FUTURO</b></p> <p>Apoyamos la educación y formación de los jóvenes, para su integración y desarrollo de nuestras sociedades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Favorecer la educación financiera y la divulgación de una cultura de ahorro sostenible entre niños y jóvenes.</li> <li>● Apoyar proyectos que aborden los retos sociales de las nuevas generaciones.</li> </ul>	   
<p><b>04 NEGOCIO RESPONSABLE</b></p> <p>Desarrollamos nuestra actividad de forma responsable, con un lenguaje claro y fomentando el respeto al medioambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducir el impacto ambiental de las compañías del Grupo mediante la medición de la huella de carbono y el compromiso con el cambio climático.</li> <li>● Lenguaje claro en materia de seguros, en los procesos y entre las personas de la compañía.</li> <li>● Fortalecer la conciliación y diversidad en la visión empresarial y su gestión.</li> </ul>	    

EJES TRASVERSALES

ODS  
EN LOS QUE IMPACTA

01 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El compromiso de los empleados voluntarios del **Grupo Santalucía** nos permite llegar de forma directa a quienes más lo necesitan, sensibilizar a personas y generar orgullo de pertenencia.



02 INSTITUTO SANTALUCÍA

Nuestra plataforma de investigación y divulgación, que tiene como objetivo poner a disposición de la ciudadanía instrumentos y soluciones que les permitan tomar decisiones financieras informadas y responsables.



## EVENTO ESPECIAL POR EL 5º ANIVERSARIO DE LA AGENDA 2030

Con motivo del quinto aniversario de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, el 24 de septiembre de 2020 celebramos un encuentro virtual con los empleados del Grupo para promover la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



El evento contó con la inauguración de **Andrés Romero**, *Consejero Director General de Santalucía*, y la participación de **Emma Marín**, *Directora Corporativa de Comunicación y RSC del Grupo*.

Además, se organizó con los empleados participantes una dinámica participativa en la que se les consultó sobre su visión e ideas para seguir impulsando los ODS.

## 5.4.1.1

### PRINCIPALES RESULTADOS POR EJES DEL PLAN Y PROYECTOS

A continuación, se destacan las principales acciones impulsadas a través del Plan “Comprometidos con el Entorno” en 2020.

#### ENVEJECIMIENTO ACTIVO

##### ODS PRIORITARIO



##### COMPROMISO

- Contribuir al bienestar de las personas promoviendo hábitos de vida saludable, tanto entre los empleados como en la sociedad en general

##### IMPACTO EN 2020

**+1.200**

Personas mayores o con Alzheimer a las que hemos apoyado con proyectos de seguridad y bienestar (2018-2020)

Para impulsar el envejecimiento activo y saludable, así como el aprendizaje y formación de las personas mayores en 2020 organizamos distintas actividades:

- Promovemos la lucha contra la soledad de las personas mayores con el apoyo al programa de acompañamiento y socialización del mayor en soledad a través de voluntarios cualificados de **Grandes Amigos**.
- Nos aliamos con la **Fundación Pasqual Maragall** para la puesta en marcha de dos grupos terapéuticos para familiares de personas con Alzheimer. Estos grupos ofrecen espacios y herramientas para el bienestar personal y emocional de los cuidadores no profesionales. Además, permiten a la Fundación investigar cómo mejorar su calidad de vida, enseñándoles a cuidar y a cuidarse.
- Colaboramos con **Cruz Roja** para facilitar a los cuidadores informales un espacio de respiro en el que pueden realizar actividades distintas del cuidado diario, perfeccionar su formación en la atención de las necesidades de la persona mayor que tienen a su cargo y afrontar con mejores herramientas la situación en la que se encuentran.
- Desde 2019 somos socios protectores de **SECOT** para contribuir al impulso del espíritu emprendedor, el fomento de las relaciones intergeneracionales y la mejora de la calidad de vida de las personas de edad.

## ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS MAYORES DURANTE LA PANDEMIA

LAS PERSONAS MAYORES SON UNO DE LOS COLECTIVOS MÁS AFECTADOS POR LA PANDEMIA, TANTO POR EL IMPACTO EN SU SALUD COMO POR LAS CONSECUENCIAS DEL CONFINAMIENTO EN SU BIENESTAR SOCIAL Y EMOCIONAL.

PARA OFRECER APOYO A LAS PERSONAS MAYORES EN SOLEDAD COLABORAMOS EN CUATRO INICIATIVAS:

**1.300**  
**CARTAS Y MENSAJES**  
**ENVIADOS A**  
**RESIDENTES**  
**DE BALLE SOL**

01

Envío de cartas, poemas y mensajes de apoyo de nuestros empleados y familiares a los residentes de Ballesol.

02

Acompañamiento telefónico a clientes senior por parte de Grandes Amigos.

03

Participación en la campaña “Minutos en Compañía” del Ayuntamiento de Madrid y “Adopta un Abuelo” para acompañar telefónicamente a estas personas.

04

Participación en la campaña “Ilumina una Vida” de la Fundación Alares, para que nuestros voluntarios acompañen por teléfono a personas mayores.

## 5.4.1.2

### CONTRIBUCIÓN SOCIAL

En 2020 celebramos la VII edición del programa “Tú Eliges a Quién Ayudamos”, nuestro programa de contribución social, a través del cual son los propios empleados y colaboradores del Grupo –y desde 2016, también los clientes y seguidores en redes sociales– los que deciden a qué entidades y proyectos debemos destinar nuestra inversión social y cómo focalizar el impacto positivo de la compañía.

De esta forma, en la última edición, **más de 470 empleados participantes decidieron las cinco entidades ganadoras, a las que la compañía apoyó con 45.000 €.**

Además, se recibieron más de 22.000 votos a través de las redes sociales de **Santalucía** con los que se eligió a la entidad beneficiaria del Premio Solidario del Seguro de INESE, con el que las empresas del sector asegurador reconocen la labor de entidades sociales que contribuyen a un desarrollo social más justo.

## ENTIDADES SOCIALES GANADORAS DE “TÚ ELIGES A QUIÉN AYUDAMOS” EN 2020

### ASOCIACIÓN PABLO UGARTE

*Contra el cáncer infantil*

ENTIDAD GANADORA DEL PREMIO SOLIDARIO DEL SEGURO



NIÑOS CON CÁNCER  
ASPANION



Como resultado de las entidades y temáticas más votadas en “Tú Eliges a Quién Ayudamos”, establecemos alianzas a largo plazo con entidades a las que apoyamos para que puedan seguir multiplicando su impacto social y atención a quienes más lo necesitan.

En 2020 hemos definido alianzas de colaboración con las siguientes entidades con las que colaboraremos durante 2021:



## PRINCIPALES ALIANZAS A LARGO PLAZO



En 2021 continuaremos contribuyendo al programa “Fenómeno chemobrain” para mejorar las funciones cognitivas afectadas tras tratamientos oncológicos.



Financiación del servicio de traslado de equipos médicos a los hogares de niños y jóvenes con cáncer y voluntariado en hospitales.



Apoyo a dos grupos terapéuticos para familiares y cuidadores de enfermos de Alzheimer a través del programa “Cuidar al que cuida”.



Apoyo a los servicios de acompañamiento a personas mayores en situación de soledad.



Impulso a la experiencia y conocimiento de personas mayores a emprendedores como Socios Protectores de Secot.





Apoyo al proyecto “Promoción del éxito en Jóvenes” para dar respuesta a las necesidades surgidas en relación a los jóvenes en edades comprendidas entre los 16 y los 30 años, que se encuentran o quieren comenzar una formación en educación no obligatoria, pero no pueden hacerlo debido a su situación de vulnerabilidad social.

Además, y fuera del marco del programa “Tú Eliges a Quién Ayudamos”, el **Grupo Santalucía** colabora con la Fundación Orbayu en su función principal de concesión de microcréditos a los emprendedores más vulnerables de países en vías de desarrollo.

Estos microcréditos se conceden sin garantías patrimoniales y a interés cero. Su importe oscila entre los 200 y los 1.000 euros, que se invierten en proyectos relacionados con la agricultura, la alimentación, la restauración y la confección.



## ODS A LOS QUE CONTRIBUIMOS

ODS PRIORITARIO	COMPROMISO	IMPACTO EN 2020
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impulsar y apoyar proyectos de impacto social que generan una mayor integración y equidad entre las personas</li> </ul>	<p><b>700.000€</b></p> <p>Invertidos en proyectos sociales a través del programa "Tú Eliges a Quién Ayudamos" desde 2013</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Generar intercambio de conocimiento y recursos a través de alianzas estratégicas entre organizaciones para multiplicar el impacto. Integrar en la cultura organizacional la visión de desarrollo sostenible que promueven los ODS</li> </ul>	<p><b>76.000€</b></p> <p>Invertidos en alianzas con la AECC, Fundación Aladina, Grandes Amigos, Fundación Pasqual Maragall, SECOT y Cruz Roja con quienes se seguirá colaborando en 2021</p>

## 5.4.1.3 NEGOCIO RESPONSABLE



Desde el Plan de responsabilidad social corporativa "Comprometidos con el entorno" promovemos acciones y apoyamos a las áreas de la compañía que trabajan en temas clave para el desarrollo de nuestra actividad de forma responsable como la sostenibilidad ambiental, la igualdad o el uso de un lenguaje claro con los grupos de interés.

En 2020 destaca principalmente:


- Formamos parte del consejo asesor de la RedEWI, iniciativa de INESE para impulsar a las mujeres del sector asegurador a puestos directivos.

- Participamos en una nueva publicación del Pacto Mundial, con motivo del 5º aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), sobre buenas prácticas empresariales y compromisos adquiridos para lograr los objetivos de la Agenda 2030.
- Realizamos análisis para directivos y comités del **Grupo Santalucía** sobre el impacto de la pandemia en el desarrollo sostenible de la empresa.

