

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
2023

100+

TRABAJADORES

GESTIÓN RESPONSABLE

CLIENTES

MEDIOAMBIENTE

ESTRATEGIA

SEGURIDAD

santalucía



# MENSAJE DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 00



“UN AÑO MÁS, FIELES A NUESTRO COMPROMISO DE TRANSPARENCIA, PUBLICAMOS LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE **GRUPO SANTALUCÍA** CON EL OBJETIVO DE DAR A CONOCER NUESTRO COMPROMISO Y LAS ACTUACIONES LLEVADAS A CABO EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBIERNO CORPORATIVO.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTA MEMORIA COMPLEMENTA Y CONSOLIDA LA DIVULGACIÓN QUE **GRUPO SANTALUCÍA** REALIZA EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DEL “INFORME ANUAL INTEGRADO”, DEL “ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA” Y DEL “INFORME DE LA LEY DE CAMBIO CLIMÁTICO”.

La sostenibilidad es una preocupación creciente en la sociedad. Los efectos visibles del cambio climático y la demanda de un crecimiento inclusivo, responsable y sostenible hacen que los diferentes agentes económicos miren a las empresas en busca de acciones comprometidas y firmes que impulsen el equilibrio adecuado entre el progreso socioambiental y el beneficio económico.

Pertecemos a un sector que lleva en su esencia la sostenibilidad. Es clara y reconocida su contribución a fortalecer la resiliencia de las sociedades y a impulsar un progreso equitativo y justo. En nuestro caso, nuestra historia centenaria es el resultado de una apuesta decidida por mejorar los niveles de bienestar de las sociedades en las que actuamos siendo fieles a nuestro propósito de estar cerca de las personas para cuidarlas a lo largo de toda su vida.

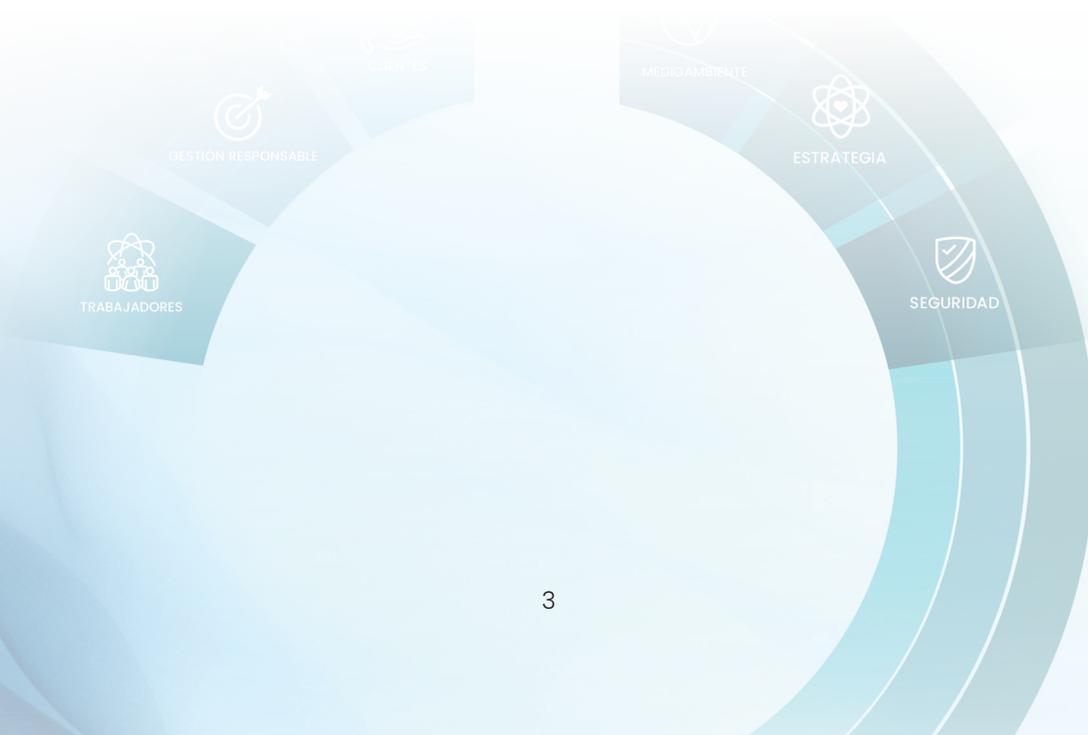
En 2023 hemos continuado impulsando nuestro compromiso con la sostenibilidad siguiendo nuestra hoja de ruta establecida en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. La Sostenibilidad constituye uno de los vectores vertebradores de nuestro Plan Estratégico y, de esta forma, este criterio está presente en todas las actuaciones y decisiones del Grupo garantizando la consecución de los objetivos que nos hemos propuesto e impulsando nuestra reputación corporativa.

A lo largo del informe encontrarán información más detallada sobre las acciones puestas en marcha en el ejercicio 2023. Han sido muchos los avances realizados. En nuestro compromiso con la inversión sostenible a cierre de 2023 el porcentaje de inversiones siguiendo criterios de ASG se situó en 81,4% superando el objetivo que nos habíamos marcado para finales de 2024 del 60%. También, es destacable que Santalucía, Iris Global Soluciones de Protección, Unicorp Vida y Pelayo Vida se han adherido a los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI), adhesión que se suma a la realizada en 2022 a los Principios de Inversión Responsable (PRI) por Santalucía y Santalucía Asset Management.

Santalucía, como empresa matriz del Grupo, se ha mantenido entre las 100 empresas más sostenibles de España mejorando su posición respecto al ejercicio 2022. Hemos seguido implantando las medidas necesarias para cumplir con la normativa de sostenibilidad desarrollando políticas y realizando un adecuado gobierno corporativo de sostenibilidad a través del Comité de Sostenibilidad. En 2023 publicamos nuestra primera memoria de sostenibilidad y el informe de Ley de Cambio Climático del Grupo.

También, en 2023 hemos realizado un importante esfuerzo en la promoción, la formación, comunicación y concienciación en materia de sostenibilidad a nuestros principales grupos de interés, un elemento fundamental dentro de nuestra estrategia de Sostenibilidad.

Estas son solo algunas de las actuaciones que hemos llevado a cabo durante este ejercicio y que se detallan y completan a lo largo de todo este informe. Continuamos recorriendo, fieles a nuestra esencia y propósito, el camino de la sostenibilidad. Gracias a todos los que han trabajado para conseguir los hitos y cumplir con los compromisos recogidos a lo largo de este informe”.



# ÍNDICE

<b>1. Sobre el Grupo Santalucía</b>	<b>5</b>	<b>6. Santalucía y el medioambiente</b>	<b>80</b>
1.1 Nuestra historia y propósito	6	6.1 Política de Sostenibilidad	82
1.2 Principales acontecimientos y reconocimientos del Grupo en 2023	9	6.2 Cambio climático	83
1.3 Nuestros Negocios	13	6.3 Uso responsable de recursos	86
1.4 Actividad Internacional	15	6.4 Nuestras metas en cifras	94
1.5 Canales de distribución	16	<b>7. Santalucía e Impacto social</b>	<b>98</b>
1.6 Gobierno Corporativo	17	7.1 Iniciativas sociales	100
1.7 Principales Magnitudes del Grupo Santalucía	22	7.2 Participación en asociaciones y patrocinios	102
<b>2. Nuestra Estrategia Sostenible</b>	<b>24</b>	7.3 Voluntariado	104
2.1 Plan Corporativo de Sostenibilidad	28	<b>8. Santalucía y Gestión Responsable</b>	<b>105</b>
2.2 Materialidad	33	8.1 Gestión de Riesgos de sostenibilidad	106
2.3 Compromiso con los ODS	36	8.2 Código Ético	113
2.4 Plan de Comunicación	39	8.3 Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	113
<b>3. Santalucía y sus trabajadores</b>	<b>40</b>	8.4 Compromiso con los derechos humanos	115
3.1 Nuestra plantilla	41	<b>Anexos</b>	<b>116</b>
3.2 Desarrollo y retención de talento	48	<b>Anexo 1:</b> ODS: Detalle de actividades realizadas	117
3.3 Igualdad	54	<b>Anexo 2:</b> Políticas vinculadas con la Sostenibilidad	118
3.4 Diversidad	57	<b>Anexo 3:</b> Balance Consolidado a 31-12-2023	120
3.5 Bienestar y conciliación	60	<b>Anexo 4:</b> Incentivos fiscales	125
<b>4. Santalucía y sus clientes</b>	<b>65</b>	<b>Anexo 5:</b> Ratio de remuneración entre hombres y mujeres	126
4.1 Nuestros clientes	66	<b>Anexo 6:</b> Detalle iniciativas sociales	129
4.2 Productos y servicios en materia de Sostenibilidad	71		
4.3 Protección de datos personales y ciberseguridad	73		
<b>5. Santalucía y sus proveedores</b>	<b>75</b>		
5.1 Santalucía y sus proveedores	76		

Esta memoria de Sostenibilidad tiene el alcance del **Grupo Societario de Santalucía**, comprendiendo el perímetro abordado en el EINF 2023.



TRABAJADORES



GESTIÓN RESPONSABLE



CLIENTES



MEDIOAMBIENTE



ESTRATEGIA



SEGURIDAD

# SOBRE EL GRUPO SANTALUCÍA

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 01

# 01 ▶ SOBRE EL GRUPO SANTALUCÍA

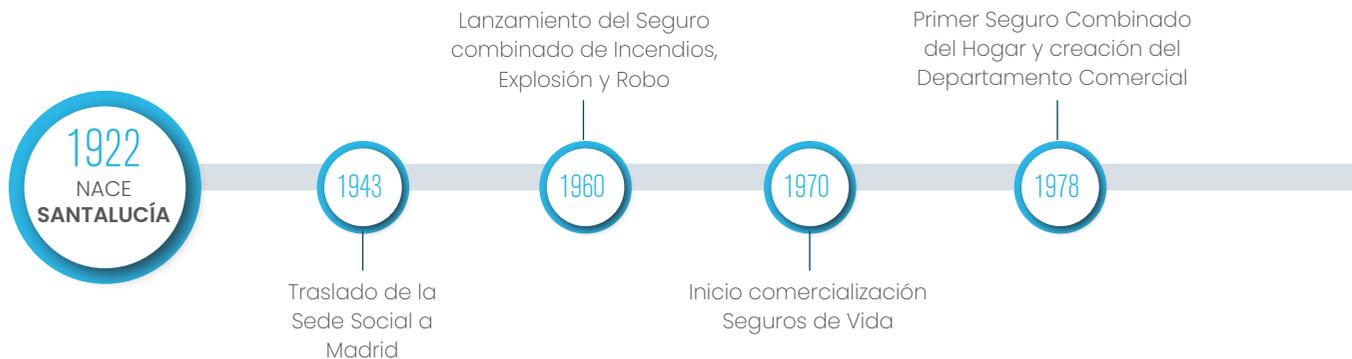
## 1.1 Nuestra historia y propósito

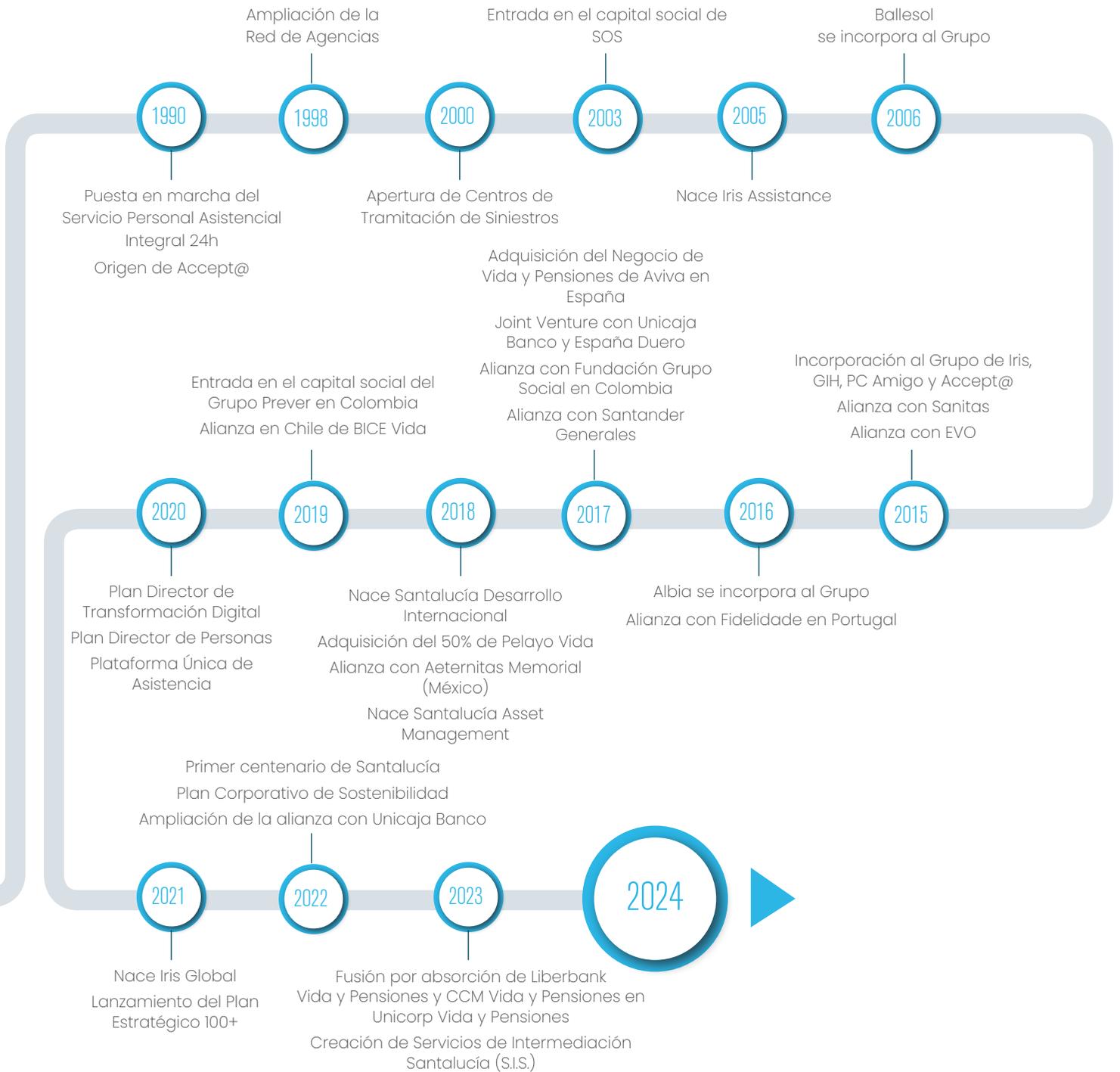
**SANTALUCÍA**, LA EMPRESA MATRIZ DEL GRUPO, NACE EN 1922 Y DESDE ENTONCES HA CRECIDO Y DIVERSIFICADO SUS ACTIVIDADES HASTA CONVERTIRSE EN UN ECOSISTEMA DE EMPRESAS ESPECIALIZADO EN PROTECCIÓN FAMILIAR QUE DESARROLLA ACTIVIDADES ASEGURADORAS, ASISTENCIALES, DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA OFRECER A LOS CLIENTES SOLUCIONES INTEGRALES A SUS NECESIDADES DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y PREVISIÓN.