## ODS A LOS QUE CONTRIBUIMOS

ODS PRIORITARIO	COMPROMISO	IMPACTO EN 2020
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Garantizar la igualdad de salarios y oportunidades a las mujeres, reforzar su protección jurídica y promover el liderazgo femenino en el sector</li> </ul>	<p><b>39</b></p> <p>Medidas incluidas en el II Plan de Igualdad de Santalucía para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impulsar medidas contra el cambio climático y sensibilizar a los grupos de interés en este riesgo global</li> </ul>	<p><b>100%</b></p> <p>Energía verde utilizada en los edificios del Grupo desde 2019</p>

## ODS A LOS QUE CONTRIBUIMOS


ODS COMPLEMENTARIOS	COMPROMISO	IMPACTO EN 2020
 <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proteger los derechos de los trabajadores de la compañía y de la red de colaboradores externos, así como consolidar el nivel de crecimiento solvente</li> </ul>	<p><b>83,1%</b> Contratación indefinida en 2020</p>
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apostar por la innovación y la transformación digital para una oferta eficiente, inclusiva y sostenible de los productos y servicios</li> </ul>	<p><b>22</b> Startups aceleradas a través de Santalucía Impulsa entre 2016 y 2020</p>
 <p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar procesos de transparencia en las empresas del Grupo, que garanticen entornos seguros para la protección de los derechos humanos y evitar prácticas corruptas</li> </ul>	<p><b>95,8%</b> De la plantilla de las Sociedades del Grupo están adheridas al Código Ético y de Conducta</p>

## 5.4.1.4 HABILIDADES PARA EL FUTURO

Como parte del eje de acción Habilidades para el futuro, promovemos acciones y participamos en distintos programas de educación financiera y formación:

- Programa **“El riesgo y yo”** impulsado por UNESPA para la educación financiera de jóvenes de 4º de ESO y Bachillerato.
- Proyecto **“Voluntarios por un futuro seguro”** de la Fundación Integra, en el que los profesionales de la compañía participan en la Escuela de la Fundación mejorando la empleabilidad de personas en exclusión social y personas con discapacidad.
- Donación de equipos informáticos para impulsar la educación y apoyar a los colectivos más perjudicados por el COVID-19. Se donaron un total de 50 equipos All-in-one a la **Fundación Instituto San José** (perteneciente a la Orden Hospitalaria San Juan de Dios) y a **Aldeas Infantiles SOS**.

## ODS A LOS QUE CONTRIBUIMOS

ODS COMPLEMENTARIO	COMPROMISO	IMPACTO EN 2020
 <p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la formación y el desarrollo de las habilidades en las personas frente a las nuevas necesidades sociales y entornos de trabajo</li> </ul>	<p><b>150</b> Equipos informáticos y tablets donados a entidades sociales para la formación de niños y niñas en riesgo de exclusión</p>

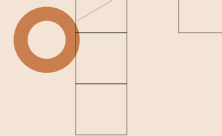
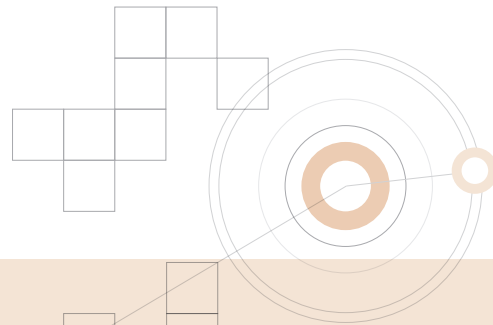
## 5.4.1.5

### MES DEL COMPROMISO 2020

En 2020, celebramos la **II Edición del Mes del Compromiso**, hito anual del **Grupo Santalucía** que integra la Semana de la RSC y la Semana de la Salud, con el objetivo de poner en valor el compromiso de la compañía y los empleados con las necesidades sociales y ambientales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que el **Grupo Santalucía** impacta de forma directa.

Entre noviembre y diciembre más de 840 empleados participaron en las actividades para potenciar distintos temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: igualdad, cambio climático, educación financiera, envejecimiento activo, salud y bienestar, etc.

Para adaptar el Mes del Compromiso a la situación de pandemia, las 15 charlas, talleres, concursos y actividades de voluntariado tuvieron lugar de forma online.



**Más de 840 empleados  
participantes en el  
Mes del Compromiso**

## 5.4.1.6

### PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS A LA SOSTENIBILIDAD EN 2020

#### MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO

**Santalucía** se posiciona en 2021 como la 5ª empresa del sector asegurador más responsable, según el ranking Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo.



#### XI EDICIÓN DE LOS PREMIOS CORRESPONSABLES

**Santalucía** ha sido una de las entidades finalistas de los Premios Corresponsables por nuestro apoyo al bienestar y seguridad de sus grupos de interés ante el COVID-19 en la categoría "Especial Coronavirus".

# 5.4.2

## EL INSTITUTO SANTALUCÍA

Dentro de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, el Instituto Santalucía es una palanca de actuación fundamental. A pesar de ser un año marcado por la pandemia, el Instituto Santalucía consolidó durante este ejercicio su propuesta de valor a la sociedad.

Durante 2020 se ha trabajado para generar nuevos formatos de

contenido (podcast) y nuevas vías de interacción con la Sociedad (eventos virtuales), se han realizado cambios en nuestra página web para mejorar la experiencia de usuario y se cuenta con una nueva newsletter. Todo con el objetivo de continuar siendo parte activa en el proceso de educación financiera de la Sociedad.

### ALGUNOS HITOS DESTACABLES DEL EJERCICIO 2020

- Edición de “Cuentos y juegos para entender el dinero” - una obra imprescindible para ayudar a madres y padres a aprender y enseñar educación financiera a sus hijos-, escrito por Amalia Guerrero, premio a la Divulgación Financiera 2020 por la Fundación de Estudios Bursátiles Financieros (FEBF).
- Se ha promovido el debate sobre el reto de la sostenibilidad y la suficiencia de las pensiones en dos encuentros virtuales que siguieron en directo más de 600 personas.
- El site institutosantalucia.es recibió más de 870.000 visitas.
- Se han publicado más de 160 recursos de distinta naturaleza (artículos, vídeos e infografías) para ayudar a fomentar la educación financiera.
- Se ha respondido a más de 1.500 consultas de nuestros lectores.
- Los seguidores en redes sociales han crecido un 30% respecto a 2019, hasta superar los 7.800.
- Hay más de 4.100 suscriptores a nuestra newsletter, lo que supone un crecimiento del 37% respecto a 2019.



## 5.5

## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

Para el **Grupo Santalucía** la cercanía y excelencia en el servicio son pilares fundamentales de su modelo de negocio. En 2020 la situación creada por la pandemia ha supuesto un reto enorme. Las dos prioridades marcadas por el Grupo para hacer frente a la pandemia fueron, en primer lugar, garantizar la salud de todas las personas sean clientes, empleados o colaboradores y, por otro lado, asegurar que se prestaran a los clientes los servicios con la mayor normalidad posible y cuidando los estándares de calidad del Grupo en un momento en el que lo necesitaban especialmente. Como primera medida, y fieles al compromiso que el Grupo mantiene con sus clientes, se decidió no aplicar la exclusión por pandemia en los Seguros de Asistencia y Decesos, garantizando de esta manera la cobertura a todos los afectados por COVID-19.

Adicionalmente, se adoptaron las medidas necesarias que permitieran mantener operativas todas las líneas de negocio, a la vez que se garantizaba la seguridad de las personas que prestaban esos servicios. Durante este ejercicio también asistimos a una modificación en los hábitos de consumo y preferencias de los clientes como consecuencia de la situación generada por la

pandemia. El Grupo trabajó para ofrecer soluciones y respuestas a estas nuevas demandas.

Algunas de las principales medidas adoptadas para hacer frente a la etapa de confinamiento fueron:



- Poner en marcha el **teletrabajo** para que los empleados pudieran realizar sus funciones de manera remota. En un tiempo récord se consiguió que más del 90% de la plantilla estuviera trabajando en esta modalidad.



- Refuerzo del área de Atención al Cliente para poder atender en remoto a los clientes e incorporación de nuevos canales específicos de relación: **teléfono gratuito 900** y **email. Ambos con atención 24 horas.**



- Posibilidad para todos los clientes de gestionar sus siniestros de hogar a través de la **app iHogar.**



- Videoperitaje para evitar las visitas a domicilio y agilizar el proceso de tramitación.



- Acceso a Videoconsulta médica para todos los asegurados en Salud.



- Refuerzo de la asistencia informática remota a todos los clientes que la solicitaron, con independencia del producto que tuvieran contratado.



- Refuerzo de los equipos de Albia, Accepta Contact Center e Iris Assistance para garantizar los estándares de calidad en la atención y prestación de nuestros servicios.

## SERVICIOS ADICIONALES A CLIENTES DE DECESOS

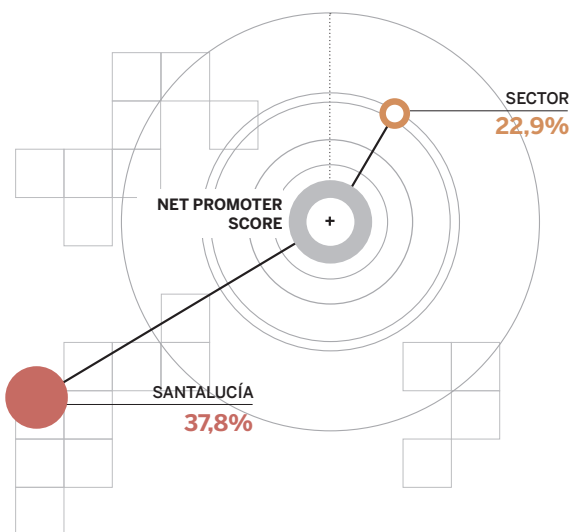
- Tramitación de solicitudes de pensiones de viudedad.
- Plataforma de duelo virtual [surecuerdo.com](https://www.surecuerdo.com)
- Guía de ayuda al duelo sin despedida.

## APOYO FINANCIERO

Facilidades a nuestros clientes para el aplazamiento o fraccionamiento del pago de sus recibos tanto a particulares como a empresas.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el estudio sectorial realizado por Stiga, empresa especializada en la medición de la experiencia cliente, **Santalucía** en 2020 se sitúa en posiciones de liderazgo en el ranking del sector asegurador al presentar un NPS (Net Promoter Score) acumulado de 37,8% frente al 22,9% del sector.



Según ese estudio, los clientes de **Santalucía** son los más fieles y presentan la mayor probabilidad de continuar siendo clientes de la Aseguradora. La imagen de **Santalucía** está muy bien posicionada en el sector. Es la segunda mejor valorada en cuanto a cercanía y la tercera en confianza e innovación.

El **Grupo Santalucía** ha trabajado durante el ejercicio 2020 por mantenerse fiel al compromiso con sus clientes de ofrecerles una propuesta de valor que cubra sus necesidades de protección, incorporando nuevas garantías y servicios:

- Se renovó la oferta de ahorro con el lanzamiento de siete nuevos planes de pensiones y dos unit linked. Estos lanzamientos responden al compromiso de **Santalucía Vida y Pensiones** de ofrecer siempre los mejores vehículos de inversión y ahorro para la jubilación.
- Se incorpora, por primera vez y de manera gratuita, un servicio de salud a un Seguro de Hogar. Los nuevos clientes de la compañía podrán disfrutar de un servicio de telemedicina, contratando uno de los nuevos productos de la gama Hogar.
- **International SOS** lanzó el seguro Asistencia en Viaje Ocio España, un producto pensado para particulares que se desplacen por territorio nacional y deseen contar con asistencia médica privada ante cualquier incidencia sanitaria que pueda producirse, incluyendo las relacionadas con COVID-19.

- Con el fin de mejorar la experiencia de los clientes de Hogar, **Santalucía** incorporó en 2020 un asistente de voz a la herramienta de tramitación de incidentes de Hogar. **Santalucía** se convierte en la primera aseguradora que dispone de un asistente virtual que gestiona los partes a través de la voz.
- También se lanzó “**Contigo**”, el programa de compras exclusivo para clientes que los ayuda a disfrutar de múltiples ofertas en cientos de primeras marcas y comercios locales y conseguir un ahorro acumulado a través de cupones digitales, cupones impresos y descuentos en compras online y físicas.

## CERTIFICACIONES DE CALIDAD GRUPO SANTALUCÍA

- **IRIS Assistance** renueva la certificación ISO 9001 que acredita su apuesta por la calidad y la satisfacción del cliente.
- **Accepta Contact Center** mantiene la certificación de calidad ISO 9001 por la excelencia en el servicio al cliente, la mejora continua en los servicios de atención a sus clientes y potenciales clientes.
- **Ballesol** dispone también de la certificación ISO 9001 por parte de Bureau Veritas desde 1999, renovado en noviembre de 2020.
- El grupo funerario **Albia** cuenta con la certificación ISO 9001 que reconoce la alta calidad en los procesos.



# 5.5.1

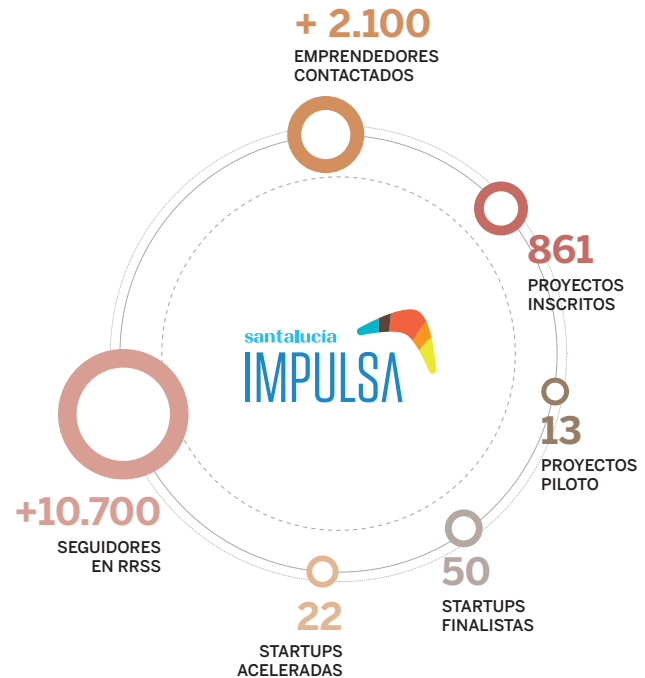
## INNOVACIÓN AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

Desde el área de Innovación de **Santalucía** se crean soluciones mediante nuevos productos, procesos y servicios, con el propósito de aportar valor continuo a nuestros clientes actuales y futuros, generando riqueza y sostenibilidad para la Compañía.

Desde 2016 **Santalucía** actúa como agente facilitador de la innovación y promotor de ideas y proyectos emprendedores y lo hace a través de **Santalucía Impulsa**, un Programa de Aceleración de Startups y Emprendedores, focalizado en el ecosistema Insurtech y especializado en startups con menos de 5 años de constitución que ofrezcan soluciones al Sector Seguros.

En 2020 se presentaron **54** proyectos inscritos en el ámbito Legaltech, de los cuales se seleccionaron 2 startups **Bigle Legal y 2BePart**. Todos esos proyectos tienen en común el uso de nuevas tecnologías que mejoren la experiencia del cliente y nuestra oferta de valor en el ámbito legal.

DATOS QUE AVALAN EL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA:



En el programa de **Intraemprendimiento Santalucía Impulsa Empleados**, son los propios empleados los protagonistas de la transformación de la Compañía. En 2020, dos de los proyectos presentados a este Programa están en fase de aceleración.

DATOS DEL PROGRAMA SANTALUCÍA IMPULSA EMPLEADOS:



## PROYECTOS DE INNOVACIÓN

En 2020 se han desarrollado los siguientes proyectos, muchos de ellos encaminados a ofrecer soluciones a las nuevas necesidades generadas por el COVID-19:

### TELEMEDICINA EMPLEADOS

Al comienzo de la pandemia, se puso a disposición de los empleados y sus familiares el servicio de telemedicina para ayudarlos en unos momentos de especiales dudas e incertidumbres médicas. Se han ofrecido los servicios de medicina general, nutrición, psicología-coaching.

- Actualmente hay **1.086 personas dadas de alta** en el servicio: 448 empleados y 638 familiares.
- Se han realizado **276 consultas**: 206 videoconsultas y 70 consultas por chat.

### TELEMEDICINA PARA CLIENTES

Para las nuevas contrataciones de la nueva **gama de Hogar**, lanzada en septiembre de 2020, se ofrece la posibilidad de darse de alta en el servicio de Telemedicina.

### COMPARA

Como apoyo a la comercialización, se ha desarrollado una herramienta digital que compara los productos de **Santalucía** con los de la competencia, a nivel de **coberturas y condicionados**, con el objetivo de mejorar la calidad de asesoramiento ofrecida a nuestros clientes.

### PILOTO DE IOT SENIOR

En su vocación y compromiso de ofrecer soluciones al colectivo sénior, se ha creado un piloto con **21 familiares sénior** de empleados del **Grupo Santalucía** y Sociedades de Mediación para probar un **servicio de cuidado y monitorización de las personas mayores, a través de un dispositivo tecnológico** basado en inteligencia artificial que ayuda a detectar los movimientos del mayor. El objetivo último es proporcionar al cuidador-familiar una app con la que podrá realizar el seguimiento desde su dispositivo móvil y actuar de forma ágil ante la aparición de cualquier emergencia.

## PREMIOS INNOVACIÓN

Nuestro equipo de Innovación ha recibido en 2020 importantes reconocimientos:

- Ha sido galardonado por la consultora estadounidense **Celent** con el premio internacional **Celent Model Insurance 2020** en la categoría de Mejor Ejecución de Innovación del Sector Asegurador a nivel mundial, por sus programas “**Santalucía IMPULSA Startups**” y “**Santalucía IMPULSA Empleados**”.

Estos premios reconocen internacionalmente cada año **el desarrollo y buen uso de la tecnología aplicada por las aseguradoras** a diferentes áreas del sector a través de la implementación de programas de TI, que proporcionan un valor añadido a las experiencias de sus clientes. Asimismo, con este galardón el Grupo reafirma, una vez más, su apuesta por la innovación tanto dentro como fuera de la Compañía.



## LAB SANTALUCÍA

A principios de enero de 2020 culminaron los trabajos llevados a cabo durante 2019 para la inauguración del **LAB Santalucía Impulsa**. Un nuevo espacio para la **innovación, la transformación, la tecnología y el negocio**, que conectará el ecosistema interno de la Compañía con emprendedores, startups, expertos y universidades, entre otros. El LAB dispone de elementos digitales, espacios amplios y modulares y un ágora para realizar ponencias e intercambio de conocimientos; además, su diseño permite trabajar con metodologías ágiles.

El LAB hará que **la innovación interna y externa coexistan en un mismo núcleo** y facilitará y acelerará **la transformación digital de la Compañía**.

En el propio LAB se sucederán dos ecosistemas de trabajo. Por un lado, un **ecosistema externo** que facilitará y potenciará la colaboración y el contacto con agentes de la innovación, emprendedores, startups, otras empresas, corporaciones, universidades, Think Tank de expertos en innovación y eventos. Por otro, un **ecosistema interno** vinculado a la **cultura de innovación** del programa de **Intraemprendimiento Santalucía Impulsa**, que incluye formaciones, talleres, eventos con expertos, trabajos en proyectos internos de innovación y diseños de futuro.

## 5.6

## COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

LAS PERSONAS CONSTITUYEN EL NÚCLEO DE GESTIÓN DEL **GRUPO SANTALUCÍA** AL SER Ellas las que hacen posible el desarrollo del negocio y las que con su trabajo y esfuerzo lograrán la transformación cultural que requiere el nuevo contexto digital.

Para dar respuesta a las necesidades actuales del Negocio y al proceso de transformación del entorno, a lo largo del 2020 se ha desarrollado, bajo la **Dirección General de Personas, Organización y Comunicación**, el **Plan Director de Personas** diseñado en 2019 y que recoge el conjunto de políticas que recorren el ciclo de vida del empleado, de manera que pueda dar respuesta a sus necesidades en cada momento. Este Plan estará en proceso de implantación hasta 2023.

El Plan Director de Personas cuenta con 6 ejes en los que se enmarcan las diferentes políticas y procesos que ya formaban parte de la gestión de Recursos Humanos adaptándolas a las necesidades actuales de las personas que conforman el **Grupo Santalucía**.



### GESTIÓN DEL TALENTO

#### Experiencia de cliente

Revisaremos los procesos de RRHH en clave de experiencia de cliente (Empleado / Negocio).



### LIDERAZGO

#### Modelo a imitar > Influencers

Definiremos los principios de calidad directiva para que el empleado se convierta en un líder ejemplo a seguir e imitar.



### MODELO DE SERVICIO DE RRHH

#### Desarrollo multicanal

Buscaremos mejoras en el servicio de RRHH hacia un modelo más cercano y eficiente a través del autoservicio, la automatización y la operativización, para que el empleado pueda dedicar más tiempo a lo que aporta más valor.



**PROPUESTA DE VALOR AL EMPLEADO**

**Nuevos productos y servicios para Negocio**

Nuevos productos y servicios para Empleados. Desarrollaremos nuevos "productos" de RRHH, más personalizados, para que **Santalucía** sea para el empleado una opción profesional más atractiva.



**CONTRIBUCIÓN AL NEGOCIO**

**Nuevos productos y servicios para Negocio**

Desarrollaremos nuevos productos y servicios para Negocio que nos permitan ser más relevantes, siendo capaces de ofrecer soluciones personalizadas ante las diferentes casuísticas de Negocio.