Es el séptimo grupo asegurador español, líder en Seguros de Decesos y Asistencia y uno de los principales operadores en el Negocio de Vida: quinto grupo asegurador por volumen de primas y octavo por provisiones.

Desde su nacimiento, ha estado centrada en el cuidado y en la protección de las personas adaptándose a las nuevas realidades que han ido apareciendo a lo largo de sus 100 años de historia.

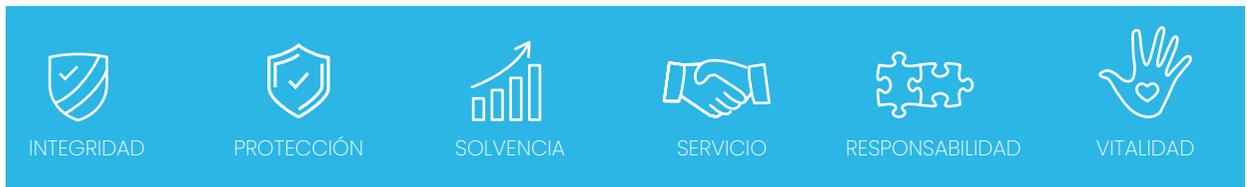
En la infografía siguiente se recogen los principales hitos de la historia de **Grupo Santalucía**.





A lo largo de estos 100 años, el Grupo siempre ha sido fiel a su misión de ofrecer soluciones de protección a los clientes mediante productos y servicios de calidad que aumenten la seguridad buscando en sus interacciones fiabilidad, innovación y eficiencia.

Este compromiso constante del Grupo con sus grupos de interés se refleja en los siguientes valores de la empresa matriz, que guían su actuación:



*Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.*

Y todo para cumplir con el propósito de estar cerca de las personas para cuidarlas a lo largo de todo su ciclo de vida. Esta es la forma que tiene **Grupo Santalucía** de contribuir a vertebrar sociedades más justas, seguras y prósperas.

Las personas y su cuidado han constituido la esencia y el foco de la actividad del Grupo a lo largo de estos 100 años, por eso:

- ▶ Ha diversificado en canales, geografías y propuesta de valor para ofrecer soluciones integrales a sus clientes y llegar a ellos estén donde estén.
- ▶ Ha innovado para adaptarse a las nuevas realidades y necesidades que han ido surgiendo, diseñando nuevas soluciones de protección, prevención y previsión.
- ▶ Ha sido fiel a su vocación de servicio trabajando para mejorar la Experiencia de Cliente y estar a la vanguardia de la calidad y excelencia en el servicio prestado.

## 1.2 Principales acontecimientos y reconocimientos del Grupo en 2023

LOS PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS POR LAS EMPRESAS DEL GRUPO DURANTE 2023 HAN SIDO LOS SIGUIENTES:

### FORTALEZA FINANCIERA Y SOLIDEZ



- ▶ La agencia FITCH por quinto año consecutivo, confirma la fortaleza financiera (IFS) de **Santalucía**, otorgando un rating "A" y perspectiva estable y la de Calificación Crediticia a largo plazo como "A-", también con perspectiva estable.
- ▶ A.M. Best ha confirmado, por sexto año consecutivo, en 'A' (Excelente) con perspectiva estable tanto la calificación de fortaleza financiera como la nota de emisor a largo plazo de **Santalucía**.
- ▶ A cierre de 2023, el ratio de solvencia fue equivalente a 281%.

### FOCO EN EL CLIENTE



- ▶ Lidera el ranking de Satisfacción del Sector Seguros 2023 en el ramo de Hogar.
- ▶ Reagrupa su negocio telefónico de distribución a través de **Servicios de Intermediación Santalucía (SIS.)** para prestar una mejor atención.



- ▶ Recibe el primer premio en el concurso de Relatos escritos y Podcast realizados por personas mayores organizado por la Fundación La Caixa y es galardonada en la 9ª edición de los Premios Supercuidadores en la categoría "Sector Sociosanitario" por el proyecto radiofónico "Canas de oírte" realizado por residentes.
- ▶ Primer grupo residencial en España certificado con la acreditación OAFI Space, referente en el cuidado de la salud articular según la Fundación Internacional de la Artrosis.



- ▶ Galardonada con el Premio Estrella de Plata de ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros y Reaseguros), por su vocación de servicio y compromiso con la excelencia.



- ▶ Obtiene un NPS récord del 84,6%.

## AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD



- ▶ Sigue apoyando a entidades que favorecen el bienestar social, como la Fundación Pasqual Maragall, la Asociación Española contra el Cáncer, Cruz Roja y la Fundación Tengo Hogar, entre otras.

### Instituto **santalucía**

- ▶ Fiel a su compromiso con la educación financiera:
  - Publica el libro "Las nuevas formas de ahorrar" y reedita el libro "Pensiones de Futuro" con nuevos capítulos
  - Lanza dos nuevos informes sobre "Jubilación flexible y compatible" y "Guía para la buena vida sénior".
  - Crea un nuevo "punto de información" sobre la Hipoteca Inversa.



- ▶ Patrocina la Fundación IDS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) entidad formada por 32 grupos implicados en la sanidad privada de nuestro país.



- ▶ Celebra su 25 aniversario.

## ACUERDOS Y OPERACIONES DE GRUPO SANTALUCÍA



- ▶ Incrementa su participación en Unicaja Banco y alcanza el 5% respaldando la gestión y el proyecto de esta entidad, con la que mantiene una fructífera alianza desde 2017 como socio estratégico.



- ▶ Culmina la absorción de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones por parte de Unicorp Vida, entidad participada al 50% por Santalucía y Unicaja Banco.



- ▶ En alianza con Grupo Presidente, inicia la construcción de un centro de retiro de lujo en Naucalpan (México).



- ▶ Alianza con Serveo en Kuiko, una plataforma digital que permite comparar y gestionar la oferta de servicios para particulares y empresas.

## SOSTENIBILIDAD



- ▶ Publica la primera Memoria de Sostenibilidad del Grupo.
- ▶ Se sitúa en el puesto 64 del ranking Merco Responsabilidad ASG.



- ▶ Lanza *Santalucía Quality Acciones*, un nuevo fondo que invierte en compañías líderes globales con criterios ASG, y *Santalucía Renta Fija 2026*, un fondo de inversión con objetivo de rentabilidad y vencimiento en abril de 2026.



- ▶ Renueva el compromiso con la calidad y el medioambiente a través de la ISO 9001 y la ISO 14001 haciéndola extensiva a **Iris Global Soluciones de Protección**.