**ORGANIZACIÓN DE RRHH**

**Sistemática comercial**

Adoptaremos una sistemática comercial, manteniendo una relación directa con nuestros clientes para darles a conocer los distintos productos y servicios a su disposición, así como para asesorarles y apoyarles en su día a día.

El entorno marcado por el COVID-19 ha acelerado los proyectos incluidos en este plan que estaban relacionados con la digitalización y el trabajo en remoto y en entornos colaborativos.

Durante este ejercicio 2020, se ha trabajado en dos vertientes para ofrecer respuestas a la situación generada por la pandemia en materia de Gestión de Personas:



Establecer las medidas de flexibilidad necesarias, principalmente en materia de teletrabajo.



La creación de programas específicos para la vigilancia de la salud -física y mental- y el bienestar de nuestros empleados.

Algunas de las actuaciones llevadas a cabo en ese sentido han sido:



**SERVICIO DE TELEMEDICINA**

Ofrecemos a 50.000 personas (empleados, colaboradores y familiares) el acceso a los servicios de telemedicina de Ever Health para la asistencia médica y de especialidades como psicología y nutrición.



### PLATAFORMA "MUÉVETE EN CASA"

Plataforma virtual de salud y bienestar en la que los empleados pueden encontrar programas, consejos y recomendaciones para hacer ejercicio en casa de la mano de un entrenador personal.



### SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Activamos un teléfono gratuito de atención psicológica para nuestros empleados y sus familiares, disponible 24 horas, los 365 días al año.



### PROGRAMA "ENTENDER A NUESTROS HIJOS"

Ponemos a disposición de nuestros empleados recursos para seguir educando a los más pequeños durante el confinamiento, a través del acceso gratuito a la plataforma online Gestionando Hijos.



## PLAN #SIGAMOSAVANZANDO

Tras la etapa de confinamiento **Santalucía** puso en marcha el Plan **#SigamosAvanzando** coincidiendo con el retorno progresivo a los centros de trabajo. Desde principios de mayo se inició la apertura al público de las Agencias con las preceptivas medidas de seguridad y limitación de aforo y la incorporación progresiva a los diferentes centros de trabajo. La creación de grupos burbuja, junto con estrictas medidas de higiene y limitación de aforo, fueron decisivas en esta segunda etapa de la pandemia.

Como en fases anteriores, el plan se diseñó con el objetivo prioritario de preservar la salud de empleados, clientes y colaboradores para garantizar la prevención de nuevos contagios y tomar las medidas necesarias para hacer de los centros de trabajo lugares seguros.

Para diseñar el Plan era indispensable conocer las inquietudes y necesidades de los empleados, por lo que se realizó una encuesta para recoger la opinión y necesidades de los diferentes colectivos. Esa información se tomó como base para diseñar el plan y ajustar las medidas a las necesidades detectadas.

El **Plan #SigamosAvanzando** iba más allá de la incorporación a los centros de trabajo y contempló medidas para favorecer la adaptación al nuevo escenario provocado por la pandemia y dar respuesta a las nuevas realidades y expectativas de los grupos de interés del **Grupo Santalucía**: empleados, clientes y sociedad en general.



El Plan se diseñó para motivar y acompañar a los diferentes colectivos en el camino de retorno a los centros de trabajo informando puntualmente sobre el nuevo impulso y avance de los proyectos en curso. Entre ellos, y de forma muy principal, el ambicioso Plan Director de Transformación Digital, reforzando los medios y herramientas de los que disponen todas las personas para

seguir desarrollando sus funciones y apoyarles ante la situación.

El Plan contemplaba la apertura de nuevos canales de comunicación, se invitó a participar a todos los colectivos para estar más cerca de los públicos de interés.

## 5.6.1

### PRINCIPALES DATOS

A CIERRE DE 2020, EL NÚMERO DE EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN LAS DISTINTAS EMPRESAS DEL GRUPO ASCIENDE A 7.945 PERSONAS, DE LAS QUE UN 31,2% SON HOMBRES Y UN 68,8% MUJERES.



La distribución de la plantilla es la siguiente:

#### NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO

AÑO / SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2020	5.470	2.475	7.945
2019	5.573	2.463	8.036

## NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD

AÑO / EDAD	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2020	1.199	2.061	2.644	1.715	326	7.945
2019	1.291	2.180	2.608	1.652	305	8.036

## NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

AÑO / ROL	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo/Auxiliar	TOTAL
2020	329	437	1.311	5.868	7.945
2019	299	457	1.348	5.932	8.036

\* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

La pandemia de COVID-19 también ha afectado a los procesos de contratación del Grupo, provocando un aumento de los contratos temporales y parciales para

poder dar cobertura a las necesidades surgidas durante la pandemia. A pesar de esta situación, los contratos indefinidos han supuesto un 83,1% del total.

## NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO

AÑO / CONTRATO	Indefinidos (tiempo completo)	Indefinidos (tiempo parcial)	Temporales (tiempo completo)	Temporales (tiempo parcial)	TOTAL
2020	5.639	962	1.070	274	7.945
2019	5.812	1.169	1.008	47	8.036

La distribución por sexo, edad y clasificación profesional del número de contratos es la siguiente:

**CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO.**

A cierre del año 2020 hay un promedio con un total de 5.760 empleados en el **Grupo Santalucía** con contratos indefinidos a tiempo completo, de los cuales 63,7% son mujeres y el 36,3% son hombres. Esta distribución de género no varía de manera significativa respecto a 2019 (64,2% y 35,8% respectivamente).

**PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO**

AÑO / GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2020	3.671	2.089	5.760
2019	3.791	2.111	5.902





En términos de edad se observan aumentos del 4,3% en empleados entre 51 y 60 años, y del 4,5% en mayores de 60 años

**PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD**

AÑO / EDAD	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2020	494	1.453	2.085	1.467	260	5.760
2019	567	1.583	2.096	1.406	249	5.902

**PROMEDIO DE CONTRATOS INDEFINIDOS (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

AÑO / ROL	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo/ Auxiliar	TOTAL
2020	316	435	1.099	3.910	5.760
2019	293	494	1.105	4.009	5.902

\* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

**CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO.**

En 2020 los contratos temporales a tiempo completo han experimentado un aumento como consecuencia de las necesidades provocadas por la emergencia sanitaria.

**PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR GÉNERO**

AÑO / GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2020	1.011	227	1.238
2019	629	155	784

**PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR EDAD**

AÑO / EDAD	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2020	476	337	284	131	10	1.238
2019	307	211	187	75	4	784

**PROMEDIO DE CONTRATOS TEMPORALES (TIEMPO COMPLETO) POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

AÑO / ROL	Dirección*	Supervisión	Técnico	Administrativo/Auxiliar	TOTAL
2020	1	7	98	1.133	1.238
2019	1	4	77	702	784

\* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

**CONTRATOS PARCIALES.**

La contratación parcial en 2020 ha descendido con respecto a 2019 un 17,2%.

**PROMEDIO DE CONTRATOS PARCIALES POR GÉNERO**

AÑO / GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2020	1.052	195	1.248
2019	1.295	212	1.507

**NÚMERO DE CONTRATOS PARCIALES POR EDAD**

AÑO / EDAD	Menor e igual a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Más de 60 años	TOTAL
2020	291	350	330	183	94	1.248
2019	394	433	398	194	88	1.507



## 5.6.2

### TALENTO Y APRENDIZAJE

EL GRUPO SANTALUCÍA APUESTA FIRMEMENTE POR EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL TALENTO INTERNO Y COMO RESULTADO DE ESTE COMPROMISO, NACE UNO DE LOS PROYECTOS CLAVE DEL **PLAN DIRECTOR DE PERSONAS DEL GRUPO**, EL “**CAMPUS SANTALUCÍA**”. UN NUEVO PUNTO DE ENCUENTRO -FÍSICO Y VIRTUAL- PARA LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE DE LOS PROFESIONALES DEL GRUPO.

**Campus Santalucía** nace como un entorno formativo activo, diferenciador y de vanguardia en el que los empleados del Grupo pueden encontrar todos aquellos programas que potenciarán su desarrollo. Estos programas están regidos por el principio **ARTE** – Aspiracional, Relevante, Transformadora y Eficiente–.

De esta forma, los empleados del Grupo acceden a una experiencia formativa más ágil, flexible y abierta, tanto a los contenidos del propio **Campus Santalucía** como a los que cada una de las empresas necesite establecer con el objetivo de dar cobertura a las necesidades formativas particulares de cada negocio, dado que todos

ellos son parte de la oferta formativa global que el empleado tiene a su disposición.

La actividad formativa del Grupo durante 2020 ha estado marcada por la pandemia tanto en contenidos como en formatos. Se han intensificado las temáticas relativas a todo lo relacionado con ella: prevención ante el COVID-19, trabajo de equipos en remoto, teletrabajo, etc. Y, por otro lado, se ha incrementado la oferta online y/o virtual de contenidos.

Las principales acciones y programas desarrollados en 2020 han sido:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
LIDERANDO 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Este programa busca una formación más práctica de nuestros Líderes para que apliquen el modelo de Liderazgo. Liderando 2020 se ha desarrollado en dos fases una primera lanzada en mayo 2020 “Liderando en tiempos de crisis”. La segunda fase del programa lanzada en septiembre 2020 “Liderando una nueva realidad” en la que abordó el papel del líder como un facilitador para sus equipos, trabajando la confianza y la motivación y la importancia del diálogo y la escucha activa.</li> <li>● Más de 600 líderes de todo el Grupo han participado en esta formación.</li> </ul>

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA TELETRABAJO COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa en el que se compartieron contenidos, recomendaciones y herramientas para abordar la situación planteada por la pandemia: recomendaciones de bienestar, seguridad y salud, conciliación y cuidados, así como herramientas digitales y colaborativas para hacer más fácil la adaptación a esta nueva situación.</li> <li>● 2.779 personas accedieron a este programa durante el 2020.</li> </ul>
NORMAS PRL COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desde el área de bienestar y salud, se han puesto en marcha diversas acciones para acompañar a los empleados del Grupo en esta situación: formación requerida y capacitación de nuestros empleados en materia de riesgos, medidas preventivas y recomendaciones para hacer frente a la situación de COVID-19.</li> <li>● 2.621 completaron esta acción durante 2020.</li> </ul>
RGPD (Reglamento general de protección de datos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa formativo anual de sensibilización y divulgación sobre la implantación e implicaciones del reglamento para todos los canales y áreas del Grupo. El programa ha sido completado por los empleados del Grupo en diferentes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online: 1.868 empleados</li> <li>• Sesiones Virtuales: 426 empleados</li> </ul> </li> </ul>
CIBERSEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa formativo online para la sensibilización y divulgación del uso y riesgos de una mala gestión de dispositivos electrónicos conectados a la red.</li> <li>● 5.315 personas de todo el grupo han completado el programa de Ciberseguridad en 2020.</li> </ul>
CURSO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES PARA DIRECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Curso en formato online dirigido a directivos del <b>Grupo Santalucía</b> con el objetivo de formarles en los aspectos más relevantes en relación con la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como dar a conocer el Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo, mediante la exposición y análisis de casos reales.</li> <li>● Completado por 175 empleados.</li> </ul>
DIRECTIVA DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS (IDD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formación para el asesoramiento en la distribución de seguros según la Directiva (IDD).</li> <li>● 502 personas se certificaron en sus respectivos contenidos.</li> </ul>
LA FORMACIÓN Y LA CONCIENCIACIÓN COMO ELEMENTOS CLAVE PARA MANTENER Y MEJORAR LA CULTURA DE COMPLIANCE PENAL: CONSEJEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dentro del marco de la Política de Prevención Penal de <b>Santalucía</b> y Norma UNE 19601 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal, se ha realizado este curso dirigido al Órgano de Administración como líderes de la Organización, que tiene en consideración su rol específico, las funciones que desempeñan y los riesgos que les afectan en su relación con <b>Santalucía</b> y su Política de Prevención Penal.</li> </ul>
PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realización de la formación anual obligatoria en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo por la metodología mixta sesiones virtuales y online en función del colectivo.</li> <li>● En total han sido formados 1.218 empleados del Grupo.</li> </ul>

Durante 2020 en **Santalucía** se ha formado al 92% de la plantilla. El 87% de la plantilla se ha formado con metodologías online debido a la situación causada por la pandemia.

De las tres escuelas en las que tenemos recogidas todas las áreas de conocimiento: TÉCNICA, INTEGRACIÓN Y DESARROLLO y HABILIDADES, es la escuela técnica a la que se ha dedicado una mayor cantidad de horas de formación (14.484,6 horas), seguida de la escuela de integración y desarrollo (2.963,3 horas total) y la escuela de habilidades (974 horas total).

**14.484,6**  
horas  
ESCUELA TÉCNICA

**2.963,3**  
horas  
ESCUELA INTEGRACIÓN Y DESARROLLO

**974** horas  
ESCUELA DE HABILIDADES

Además de estos programas se han atendido las necesidades formativas de cada negocio:

## FORMACIÓN EN EL GRUPO ALBIA

En el **Grupo Albia** se ha transformado el área de formación y la manera de aprender a través de **Albia**

**Academy**, una escuela propia formada con talento interno que durante 2020 inició la formación en diferentes materias: Tanatoalbia, Arte Floral y Política de Calidad, entre otros.

Además, ha continuado el proyecto formativo de **Albia se Comunica** con una nueva edición "**Comunicando Valor**" en la que se han incluido sesiones presenciales y virtuales dirigidas a Comité Ejecutivo, Mandos Intermedios y una píldora digital para toda la plantilla.

Por otro lado, se han impartido formaciones en **materia de Igualdad y Diversidad** a Comité Ejecutivo y Mandos Intermedios y se prepara una píldora digital en esta materia para todos los empleados en 2021.

Se han impartido un total de 107 formaciones con un alcance de 1.034 participantes.

## FORMACIÓN EN IRIS ASSISTANCE

En **Iris Assistance** el plan de formación de 2020 tiene como objetivo potenciar la alineación con los objetivos estratégicos, promover el desarrollo y la mejora continua de los empleados, actualizar conocimientos de las nuevas normativas, acompañar e integrar a los nuevos empleados y llevar a cabo una gestión eficaz de los recursos.

Cabe destacar la formación a gestores para dar apoyo durante el confinamiento a áreas con mayor volumen

de trabajo como: Decesos, Facturación, Liquidaciones y la formación interna para el área de Voz del Cliente, con el fin de revisar criterios de las áreas colaboradoras y mejorar la atención al asegurado.

Las formaciones como Gestión Emocional o Gestión del Estrés han supuesto el grueso de formación de 2020.

Además, se han realizado por primera vez sesiones formativas sobre Transformación Digital, dirigidas al colectivo de Agentes de Asistencia, teniendo estas sesiones una participación voluntaria superior al 30%.



## FORMACIÓN EN ACCEPTA CONTACT CENTER

En **Accepta** se ha impartido formaciones orientadas a mejorar la productividad, formaciones orientadas a la mejora de las capacidades de los empleados para acometer nuevas funciones y potenciar sus conocimientos y habilidades.

Por otro lado, en algunas formaciones se ha utilizado, ante la nueva situación de crisis sanitaria, Teams como herramienta formativa, lo que ha permitido mantener la calidad de la capacitación en habilidades, producto y operativas de trabajo.



## FORMACIÓN EN SOS SEGUROS

En **SOS Seguros** se ha puesto el foco en actualizar o alinear las Soft Skills relacionadas con la gestión y el desarrollo personal, y se han actualizado las competencias con respecto a los desafíos generados por el COVID-19 (seguridad, nuevas normativas, etc.), contenidos a los que han accedido 245 participantes en su formato virtual.

## FORMACIÓN EN BALLE SOL

Por su parte, la estrategia del Plan de Formación Anual en **Ballesol** se redireccionó con el fin de cubrir las nuevas necesidades en los centros de trabajo derivadas de la situación de emergencia sanitaria. Si tradicionalmente se realiza un alto porcentaje de horas de formación orientadas a la Seguridad y Salud Laboral, este año ha sido más significativo dada la necesidad de mantener actualizadas las medidas preventivas de manera continuada.

Se ha impulsado la formación online, de manera que el 80% de la plantilla (2.600 personas) ha realizado en esta modalidad el curso e-learning sobre Protección frente al COVID-19 para personal sociosanitario, un

éxito al ser la primera vez que se lanzaba este tipo de formación para toda la plantilla y teniendo en cuenta que la amplia mayoría no dispone de equipos informáticos para el desempeño de su puesto.

Adicionalmente se han trabajado otras áreas de formación para dar respuesta a las necesidades más prioritarias: Resiliencia, Gestión de la Incertidumbre y Gestión Emocional, y Liderazgo desde el Optimismo han sido algunas de las acciones formativas llevadas a cabo, esta última, dirigida a directores/as de centro. Calidad, Normativa y Cumplimiento, Evaluación del Desempeño y formación asociada a la Medicina Geriátrica han sido otras de las líneas en las que se han llevado a cabo acciones de formación durante 2020.

Las horas formativas por categoría profesional a cierre de 2020 y 2019, para el **Grupo Santalucía** son las siguientes:

### HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

AÑO / ROL	Dirección *	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2020	10.585	12.524	26.739	94.312	144.179
2019	16.204	40.183	34.204	276.792	367.383

\* Incluye Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto.

## 5.6.3

### IGUALDAD Y DIVERSIDAD

EL GRUPO SANTALUCÍA ESTÁ COMPROMETIDO CON LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EL DESARROLLO DE TODOS SUS EMPLEADOS.



#### INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En el **Grupo Santalucía**, continuamos trabajando para fomentar la inclusión de personas con discapacidad a través de dos vías:

- Por un lado, trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo al Plan Aflora que se realiza con la **Fundación Adecco**. En el 2020 lanzamos de nuevo el Plan con una imagen y vídeos renovados en los que se explica con claridad en qué consiste y anima a solicitar información a las personas que consideran puedan tener alguna discapacidad.
- Por otro lado, apoyando el proyecto de inclusión sociolaboral de la **Asociación Talismán** "Creando Oportunidades". Se ha realizado un programa formativo para empleados con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. Los participantes del programa reciben formación sobre diferentes habilidades sociolaborales. Durante este 2020 y debido a la situación de emergencia sanitaria, los empleados con discapacidad continuaron

recibiendo la formación de manera telemática, de esta forma se mantuvieron acompañados durante el confinamiento por parte de sus monitoras y compañeros y no perdieron ritmo en su formación continua.

Además, con nuestro Programa de Voluntariado Corporativo visibilizamos la discapacidad, aumentando la sensibilidad hacia este colectivo entre las personas que forman parte del **Grupo Santalucía**.

Durante el 2020 continuamos con algunas actividades adaptándolas a la situación de emergencia sanitaria. Participamos en el programa "Estamos en contacto", que se realizó de forma conjunta con **Fundación Adecco**, y que dio la oportunidad a los voluntarios de hacer tele-acompañamiento con personas discapacitadas. También asistimos a talleres de manualidades con **Fundación Juan XXIII** en formato virtual.

A 31 de diciembre de 2020, en el **Grupo Santalucía** hay un total de **128 empleados** con discapacidad, frente a los 108 de 2019.





**IGUALDAD**

El **Grupo Santalucía** tiene un compromiso claro con el fomento de la igualdad efectiva de derechos entre las mujeres y hombres que conforman las sociedades del Grupo.

En este contexto, nace en **Santalucía** nuestro **II Plan de Igualdad**, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que incluye un conjunto de medidas para garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres sin ningún tipo de discriminación.

Los objetivos establecidos por la **Comisión de Igualdad de Santalucía** son:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, para poder garantizar en el ámbito laboral la misma oportunidad de ingreso y de desarrollo profesional a todos los niveles.
- Determinar medidas para poder conseguir una representación equilibrada de la mujer en nuestra Compañía.

- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir las desigualdades y desequilibrios.
- Establecer medidas contra el acoso sexual, por razón de sexo, el *mobbing* y la violencia de género.
- Ampliar los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral, actualizándolos conforme a la normativa vigente y a la realidad social, fomentando el uso de los derechos de conciliación entre los hombres.

De forma específica, se reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y se fomenta una mayor corresponsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de las obligaciones familiares, criterios inspiradores que encuentran en la ley su concreción más significativa, y en este Plan su adaptación práctica a las circunstancias de nuestros negocios.

Con el compromiso firme de la Dirección del Grupo de sentar las bases sólidas que permitan un avance en la garantía de la igualdad y el conjunto de medidas adoptadas sobre la igualdad de trato estén completamente

implantados dentro del marco de esta materia en la estrategia corporativa, seguimos trabajando para que todas las empresas del **Grupo Santalucía** cuenten con Planes de Igualdad, existiendo planes de igualdad vigentes para el 65,5% de la plantilla de dichas sociedades en 2020. Esto supone un aumento del 13,2% respecto al año 2019.

Respecto al Plan de Igualdad de **Santalucía** se ha continuado con los objetivos marcados en él y durante el 2020 se han conseguido realizar de forma online algunos de ellos, como las charlas, ponencias y cursos.