- ▶ Aprueba el Plan de Sostenibilidad.
- ▶ Se adhiere a Forética, destacada organización en sostenibilidad.

## COMPROMISO CON LOS EQUIPOS Y LAS PERSONAS



- ▶ Firma el III Plan de Igualdad.
- ▶ Obtiene el reconocimiento Top Employers 2023 y Top Wellness Company 2023, y la certificación Great Place to Work, que subraya el compromiso del Grupo con la creación de un entorno laboral excepcional y equitativo para sus empleados.
- ▶ Consigue la renovación de la Certificación EFR – Empresa Familiarmente Responsable.
- ▶ Es premiada en el I Ranking Woman Forward de Empresas por la Igualdad.



- ▶ **Grupo Santalucía** recibe el Phi de Oro del Gref por la labor realizada por su Universidad Corporativa, Campus Santalucía.



- ▶ Obtiene el reconocimiento Top Employer 2023 y renueva la Certificación EFR – Empresa Familiarmente Responsable.



- ▶ Recibe el reconocimiento de Awards of Happiness y Premium Partner por crear un entorno laboral positivo, por su estrategia de Employer Branding y su programa de Embajadores de Marca.

# 1.3 Nuestros Negocios

**GRUPO SANTALUCÍA** ESTÁ FORMADO POR UN CONJUNTO DE EMPRESAS QUE OPERAN EN DISTINTOS SECTORES: ASEGURADOR, ASISTENCIAL, GESTIÓN DE ACTIVOS Y OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, QUE LE PERMITEN OFRECER SOLUCIONES INTEGRALES A LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE.

Las principales empresas que forman el Grupo separadas por ámbito de actuación se detallan a continuación:

## NEGOCIO ASEGURADOR

SU FINALIDAD ES LA CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS QUE OFREZCAN SOLUCIONES DE PROTECCIÓN, PREVENCIÓN Y PREVISIÓN FRENTE A LOS RIESGOS, PRINCIPALMENTE EN EL ÁMBITO FAMILIAR.



Compañía aseguradora origen y matriz del Grupo, con más de 100 años de experiencia en la cobertura de riesgos del ámbito familiar. Actualmente es líder nacional del Sector Asegurador en los Ramos de Decesos y Asistencia.



Aseguradora que gestiona Seguros de Vida y Pensiones con canal de distribución Bancaseguros.



Aseguradora especializada en Seguros de Vida.



Aseguradora especializada en Seguros de Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica.



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

## NEGOCIO ASISTENCIAL

EL GRUPO INTEGRA EMPRESAS DEDICADAS A LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CUIDADOS A PERSONAS MAYORES, TANTO EN CENTROS RESIDENCIALES COMO MEDIANTE ATENCIÓN DOMICILIARIA.



Líder en prestación de servicios residenciales y asistenciales a mayores con un modelo de atención integral y personalizada.



Grupo de referencia a nivel nacional en la gestión integral de servicios funerarios.

## NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

SANTALUCÍA ASSET MANAGEMENT ES LA GESTORA QUE DESARROLLA EL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE **GRUPO SANTALUCÍA**.



Tiene como objetivo principal generar rentabilidades consistentes en el largo plazo con riesgo controlado para clientes privados o institucionales.

## NEGOCIO DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

NEGOCIO ENFOCADO A BRINDAR SERVICIOS AL CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO, COMO CONTACT CENTER, TRAMITACIÓN DE SINIESTROS, GESTIÓN CONTABLE, FISCAL, ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, ASÍ COMO ASESORÍA JURÍDICA Y ACTUARIAL.



Presta servicios de asistencia en viaje, jurídicos y de salud y bienestar, tramita siniestros de Seguros de Decesos y Patrimoniales, y ofrece una gestión integral de servicios de Hogar y Decesos tanto al **Grupo Santalucía** como al mercado.



Presta servicios de gestión contable, gestión fiscal, de nóminas y de administración de personal, control financiero y reporting así como gestión de relaciones mercantiles a las empresas del Grupo.



Plataforma del Grupo a través de la que se canaliza e impulsa la estrategia internacional.



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



Agrupar el negocio telefónico de distribución del Grupo para garantizar un asesoramiento cercano a sus clientes y potenciales clientes, de persona a persona.

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas **Grupo Santalucía**.

## 1.4 Actividad Internacional

EL MODELO DE DESARROLLO INTERNACIONAL DE **GRUPO SANTALUCÍA** SE BASA EN EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS Y ALIANZAS QUE POSIBILITEN TRASLADAR A OTROS PAÍSES LA PROPUESTA DE VALOR DEL GRUPO EN SUS TRES LÍNEAS PRINCIPALES DE ACTIVIDAD: NEGOCIO ASEGURADOR, PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS, ATENCIÓN ESPECIALIZADA A PERSONAS MAYORES.

Actualmente, el Grupo cuenta con presencia en los siguientes países:



- ▶ **PORTUGAL:** en alianza con Fidelidade se distribuyen Seguros de Decesos y se prestan servicios funerarios a través de la sociedad Pax Julia.
- ▶ **COLOMBIA:** se prestan servicios funerarios mediante el Grupo Prever gracias al acuerdo con el Grupo Fundación Social. También se gestionan cementerios y se comercializan planes de previsión.
- ▶ **MÉXICO:** se ofrecen servicios residenciales para personas mayores en alianza con el Grupo Presidente, así como servicios funerarios y de cremación a través de Aeternitas Memorial. También se comercializan planes de previsión.
- ▶ **ARGENTINA:** se distribuyen Seguros de Decesos a través de Santalucía Argentina.
- ▶ **CHILE:** se comercializan Seguros de Decesos a través de Bice Vida.

## 1.5 Canales de distribución

**GRUPO SANTALUCÍA CUENTA CON UNA EXTENSA Y SÓLIDA INFRAESTRUCTURA QUE LE PERMITE LLEGAR A SUS CLIENTES DE MANERA EFICIENTE Y BRINDARLES UN SERVICIO DE CALIDAD EN TODO MOMENTO. A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN LOS DIFERENTES CANALES Y RECURSOS QUE CONFORMAN LA RED DE DISTRIBUCIÓN.**

### CANAL AGENCIAL Y AGENTES EXCLUSIVOS

- ▶ Los productos del Negocio Asegurador y de Gestión de Activos se distribuyen a través de 224 agentes con 449 puntos de venta, que ofrecen un servicio excelente y personalizado a los clientes en todo el territorio nacional.

AGENTES

224

PUNTOS DE VENTA

449

### CORREDORES

- ▶ Trabajamos con más de 1.000 corredurías profesionales que ofrecen nuestra amplia gama de productos aseguradores, así como la gama de inversión y gestión de activos basados en un asesoramiento personalizado.

CORREDURÍAS

+ 1.000

### BANCASEGUROS

- ▶ Los acuerdos con Unicaja Banco, Santander, Evo Banco, EuroCaja Rural, Arquía Banca, Banca Pueyo y Caja de Ingenieros, 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. También contamos con acuerdos de distribución a través de distintas plataformas telefónicas con Oney y Bankinter.

### CANAL DIRECTO

- ▶ Contamos con 2,1 millones de usuarios nuevos en la web de Santalucía. Ochenta agentes se encargan de prestar un servicio de calidad a través del canal digital.

También contamos con acuerdos con otras compañías para la distribución de nuestros seguros.