En el caso de **Ballesol**, además del Plan de Igualdad vigente hasta 2023, ha quedado formalizada la solicitud de nuevo Visado de Igualdad de la Generalitat Valenciana que concedió en 2015 y estuvo vigente hasta 2019.

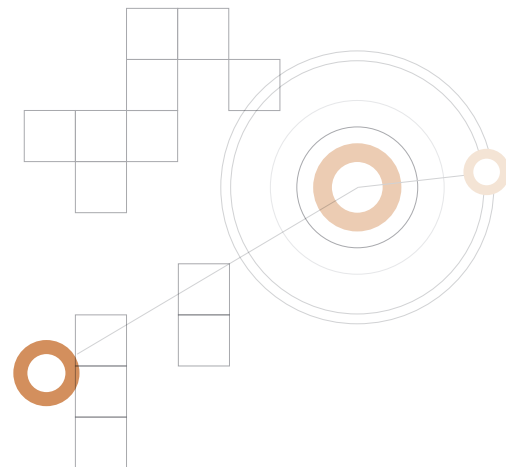
**Albia** ha registrado el Plan de Igualdad, que incluye objetivos, estrategias, prácticas, seguimientos y evaluaciones a desarrollar en los próximos 4 años en el Regcon. Y **SOS Seguros** ha elaborado y presentado los Planes de Igualdad 2020 – 2024 para ambas (SOS Seguros y SOS Assistance).

Durante 2020, en el Negocio de Vida y Pensiones se ha formalizado el Plan de Igualdad tanto para **Santalucía Vida y Pensiones** como para **Santalucía Servicios Compartidos**, estableciendo una dinámica de compromiso por parte de la compañía para cumplir con los estándares de igualdad del **Grupo Santalucía**.

Por su parte, en **Iris Assistance** y **Accepta** se ha realizado el análisis de la compañía por parte de una empresa externa, quedando pendiente la negociación con la Representación Legal de los Trabajadores.

#### Algunas de las acciones desarrolladas para impulsar la igualdad han sido:

- “Desayunos en Femenino” entre directivas y empleadas con otras responsabilidades profesionales.
- Celebración del Día de la Mujer Trabajadora.
- Participación de mujeres en el “Programa Promociona” (CEOE, Instituto de la Mujer y ESADE).
- Programa de *mentoring* femenino.
- Charlas de mujeres inspiradoras.





## 5.6.4

### BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

---

DESDE 2017, TRAS RECIBIR SANTALUCÍA, EMPRESA MATRIZ DEL GRUPO, LA CERTIFICACIÓN COMO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE POR LA FUNDACIÓN MÁSFAMILIA, SE HA CONTINUADO TRABAJANDO EN 2020 EN EL MANTENIMIENTO DE DICHA CERTIFICACIÓN E INCLUYENDO NUEVAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN:

- Implantación del teletrabajo a elección del trabajador siempre y cuando las características del puesto lo permitan.
- Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. Al elegir esta segunda opción se recibe una tarjeta restaurante para compensar la comida. En cualquier caso, el horario es continuado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- Derecho a desconexión digital en vacaciones, tiempo de descanso y libranzas.
- Limitación del horario de convocatoria de reuniones entre las 9:00 y las 18:00 horas para favorecer la conciliación.
- Flexibilidad horaria de 90 minutos en la entrada y salida.
- Compra de vacaciones para los casos de maternidad, paternidad, guarda legal.
- Implantación de “Santalucia te ayuda”: servicios al empleado y familiares para mejorar la conciliación, telefarmacia, tareas domésticas, ayuda en mudanzas, entre otros, realizado por la empresa Alares.
- Programa “A tu lado” acompañamiento psicoemocional. Acceso a la plataforma “Gestionando Hijos” a la plataforma “Muévete en Casa” y la plataforma “Ever Health” para servicios de telemedicina.
- Permiso de paternidad: ampliación de dos semanas sobre lo establecido legalmente en cada momento hasta que se igualen los permisos.
- Permiso retribuido para asistir a consulta médica: 15 horas anuales por persona para asistir a consulta médica por cada hijo menor de 18 años, y a médico especialista para cónyuge y ascendientes dependientes. Este permiso se ha ampliado para asistir a temas relacionados con la escolarización de los hijos (tutorías, fiestas de fin de curso, etc.).
- Puesta en marcha de la app Journify, para compartir coche y reducir gastos en desplazamientos.

- Puesta en marcha de roSA, app para reservas de plazas de garaje, salas de reuniones y espacios de trabajo en las sedes de trabajo situadas en Plaza de España y Ribera del Loira, en Madrid.

---

## DESCONEXIÓN LABORAL

En cuanto a desconexión laboral, el año 2020 ha estado claramente marcado por la pandemia, resultando un ejercicio excepcional. Durante el último trimestre del año lanzamos "Otoño en remoto", un programa que nace dentro de una de las iniciativas del Plan Director de Personas y que consistió en el lanzamiento de 21 retos para mejorar el trabajo a distancia. Estos retos estaban relacionados con el trabajo colaborativo, productividad, socialización, redes de apoyo, conocimiento compartido, espacios de trabajo, bienestar y desconexión digital.

El **Grupo Santalucía** tiene un compromiso claro para impulsar el respeto al tiempo de descanso de todos los trabajadores una vez finalizada la jornada laboral establecida, especialmente durante los tiempos semanales de descanso y vacaciones.

En relación con el teletrabajo, la situación de emergencia sanitaria ha provocado la aceleración en la preparación de los sistemas y formación a los empleados en este aspecto, estando el 100% de los puestos en los que por sus funciones es posible esta modalidad de trabajo preparados para ello.

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En materia de Salud y Seguridad, el ejercicio estuvo marcado por la pandemia y las medidas y restricciones adoptadas para frenar su expansión. Por lo que todas las acciones realizadas en esta materia han ido dirigidas a procurar la mayor seguridad y salud de los que formamos parte de las distintas sociedades del **Grupo Santalucía**.

Para ello, se han abordado evaluaciones de riesgo de contagio por COVID-19 en nuestras actividades y centros, implantando en los mismos las medidas y medios necesarios para el control de la seguridad y salud propias de nuestra actividad de negocio.

Todas las sociedades del Grupo que tienen su domicilio social en la Comunidad de Madrid han obtenido el distintivo "**Garantía Madrid**", otorgado por la Comunidad, que reconoce el cumplimiento de medidas de protección adoptadas frente al COVID-19. Dicha certificación se ha renovado hasta mayo de 2021.

### MEDIDAS DE PROTECCIÓN IMPLANTADAS

La situación sufrida durante el año ha necesitado del refuerzo continuo de información y formación para los trabajadores en aquellos aspectos que rodean al COVID-19, (su contagio y control, medidas a tomar en casa, normas y medidas a seguir en el centro) así como la implantación de procedimientos específicos de control de condiciones del centro de trabajo, comunicación y seguimiento de casos y contactos estrechos, estudio y valoración

de la especial sensibilidad al virus, así como numerosas campañas en diversos medios y formatos enfocadas a la concienciación y sensibilización frente al virus y su contagio, como la campaña **“Cuidate tú, cuida de todos”** con variedad de soportes, infografías y materiales visuales.

Adicionalmente, se han realizado diversas actividades para contribuir al bienestar de las personas, teniendo en cuenta los riesgos principales derivados de cada puesto de trabajo -los relacionados con los trastornos músculo-esqueléticos y la pérdida de agudeza visual, la exposición a agentes químicos y biológicos, la manipulación de cargas y riesgos o los esfuerzos en la manipulación de personas y lesiones musculares por posturas forzadas-.

Así, bajo el concepto de salud global se han llevado a cabo los siguientes programas:

- **CUIDADO ASISTENCIAL:** implantación de un programa de asistencia médica a través de medios telemáticos en momentos de confinamiento y reducción de movilidad.
- **CUIDADO DEL BIENESTAR:** desarrollo de diferentes actividades destinadas al cuidado de la salud física y control del sedentarismo con el programa **“Muévete en casa”** con sesiones físicas virtuales, cuidado de la nutrición y otros contenidos de salud como el sueño y el descanso, y diferentes programas de gestión emocional para alcanzar el necesario equilibrio entre cuerpo y mente.

- **CUIDADO DE LAS RELACIONES FAMILIARES:** implantación del programa **“Entender a nuestros Hijos”**. Mediante el apoyo de profesionales especializados en el sector de educación infantil ofrecer respuesta a aquellas inquietudes que como padres se pueden plantear respecto a la educación y convivencia con nuestros hijos.
- **PROGRAMA “A TU LADO”:** un ambicioso proyecto orientado tanto a los trabajadores como a sus familiares, para intentar reducir el impacto psicosocial de la pandemia. Este programa nace como un acompañamiento que ofrece oportunidades de mejora, crecimiento y aprendizaje en el área del cuidado psicoemocional y, en definitiva, en el bienestar de las personas para ayudar a que los empleados construyan una vivencia adaptativa de la situación actual.

## CERTIFICACIONES:

- En 2020, **Iris Assistance** obtiene la certificación ISO 45001, norma internacional que especifica los requisitos de un sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, cuya implantación reduce accidentes en la empresa, dota de mayor protección a los trabajadores y fomenta una cultura de seguridad y salud en el trabajo.

## 5.7

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### EL GRUPO SANTALUCÍA SE PREOCUPA POR SU ENTORNO MEDIOAMBIENTAL Y ES CONSCIENTE DEL IMPACTO QUE SU ACTIVIDAD PUEDE CAUSAR EN ÉL

Ese compromiso con el medioambiente está formalizado en la Política Medioambiental, que es parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. El objetivo de esa política es mejorar la gestión del impacto medioambiental e identificar todas las medidas posibles para ser más eficientes y sostenibles.

La Política Medioambiental abarca en primera instancia a **Santalucía**, como empresa matriz del Grupo, y desde ahí se extiende al resto de sociedades del Grupo.

Los principales impactos medioambientales de la actividad del **Grupo Santalucía** provienen de la gestión de inmuebles, consumo de materiales y las emisiones a la atmósfera producidas por dichas actividades.