USUARIOS  
NUEVOS

2,1 MILLONES

## 1.6 Gobierno Corporativo

EL MODELO DE GOBIERNO DE **GRUPO SANTALUCÍA** DISTRIBUYE SUS RESPONSABILIDADES GARANTIZANDO UNA SEPARACIÓN DE LOS ÓRGANOS CON FUNCIONES DE SUPERVISIÓN Y DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE SOSTENIBILIDAD. A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN LOS PRINCIPALES ÓRGANOS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD:



Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano de máxima autoridad, encargado de dirigir, administrar y representar a **Grupo Santalucía**. Los criterios que presiden su actuación son: el cumplimiento del objeto social y la defensa de la viabilidad de la compañía a largo plazo, sin que ningún accionista, consejero, directivo o empleado reciba un trato de privilegio en relación con los demás. Actúa como principal órgano de decisión y supervisión del Grupo, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos de administración, directivos y ejecutivos de las sociedades que la componen, dentro de su ámbito específico y las competencias que les hayan sido otorgadas.

De forma adicional, el Consejo realiza funciones de supervisión y evaluación en materia de Sostenibilidad. Dentro de sus responsabilidades en materia ASG destacan:

- ▶ Aprobar el Plan Corporativo de Sostenibilidad del Grupo.
- ▶ Garantizar la correcta implantación de las políticas en materia de sostenibilidad y dar seguimiento a su adecuada gestión.
- ▶ Evaluar los informes de las funciones de control en materia de integración y valoración de los riesgos y criterios de sostenibilidad.

- ▶ Dotar de los medios humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones e hitos en materia de sostenibilidad.
- ▶ Definir la filosofía, los principios y la estrategia a seguir en la gestión de las políticas relacionadas con la sostenibilidad.
- ▶ Revisar y aprobar la Memoria de Sostenibilidad del Grupo.

En el Reglamento del Consejo de Administración se establecen los parámetros y procedimientos adecuados para garantizar una evaluación de desempeño íntegra y transparente. Así como los perfiles y los conocimientos requeridos para asegurar un Consejo capacitado para desempeñar sus funciones acordes a los máximos estándares.

A continuación, se detalla la composición del Consejo de Administración a cierre del ejercicio 2023:

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### PRESIDENTE

*Carlos Javier Álvarez Navarro*

### CONSEJERO DELEGADO

*José Luis Díaz López*

### CONSEJERA SECRETARIA DEL CONSEJO

*María Natalia Álvarez Calvo*

### CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

*Andrés Romero Peña*

### CONSEJERO VOCAL

*Jesús Priego García*

### CONSEJERO VOCAL

*Luis Rivera Novo (Presidente de la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad)*

### CONSEJERO VOCAL

*Luis Alberto Mañas Antón (Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones)*

### LETRADO ASESOR DEL CONSEJO

*Alejandro Pérez-Lafuente Suárez*

*Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía*

Al Consejo de Administración le reportan múltiples órganos que lo asisten en la ejecución de la estrategia de sostenibilidad del Grupo. Entre ellos, destacan la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad y el Comité de Sostenibilidad.

## COMISIÓN DE AUDITORÍA, RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD

Esta comisión tiene atribuidas una serie de responsabilidades para garantizar el funcionamiento correcto del Grupo. En relación con la sostenibilidad sus responsabilidades son:

- ▶ Asegurar el cumplimiento de los requisitos y procedimientos exigidos en las distintas normativas regulatorias aplicables a **Grupo Santalucía**.
- ▶ Informar al Consejo de Administración de las cuestiones tratadas, de las decisiones adoptadas, y del trabajo realizado por la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad.
- ▶ Preaprobar el Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- ▶ Supervisar las políticas y estándares de sostenibilidad, así como dar seguimiento y control al Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- ▶ Supervisar la actuación de la Sociedad y del Grupo y los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad en productos e inversiones.
- ▶ Colaborar con la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en su revisión de la alineación de la política de remuneraciones a los objetivos de sostenibilidad del Grupo, así como en la evaluación de estos.

## COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Es un órgano con responsabilidades de gestión que lidera, dentro de **Grupo Santalucía**, el seguimiento de las iniciativas asociadas a la sostenibilidad, alineando las cuestiones ASG con los objetivos corporativos.

Está compuesto por 15 miembros, entre los que se incluye su Presidente, el Director General de Supervisión y Gestión de Riesgos del Grupo, y un secretario designado. Buscando una gestión integrada de la sostenibilidad, el Comité está conformado por múltiples áreas y representantes de empresas del Grupo. Es responsable de desarrollar múltiples funciones de gestión, entre las que destacan las siguientes:

- ▶ Elaborar y presentar el Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- ▶ Velar por la implantación del ideario de sostenibilidad dentro del Grupo.

- ▶ Proponer la definición y ejecución de la estrategia de productos sostenibles.
- ▶ Gestionar los impactos de sostenibilidad en el modelo de negocio.
- ▶ Coordinar las áreas y las sociedades del Grupo en materia de sostenibilidad.
- ▶ Gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.
- ▶ Colaborar en la divulgación de información financiera y no financiera en materia de sostenibilidad.
- ▶ Realizar el seguimiento de adaptaciones normativas en materia de sostenibilidad.
- ▶ Garantizar el cumplimiento normativo en cuanto a riesgos ASG y su adaptación a la compañía.
- ▶ Elaborar y presentar la Memoria Anual de Sostenibilidad.
- ▶ Elaborar y presentar el Informe de Ley de Cambio Climático.
- ▶ Elaborar Políticas y Estándares de sostenibilidad.
- ▶ Supervisar, implementar y mantener las siguientes políticas: Política de Sostenibilidad, Política de Integración de Riesgos ASG, Política de Incidencias Adversas y Política de Implicación de Largo Plazo.
- ▶ Seguimiento y control de las métricas de sostenibilidad: identificar, evaluar y monitorizar las métricas, establecer objetivos y realizar seguimiento y análisis.
- ▶ Reportar al Consejo de Administración: Seguimiento de las métricas y modificaciones de los objetivos.

Entre **los temas sobre Sostenibilidad abordados en los Comités celebrados en 2023**, destacan los siguientes:

- ▶ Adhesión a PSI (*Principios para la Sostenibilidad en Seguros*).
- ▶ Presentación de la 1ª Memoria de Sostenibilidad de **Grupo Santalucía**.
- ▶ Presentación del Análisis de Doble Materialidad.
- ▶ Formación en materia de sostenibilidad.

- ▶ Acciones de comunicación en materia de sostenibilidad.
- ▶ Control de los indicadores para dar seguimiento a los objetivos plasmados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- ▶ Seguimiento de los indicadores de gestión de riesgo, incluyendo los PIAs.

Además de los anteriores comités y comisión mencionados, el Grupo cuenta con un **equipo Directivo estructurado con funciones asociadas a los factores ASG** con el fin de garantizar la integración de la sostenibilidad en las diferentes áreas corporativas y unidades de negocio.



*Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.*

Aunque se atribuyen responsabilidades asociadas a la gestión del impacto ASG a lo largo de todas las direcciones del Grupo, destacan las funciones atribuidas a la Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos, que es la que lidera las actividades de Sostenibilidad dentro del Grupo, y es responsable de:

- ▶ Promover la formación que en cada momento sea necesaria en materia ASG.
- ▶ Informar al Consejo de Administración sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones de integración ASG.

- ▶ Proponer las mejoras que se consideren relevantes para subsanar las deficiencias que se detecten.
- ▶ Gestionar, monitorear y garantizar una adecuada integración de los riesgos ASG en las operaciones de la compañía.

Los directivos de **Grupo Santalucía** cuentan con una proporción de retribución variable que se asigna con base al desempeño individual, de la unidad de negocio y del resultado global de la empresa, y que también tiene en cuenta la actuación en materia de sostenibilidad.

Partiendo de la relevancia de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno dentro del Grupo, se ha buscado garantizar que los objetivos asociados estén al más alto nivel de la compañía, garantizando su consecución. Para ello, el Grupo ha actualizado su Política de Remuneración para asegurar que está correlacionada con la ejecución de los objetivos plasmados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021 – 2024. Dentro de las consideraciones, se integran los objetivos de finanzas sostenibles y objetivos ambientales que se han descrito en el apartado anterior, así como otros objetivos de naturaleza transversal y social.

## 1.7 Principales Magnitudes Grupo Santalucía

A CONTINUACIÓN, SE RECOGEN LAS PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO, A CIERRE DE 2023:

<p><b>SOLVENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>4.468 millones de Euros</b> Ingresos Consolidados.</li> <li>• <b>14.298 millones de Euros</b> Activos totales.</li> <li>• <b>+281%</b> ratio de solvencia.</li> <li>• <b>RATING A</b> AM Best – FITCH.</li> </ul>	<p><b>ESPECIALISTAS EN AHORRO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3.471 millones de Euros</b> Patrimonio Planes de Pensiones.</li> <li>• <b>1.247 millones de Euros</b> Patrimonio Fondos de Inversión.</li> <li>• <b>6.984 millones de Euros</b> Provisiones Seguros Vida.</li> </ul>
<p><b>VOCACIÓN DE PROTECCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>7,4 millones</b> de Asegurados.</li> <li>• <b>6.218</b> Media de Residentes sin centros de día.</li> <li>• <b>+ 1 millón</b> de Hogares asegurados.</li> </ul>	<p><b>ESPECIALISTAS EN SERVICIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1.903.159</b> Siniestros atendidos.</li> <li>• <b>10.669.640</b> Interacciones con clientes.</li> </ul>

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas **Grupo Santalucía**.

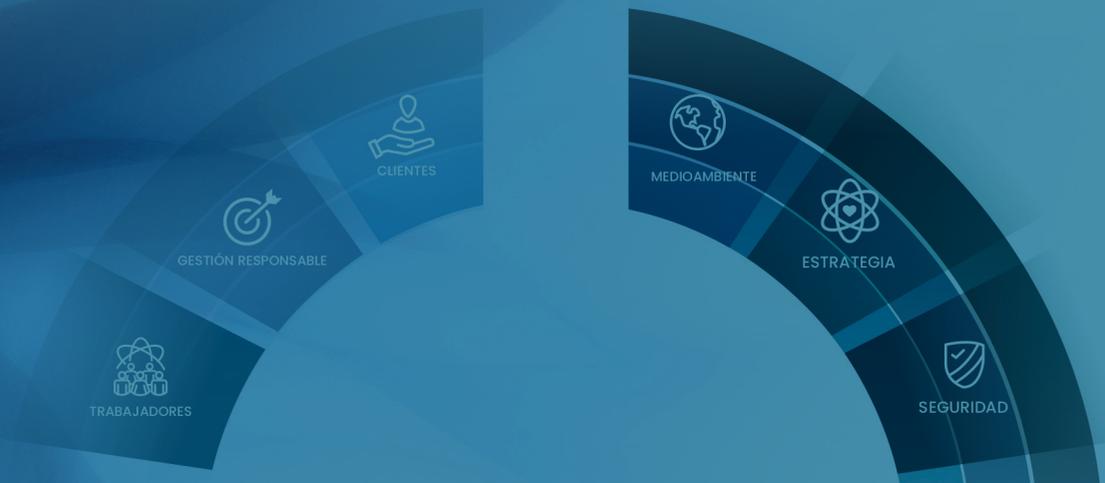
## EMPLEO

- **9.016** Empleados totales, **un 6,2% más** que en 2022.
- **6.322** son mujeres, **un 6,6% más** que en 2022.

## PREMIOS / RECONOCIMIENTOS ASG

- **Santalucía** es una de las 100 primeras empresas con capacidad para atraer y fidelizar talento según el ranking Merco Talento y se sitúa entre las 100 primeras empresas en el ranking Merco Responsabilidad ESG (puesto 64).
- **Santalucía** obtiene el reconocimiento Top Employers 2023 y Top Wellness Company 2023, y la certificación Great Place to Work, que subraya el compromiso del Grupo con la creación de un entorno laboral excepcional y equitativo para sus empleados.
- **Ballesol** recibe el primer premio en el concurso de Relatos escritos y Podcast realizados por personas mayores organizado por la Fundación La Caixa y es galardonada en la 9ª edición de los Premios Supercuidadores en la categoría "Sector Sociosanitario" por el proyecto radiofónico "Canas de oírte" realizado por residentes.
- **IRIS GLOBAL** Obtiene el reconocimiento Top Employer 2023 y renueva la Certificación EFR – Empresa Familiarmente Responsable.

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.



# NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE

# 02

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 02 ▶ NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE

EN 2021 EL GRUPO DEFINIÓ SU **PLAN ESTRATÉGICO 100+**, UN PLAN QUE ESTABLECE LA ASPIRACIÓN DE **GRUPO SANTALUCÍA** PARA 2024 DE SER UN PROVEEDOR DE REFERENCIA EN SERVICIOS DE PROTECCIÓN, AHORRO Y ASISTENCIA FAMILIAR, APORTANDO CONFIANZA, SEGURIDAD Y BIENESTAR A LAS PERSONAS A LO LARGO DE TODO SU CICLO DE VIDA.

Este Plan se vertebra en tres vectores de actuación: **la Digitalización, la Internacionalización y la Sostenibilidad**.

Los cinco grandes ejes estratégicos en torno a los cuales se articulan las diferentes iniciativas del plan, con los hitos alcanzados en 2023, son:

## EJE 1. PROPUESTA DE VALOR EXTENDIDA E INTEGRADA

Acompañar a las personas en todas sus necesidades de protección, ahorro y asistencia familiar, ampliando y cohesionando la oferta, asegurando que las compañías de servicios asistenciales y funerarios tengan acceso al mercado abierto.

### HITOS ALCANZADOS EN 2023

- ▶ Lanzamiento de nuevos productos como Hogar Completo y Premium.
- ▶ Inclusión de nuevas garantías de Responsabilidad Civil en el Seguro de Mascotas.
- ▶ Despliegue de herramientas para mejorar la capacidad de distribución del ahorro.
- ▶ Ampliación de nuestros puntos de escucha para conocer mejor a los clientes y poder diseñar una mejor experiencia.
- ▶ 1.000.000 pólizas de Seguros de Hogar.
- ▶ IA Generativa: exploración de casos de uso, definición del modelo de gobierno de Inteligencia Artificial de Grupo y generación de un mapa de riesgos y políticas de uso responsable.

- ▶ Mejoras en el rendimiento y el sistema de medición de los casos de uso en producción (Scoring de Leads y Cross-Selling). Despliegue de nuevos casos de uso que nos permiten sofisticar y reforzar nuestro posicionamiento competitivo en los diferentes sectores en los que actuamos.