El **Grupo Santalucía** se preocupa en todo momento de establecer medidas de reducción del impacto ambiental con el fin de lograr una actividad económica cada vez más sostenible y respetuosa con el medioambiente. Algunos ejemplos de estas medidas son:

- En 2020 el **Grupo Santalucía** continuó trabajando en la digitalización y eficiencia de sus procesos internos con el fin de reducir el papel utilizado, implantando en sus centros de trabajo equipos multifunción más eficientes en el uso de tinta, que optimizan el uso de consumibles.
- Para la eficiencia del consumo de agua, se dispone de "perlizadores" colocados en la grifería del edificio IRIS, de Ribera del Loira de Madrid, para optimizar el consumo de agua de este edificio.
- Se dispone de un sistema de recuperación del agua de humectación de los climatizadores de la sede central del **Grupo Santalucía**, para uso exclusivo de cisternas de inodoros, no existiendo de momento ningún contador que cuantifique la cantidad de agua reutilizada.


**PRINCIPALES CONSUMOS  
DEL GRUPO SANTALUCÍA:**

		2020	2019	Δ	Δ%
Electricidad	kWh	<b>34.876.554</b>	35.859.955	-983.401	-2,7%
Gas Natural	kWh	<b>38.658.171</b>	36.193.956	2.464.215	6,8%
Gasóleo C	L	<b>241.448</b>	193.959	47.489	24,5%
Gasóleo A*	L	<b>1.653</b>	1.763	-110	-6,2%
Propano	Kg	<b>378.069</b>	328.334	49.735	15,1%
Biomasa	kWh	<b>280.653</b>	380.766	-100.113	-26,3%
Gasolina vehículos	L	<b>65.518</b>	24.632	40.886	166,0%
Gasóleo vehículos	L	<b>851.091</b>	1.025.433	-174.342	-17,0%

\* Grupos electrógenos.

El incremento de consumo de gas natural, gasóleo C y propano es debido al aumento de casi un 25% en las cremaciones en los hornos de los tanatorios del negocio asistencial, a causa de la pandemia del COVID-19. El incremento en consumo de gasolina se debe a la

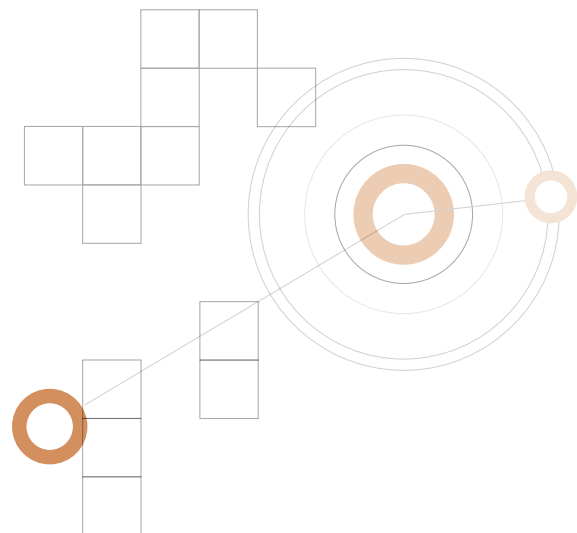
renovación del parque de vehículos en el negocio asistencial del **Grupo Santalucía**, donde se han dado de baja vehículos diésel y se han renovado por vehículos de gasolina e híbridos.

## CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

En 2019 se obtuvieron certificaciones BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*, método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación que el líder mundial por el número de proyectos certificados desde su creación en 1990) que nos permiten conocer el grado de sostenibilidad ambiental en edificaciones para dos de los edificios del Grupo (Madrid IRIS Ribera del Loira y Londres 2 Moorgate), con calificación "Muy bueno" y "Bueno" respectivamente. En 2018, se obtuvieron certificaciones de otros dos edificios de **Santalucía** (Barcelona Fontanella y Madrid Julián Camarillo). Estas certificaciones siguen en vigor y serán renovadas periódicamente en los plazos preceptivos.

En 2020, **Iris Assistance**, sociedad que ofrece servicio de gestión de siniestros de seguros en los ramos de Patrimoniales y de Decesos, obtiene la certificación ISO 14001, norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de sus prácticas habituales de negocio.

El grupo funerario **Albia** ha sido distinguido con la certificación: **UNE SS.FF. 15017**, específica para el sector funerario, que garantiza la revisión de la integridad de todos los procesos en la prestación de los servicios funerarios: el trato que recibe el difunto, las medidas higiénicas, el traslado del fallecido, los servicios a familiares, la cremación e inhumación de cadáveres, la disposición y características de las instalaciones y la profesionalidad de los empleados, sin dejar de lado cuestiones de carácter ético y moral. Este logro les sitúa como la primera empresa del sector funerario certificada a nivel nacional.





## ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Las medidas de prevención asociadas al consumo de materiales de oficina se detallan a continuación:

- Uso de papel de oficina con certificación FSC (Forest Stewardship Council).
- Digitalización de procesos que promueve un menor uso del papel.

En cuanto al reciclaje del consumo de materiales de oficina se realizan las siguientes acciones:

- Destrucción confidencial de documentos por una empresa autorizada para su posterior reciclaje.
- Uso de los contenedores de papel habilitado por los organismos oficiales para tal fin.
- Recogida del tóner por un gestor autorizado para su posterior reciclaje.
- Recogida de pilas por parte del ayuntamiento.

- Entrega en el punto limpio de materiales electrónicos.
- Recogida de material eléctrico por una empresa autorizada.

En cuanto a medidas de prevención y reciclaje asociadas al servicio funerario, se ofrece a los clientes la posibilidad de disponer, entre otras opciones, de urnas y féretros realizados con materiales biodegradables. En términos de instalaciones se están realizando cambios de hornos por otros que funcionen de manera más eficiente y con un nivel de emisiones inferior.

Adicionalmente se subcontratan los servicios de empresas externas para el reciclaje de ciertos residuos que no quedan eliminados tras las cremaciones.



5.8

## CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de mantener una comunicación fluida con los Grupos de Interés del **Grupo Santalucía** y establecer vínculos de confianza y cercanía, se han establecido los siguientes canales de relación:

Canales de Comunicación	Clientes	Empleados	Red Comercial	Proveedores	Sociedad
Web	■	■	■	■	■
Atención telefónica	■		■	■	■
Focus Group	■	■	■		■
Comités y reuniones de trabajo		■	■	■	
Convención anual		■	■		
Cuestionarios y encuestas	■	■	■	■	
Newsletter	■	■	■		■
Email	■	■	■	■	■
Envío postal	■				
Portal de comunicación (intranet)		■	■		
Cartelería y pantallas	■	■	■		
Encuesta de Clima y Compromiso		■	■		
Tú Eliges a Quién Ayudamos	■	■	■		■
Portal del voluntario	■	■	■		■

**Santalucía**, como sociedad matriz del Grupo, tiene presencia en las siguientes redes sociales como canal de comunicación disponible a todos sus grupos de interés:





## RELACIÓN CON PROVEEDORES

El enfoque de cercanía del **Grupo Santalucía** exige una relación de confianza con quienes colaboran con él en su actividad. Por eso, hemos establecido alianzas con proveedores para asegurar la eficacia en la prestación de los servicios en todos los segmentos de negocio del Grupo.

Durante el ejercicio 2020, se ha continuado aplicando la Política de Compras Corporativas, reforzando el compromiso con la transparencia y la igualdad de oportunidades en el proceso de selección de proveedores indirectos para todas las empresas del **Grupo Santalucía**. En la toma de decisión para adjudicar una contratación, se tiene en cuenta cualquier característica social o medioambientalmente responsable que diferencie a un proveedor de otro.

En relación con los proveedores directos, su proceso de homologación se realiza mediante un órgano colegiado (Comité de Seguimiento y Evaluación), que se rige por la Política de Gestión de Redes aprobado por **Santalucía**. Desde 2020 se está trabajando en un Código de Conducta Responsable para proveedores funerarios, que permitirá incorporar tanto criterios sociales como medioambientales en la selección de estos proveedores. En él se establecen los criterios y los requisitos

mínimos de obligado cumplimiento que, de acuerdo con las políticas y principios establecidos en el Código Ético y de Conducta del **Grupo Santalucía**, deben ser observados por todos los proveedores.

Este año, debido a la situación generada por la pandemia se han llevado a cabo una serie de acciones especiales sobre la red de proveedores, con el fin de ofrecerles ayuda y soporte en diversos ámbitos (financiero, legal y social):

- Adelanto sin intereses sobre pagos futuros (por prestaciones ya realizadas a clientes): se concedieron anticipos a un total de 142 empresas reparadoras por un total de 736.105,73 €.
- Comunicado con orientaciones y respuestas a preguntas frecuentes Q&A: restricciones a la movilidad por actividades, información sobre ERTE, ayudas aprobadas, aplazamientos impuestos, etc.
- Web en SOS para consultas legales relacionadas con el COVID-19.





# 06

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUPO SANTALUCÍA

INFORME ANUAL INTEGRADO 2020

CONSTRUYENDO FUTURO  
Capítulo 06

## 6.1 BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2020 (DATOS EN EUROS)

ACTIVO	31/12/20	31/12/19
<b>A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>676.124.666,32</b>	<b>633.775.279,84</b>
<b>A-2) Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>18.611.446,58</b>	<b>19.836.746,76</b>
I. Instrumentos de patrimonio	762.135,15	581.926,34
II. Valores representativos de deuda	821.856,00	2.350.376,00
III. Derivados	1.922.619,12	1.868.831,05
IV. Otros	15.104.836,31	15.035.613,37
<b>A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias</b>	<b>1.193.917.081,83</b>	<b>1.347.210.478,95</b>
I. Instrumentos de patrimonio	1.184.507,31	1.264.277,73
II. Valores representativos de deuda	49.249.117,70	72.779.938,70
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	1.143.483.456,82	1.273.123.756,02
V. Otros	0,00	42.506,50
<b>A-4) Activos financieros disponibles para venta</b>	<b>9.194.612.645,26</b>	<b>8.778.928.040,06</b>
I. Instrumentos de patrimonio	1.341.407.137,29	1.269.772.907,54
II. Valores representativos de deuda	7.735.231.201,55	7.389.021.023,08
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	117.974.306,42	120.134.109,44
<b>A-5) Préstamos y partidas a cobrar</b>	<b>974.939.241,81</b>	<b>952.680.606,99</b>
I. Valores representativos de deuda	244.183.240,55	254.349.022,00
II. Préstamos	26.417.102,12	27.693.878,71
1. Anticipos sobre pólizas	24.751.252,50	25.855.683,85
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	103.401,22	82.579,35
3. Préstamos a otras partes vinculadas	1.562.448,40	1.755.615,51
III. Depósitos en entidades de crédito	3.359.370,66	1.427.135,78
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	795.941,99	1.001.182,26
V. Créditos por operaciones de seguro directo	571.842.133,70	553.740.677,10
1. Tomadores de seguro	567.699.270,57	548.723.959,00
2. Mediadores	4.142.863,13	5.016.718,10
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	15.713.624,55	12.503.702,24
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	2.691.578,72	3.793.171,78
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	109.936.249,52	98.171.837,12
1. Créditos con las Administraciones Públicas	3.165.183,83	3.831.420,51
2. Resto de créditos	106.771.065,69	94.340.416,61