## EJE 2. DIVERSIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

Diversificar el modelo de distribución del Grupo impulsando el canal digital, transformando el canal agencial y redoblando la apuesta por la distribución a través de terceros.

### HITOS ALCANZADOS EN 2023

- ▶ Impulso del canal corredores con nuevas integraciones en multitarificadores.
- ▶ Integración del negocio de Vida de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones en Unicorp Vida.
- ▶ Despliegue de herramientas para impulsar y gestionar el canal digital, así como la búsqueda de nuevos canales para la atracción de nuevas oportunidades (Google, Facebook, etc.)
- ▶ Creación de nuevas estructuras para mejorar nuestro desarrollo en la generación y aportación de valor en el negocio telefónico de distribución con la creación de Servicios de Intermediación Santalucía (SIS).
- ▶ Avances importantes en el Plan Agencial 100+: despliegue del Plan de Integración de Dimensionamiento, Consolidación y Dinamización Comercial para disponer de un proceso de incorporación de colaboradores sólido, homogéneo y estandarizado; y puesta en marcha del nuevo rol de Gestor Comercial para dar estabilidad a la producción.

## EJE 3. MODELO OPERATIVO ÁGIL Y CULTURA DE GRUPO

Transitar hacia un modelo de gobierno organizativo de Grupo que permita una captura de sinergias relevante, poner en valor la sostenibilidad y potenciar nuevas formas de trabajar colaborativas y ágiles.

### HITOS ALCANZADOS EN 2023

- ▶ Ha continuado la renovación tecnológica que ha permitido capturar importantes eficiencias tanto desde el punto de vista tecnológico como operativo.

- ▶ Automatización del ciclo de compras.
- ▶ Avances importantes en la gestión del fraude con un sistema de scoring en tiempo real en la apertura y tramitación de los siniestros de los productos de patrimoniales.
- ▶ Desarrollo de un nuevo modelo de peritación más ágil y eficiente.
- ▶ Despliegue sistemático de nuevos casos de uso de automatización inteligente.
- ▶ Despliegue de la herramienta de Voz de Empleado, modelo de movilidad interna y Campus Santalucía como impulsor y agente de la transformación.
- ▶ Despliegue de acciones incluidas en el Plan Corporativo de Sostenibilidad.
- ▶ Generación de sinergias a través de Santalucía Servicios Compartidos en el marco de la operación de adquisición de la cartera de Liberbank Vida y Pensiones y CCM Vida y Pensiones (migración de carteras, migración contable y de inversiones).

## EJE 4. TRANSFORMACIÓN DIGITAL, FINANCIERA Y DE DATOS

Actualizar y extender las capacidades tecnológicas y de datos del Grupo asegurando un alineamiento con las necesidades de negocio y permitiendo un conocimiento integral del cliente y la personalización de los servicios.

### HITOS ALCANZADOS EN 2023

- ▶ Digitalización de nuevos procesos de gestión.
- ▶ Evolución del Espacio Cliente en nuestra web corporativa.
- ▶ Lanzamiento del Plan de Transformación Financiera.
- ▶ Mejora de nuestra ratio de Solvencia (individual y de Grupo) mediante el uso de nuevas palancas de valor y metodologías de cálculo.
- ▶ Plan de Ciberseguridad.

## EJE 5. HUELLA INTERNACIONAL RELEVANTE

Expandirse en mercados internacionales como vía de crecimiento complementario a las oportunidades en España, creando una cartera de inversiones material con una posición relevante en Europa, alguna posición en Latam y una apuesta en Insurtech.

### HITOS ALCANZADOS EN 2023

- ▶ Continuación de acciones de prospección.
- ▶ Consolidación y expansión del negocio funerario en Portugal.
- ▶ Consolidación de la rentabilidad del negocio funerario en Colombia en un año difícil y buenas perspectivas para el próximo año.

*Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.*

## 2.1 Plan Corporativo de Sostenibilidad

PARTIENDO DEL COMPROMISO DE **GRUPO SANTALUCÍA** POR LA SOSTENIBILIDAD, EL GRUPO ELABORÓ EL **PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2024** EN EL CUAL SE MARCÓ SU ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD A NIVEL CORPORATIVO. DICHO PLAN SE ESTRUCTURA EN LOS SIGUIENTES PILARES:

### PILAR 1. "MATERIALIDAD"

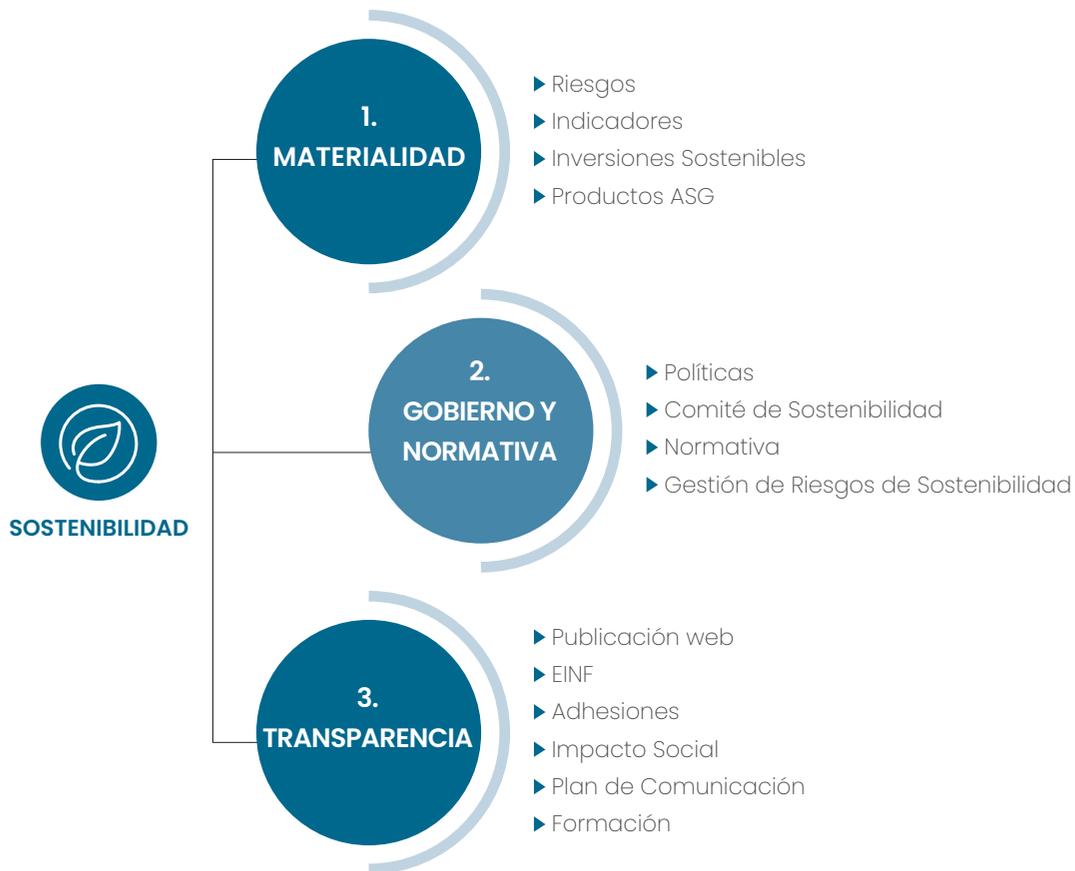
Incluye objetivos vinculados directamente con requerimientos cuantitativos relacionados con los tres ámbitos de actuación en materia de sostenibilidad: el medioambiental, el social y el de gobierno, así como la gestión de las inversiones sostenibles y el lanzamiento de productos orientados a satisfacer las preferencias medioambientales de los clientes.