ACTIVO	31/12/20	31/12/19
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	0,00	0,00
A-7) Derivados de cobertura	0,00	0,00
<b>A-8) Participación del reaseguro en provisiones técnicas</b>	<b>34.760.043,33</b>	<b>37.949.191,50</b>
I. Provisión para primas no consumidas	11.921.238,57	13.155.645,05
II. Provisión de seguros de vida	4.947.647,86	4.736.399,46
III. Provisión para prestaciones	17.881.680,02	18.321.776,74
IV. Otras provisiones técnicas	9.476,88	1.735.370,25
<b>A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias</b>	<b>488.484.241,39</b>	<b>484.052.252,68</b>
I. Inmovilizado material	290.413.695,51	281.423.595,62
II. Inversiones inmobiliarias	198.070.545,88	202.628.657,06
<b>A-10) Inmovilizado intangible</b>	<b>309.869.065,53</b>	<b>340.447.840,84</b>
I. Fondo de comercio	130.793.919,82	151.047.521,56
1. Fondo de comercio de consolidación	118.989.339,55	137.009.458,83
2. Otros	11.804.580,27	14.038.062,73
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores	840.542,08	1.260.806,32
III. Otro activo intangible	178.234.603,63	188.139.512,96
<b>A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia</b>	<b>55.164.362,88</b>	<b>54.969.405,90</b>
I. Entidades Asociadas	12.855.163,99	14.193.346,52
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	42.309.198,89	40.776.059,38
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
<b>A-12) Activos fiscales</b>	<b>160.662.814,19</b>	<b>155.367.756,98</b>
I. Activos por impuesto corriente	7.869.497,58	8.822.072,29
II. Activos por impuesto diferido	152.793.316,61	146.545.684,69
<b>A-13) Otros activos</b>	<b>162.586.514,69</b>	<b>247.242.691,85</b>
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal	0,00	0,00
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición	10.800.000,00	12.400.000,00
III. Periodificaciones	146.148.236,57	231.445.357,66
IV. Resto de activos	5.638.278,12	3.397.334,19
<b>A-14) Activos mantenidos para venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIVO</b>	<b>13.269.732.123,81</b>	<b>13.052.460.292,35</b>

Datos en euros.

PASIVO	31/12/20	31/12/19
<b>A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar</b>	<b>30.543.711,65</b>	<b>27.027.012,71</b>
<b>A-2) Otros pasivos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A-3) Débitos y partidas a pagar</b>	<b>827.472.076,03</b>	<b>792.998.761,06</b>
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	5.687.995,72	5.489.285,50
III. Deudas por operaciones de seguro	282.429.540,01	251.566.968,78
1.- Deudas con asegurados	3.819.806,91	3.035.848,80
2.- Deudas con mediadores	24.468.513,53	10.097.938,72
3.- Deudas condicionadas	254.141.219,57	238.433.181,26
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	4.491.599,72	5.617.287,05
V. Deudas por operaciones de coaseguro	30.204,13	120.134,57
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	377.683.797,28	362.687.506,98
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	127.148.939,17	137.517.578,18
1.-Deudas con las Administraciones públicas	20.756.160,48	20.140.572,15
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	29,11	0,00
3.-Resto de otras deudas	106.392.749,58	117.377.006,03
<b>A-4) Derivados de cobertura</b>	<b>637.768,01</b>	<b>621.767,83</b>
<b>A-5) Provisiones técnicas</b>	<b>9.593.118.152,88</b>	<b>9.487.701.622,03</b>
I.- Provisión para primas no consumidas	253.660.201,27	543.176.429,65
II.- Provisión para riesgos en curso	0,00	869.697,05
III.- Provisión de seguros de vida	6.375.755.872,04	6.437.961.503,88
1.- Provisión para primas no consumidas	50.586.057,05	47.968.176,23
2.- Provisión para riesgos en curso	0,00	0,00
3.- Provisión matemática	5.181.686.358,12	5.116.869.571,63
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador	1.143.483.456,87	1.273.123.756,02
IV.- Provisión para prestaciones	303.732.977,19	250.717.540,86
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos	12.578.570,62	12.286.996,08
VI.- Otras provisiones técnicas	2.647.390.531,76	2.242.689.454,51

Datos en euros.



<b>PASIVO</b>	<b>31/12/20</b>	<b>31/12/19</b>
<b>A-6) Provisiones no técnicas</b>	<b>91.176.905,42</b>	<b>88.168.036,48</b>
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	71.833.643,01	72.154.450,79
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	10.848.180,94	10.793.534,24
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	8.495.081,47	5.220.051,45
<b>A-7) Pasivos fiscales</b>	<b>287.784.955,13</b>	<b>283.826.254,69</b>
I. Pasivos por impuesto corriente	3.970.841,13	4.178.142,19
II. Pasivos por impuesto diferido	283.814.114,00	279.648.112,50
<b>A-8) Resto de pasivos</b>	<b>437.759.561,47</b>	<b>424.344.052,86</b>
I. Periodificaciones	9.119.527,17	9.846.661,66
II. Pasivos por asimetrías contables	427.150.520,05	414.310.484,10
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	1.489.514,25	186.907,10
<b>A-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>11.268.493.130,59</b>	<b>11.104.687.507,66</b>

*Datos en euros.*

<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>31/12/20</b>	<b>31/12/19</b>
<b>B-1) Fondos propios</b>	<b>1.518.657.373,31</b>	<b>1.494.292.491,32</b>
I. Capital o fondo mutual	390.780.000,00	390.780.000,00
1. Capital escriturado o fondo mutual	390.780.000,00	390.780.000,00
2. (Capital no exigido)	0,00	0,00
II. Prima de emisión	0,00	0,00
III. Reservas	1.079.100.409,54	1.021.472.206,05
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	3.952.980,02	3.511.266,41
3. Reserva de capitalización	28.026.061,75	20.103.027,88
4. Reserva en sociedades consolidadas	-48.572.770,95	-17.742.834,20
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-6.349.332,37	-4.260.696,46
6. Otras reservas	1.023.887.471,09	941.705.442,42
IV. (Acciones propias)	0,00	0,00
V. Resultados de ejercicios anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante	0,00	0,00
1. Remanente	0,00	0,00
2. (Resultados negativos de ej. anteriores atribuidos a la Sociedad Dominante)	0,00	0,00
VI. Otras aportaciones de socios y mutulistas	0,00	0,00
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	75.847.190,99	117.696.158,31
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	95.508.688,62	138.222.989,65
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-19.661.497,63	-20.526.831,34
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-27.070.227,22	-35.655.873,04
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
<b>B-2) Ajustes por cambios de valor:</b>	<b>253.848.514,19</b>	<b>216.299.924,68</b>
I. Activos financieros disponibles para la venta	358.319.156,49	318.234.912,08
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-3.318.918,56	-786.318,36
IV. Corrección de asimetrías contables	-101.151.723,74	-101.148.669,04
V. Sociedades puestas en equivalencia	0,00	0,00
VI. Otros ajustes	0,00	0,00
<b>B-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>B-4) Socios Externos</b>	<b>228.733.105,72</b>	<b>237.180.368,69</b>
I. Ajustes por valoración	34.122.692,48	12.685.105,65
II. Resto	194.610.413,24	224.495.263,04
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>2.001.238.993,22</b>	<b>1.947.772.784,69</b>
<b>TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO</b>	<b>13.269.732.123,81</b>	<b>13.052.460.292,35</b>

Datos en euros.

## 6.2 CUENTA CONSOLIDADA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (DATOS EN EUROS)

SEGUROS NO VIDA	31/12/20	31/12/19
Primas imputadas, netas de Reaseguro	1.240.200.885,86	1.206.094.273,64
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	87.239.474,81	87.295.387,39
Otros ingresos técnicos	950.446,68	1.256.097,73
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	595.948.316,90	542.290.442,73
Variación de otras provisiones técnicas, netas de reaseguro (+/-)	184.144.695,82	209.397.567,33
Participación en beneficios y extornos	1.503.964,00	757.915,38
Gastos de explotación netos	397.257.139,78	383.701.333,43
Otros gastos técnicos (+/-)	13.488.158,45	15.020.062,83
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	61.039.044,89	36.786.306,17
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA</b>	<b>75.009.487,51</b>	<b>106.692.130,89</b>

SEGUROS DE VIDA	31/12/20	31/12/19
Primas imputadas al ejercicio, netas de Reaseguro	898.072.967,97	1.225.743.629,84
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	232.578.200,42	253.589.387,02
Ingresos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	518.328.200,47	345.715.031,96
Otros ingresos técnicos	72.924,45	137.651,20
Siniestralidad del ejercicio, neta de Reaseguro	942.362.978,83	1.089.220.193,55
Variación otras provisiones técnicas, netas de Reaseguro (+/-)	-63.416.824,42	246.699.055,13
Participación en beneficios y extornos	5.019.960,28	-2.168.324,91
Gastos de explotación netos	53.876.948,13	58.603.574,16
Otros gastos técnicos	20.737.615,49	22.414.818,20
Gastos de las inversiones	88.861.601,59	92.886.828,41
Gastos de inv. afectas a seguros el tomador asume riesgo de inversión	551.420.245,75	267.817.563,82
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA</b>	<b>50.189.767,66</b>	<b>49.711.991,66</b>

<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>31/12/20</b>	<b>31/12/19</b>
Resultado de la cuenta técnica del Seguro No Vida	75.009.487,51	106.692.130,89
Resultado de la cuenta técnica del Seguro Vida	50.189.767,66	49.711.991,66
Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	34.011.314,03	46.354.369,18
Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	49.564.139,87	49.993.043,10
Otros ingresos	254.896.079,13	258.625.466,79
Otros gastos	235.300.395,50	229.782.408,39
<b>Resultado de la cuenta no técnica</b>	<b>4.042.857,79</b>	<b>25.204.384,48</b>
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>129.242.112,96</b>	<b>181.608.507,03</b>
Impuesto sobre el beneficio	33.733.424,34	43.385.517,38
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>95.508.688,62</b>	<b>138.222.989,65</b>
Resultado arribuido a la dominante	75.847.190,99	117.696.158,31
Resultado atribuido a socios externos	19.661.497,63	20.526.831,34

*Datos en euros.*