## PILAR 2. "GOBIERNO Y NORMATIVA"

Contiene los objetivos vinculados a la implementación de las medidas necesarias para cumplir con las normativas de sostenibilidad, el desarrollo de políticas vinculadas a la sostenibilidad y del gobierno corporativo para la gestión y seguimiento de la sostenibilidad.

## PILAR 3. "TRANSPARENCIA"

Incluye todas las iniciativas destinadas a la promoción de la sostenibilidad, la formación, la concienciación y la participación en iniciativas sectoriales o internacionales.



Fuente: Pilares del Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021-2024.

## PILAR 1. MATERIALIDAD

El espíritu y la vocación de **Grupo Santalucía** por proteger a las personas también se manifiesta en la voluntad de mejorar las condiciones medioambientales, sociales y de gobierno de todas las partes interesadas. En virtud de esto, el Grupo se marcó iniciar los trabajos para la identificación de los riesgos de sostenibilidad, la consecución de objetivos ASG, implantar una política de inversiones sostenibles y desarrollar productos que promuevan características ASG (siglas que hacen referencia a Ambiental, Social y Gobernanza) o que respondan a las preferencias de sostenibilidad de nuestros clientes:

- ▶ **Identificación de los Riesgos ASG:** tomando como referencias la clasificación de los Riesgos de Sostenibilidad de organismos como EIOPA o el TCFD, **Grupo Santalucía** se marcó dentro de sus objetivos la identificación y definición de los riesgos con mayor impacto para su negocio considerando una visión amplia a nivel Grupo. En este sentido, actualmente tiene identificados y hace seguimiento de los riesgos de transición, riesgos físicos y riesgos de responsabilidad.
- ▶ **Indicadores medioambientales, sociales y de gobierno:** dentro del Plan el Grupo se marcó el objetivo de definir indicadores que midieran los avances de sus actividades vinculadas a la Sostenibilidad. Para ello, actualmente cuenta con una serie de indicadores medioambientales, sociales y de gobierno coherentes con el desarrollo de su actividad y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este sentido, el Grupo ha definido tanto indicadores a nivel corporativo como a nivel filial.
- ▶ **Productos ASG:** uno de los ejes del Plan con mayor relevancia para el Grupo es poder avanzar en la definición y lanzamiento de productos sostenibles. En este sentido, en 2022 inició la comercialización de dos planes de pensiones individuales con características sostenibles. Adicionalmente, comercializa cinco fondos de inversión que promueven características medioambientales y sociales. Además, de cara a 2024, tiene previsto el lanzamiento de productos adicionales, en la modalidad Unit Linked.
- ▶ **Inversiones sostenibles:** las inversiones sostenibles también son un eje central en la estrategia del Grupo y por este motivo el Área de Inversiones posee un rol fundamental en el Plan de Sostenibilidad.

Durante los últimos años, el Grupo ha dado pasos importantes en materia de sostenibilidad en este ámbito:

- Creación de una infraestructura de datos ASG que permite desarrollar todas las cuestiones relativas a los temas medioambientales, sociales y de gobierno, fundamentalmente de las inversiones.
- Selección de la estrategia de adaptación del enfoque ASG en las inversiones, desarrollando e implementando una metodología de integración ASG en la gestión de inversiones.

- Creación e implantación de un entorno de límites de inversión ASG basados en la integración de riesgos ASG.
- Creación de informes automatizados diarios y mensuales para el seguimiento, reporting y gestión de la integración del ASG en la gestión de inversiones.
- Creación de una metodología, una política y un procedimiento para la implicación e incidencias adversas.

## PILAR 2. GOBIERNO Y NORMATIVA

En este segundo pilar del Plan se identifican las líneas de acción vinculadas al cumplimiento de la normativa de sostenibilidad, la revisión y desarrollo de las políticas necesarias para cubrir las necesidades en el ámbito de Sostenibilidad y la adaptación del modelo de gobierno:

- ▶ **Modelo de Gobierno:** dentro del Plan el Grupo se marcó como prioritario la adaptación de la estructura de comités, de las funciones y de los perfiles del Grupo para cubrir las necesidades de Sostenibilidad. Como hitos más relevantes en este sentido, para la correcta gestión y seguimiento de las actividades vinculadas a la Sostenibilidad, **Santalucía** formó su Comité de Sostenibilidad y nombró a la Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad como comisión delegada del Consejo de Administración con nuevas funciones relacionadas con los factores ASG.
- ▶ **Cumplimiento normativo de Sostenibilidad:** por parte de **Grupo Santalucía**, se realiza un seguimiento detallado y continuo de las exigencias regulatorias para asegurar su cumplimiento. Así, en los últimos ejercicios se ha venido trabajando en diferentes normativas aplicables en el ámbito de sostenibilidad, siendo las más relevantes: Taxonomía UE, Reglamento vinculado con el reporting de divulgación de información no financiera, adaptaciones requeridas en el SFDR, desarrollo del Test de Idoneidad y, en el ámbito de Solvencia II, incorporación de nuevos mecanismos de gestión de riesgos sostenibles.
- ▶ **Adaptación y creación de Políticas vinculadas a la Sostenibilidad:** dentro del marco de políticas, **Grupo Santalucía** está trabajando en la revisión de políticas actuales, así como en la creación de nuevas políticas para asegurar su adaptación e integración de los aspectos de Sostenibilidad. Por ejemplo, en los últimos ejercicios el Grupo ha elaborado nuevas políticas como la Política de Implicación a largo plazo, la Política y Procedimientos de Diligencia en Relación con las Principales Incidencias Adversas sobre los Factores de Sostenibilidad (PIAS) y la Política de Integración de Riesgos ASG. También ha trabajado en la adaptación de algunas políticas existentes como es el caso de la "Política Retributiva" para la incorporación de factores de sostenibilidad. Por último, en el 2023 se ha elaborado la Política de Sostenibilidad, cuyo objetivo es recoger la filosofía y los principios de gobierno aplicables a toda la Organización en esta materia.

## PILAR 3. TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

En este pilar se recogen todas las iniciativas destinadas a la promoción de la sostenibilidad, la formación, la concienciación y la participación en iniciativas sectoriales o internacionales. En este sentido destacan:

► **La adhesión a Organizaciones / Compromisos públicos:** una de las principales piezas del Plan de Sostenibilidad es la divulgación a través de la adhesión a iniciativas y certificaciones internacionales. En cuanto a adhesión a iniciativas, Grupo Santalucía ha analizado más de diez organismos o iniciativas que podrían ser de interés, quedando priorizadas en su plan su adhesión a:

- **Principios de Inversión Responsable "PRI":** adhesión realizada durante el ejercicio 2022.
- **Principios para la Sostenibilidad en Seguros "PSI":** adhesión realizada durante el ejercicio 2023.

► **Planes de formación:** para dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre la importancia de la sostenibilidad en el contexto actual. En este sentido, en 2023 destacan las siguientes acciones:

- El Programa de Concienciación de Sostenibilidad, en el que han participado más de 1.900 empleados del Grupo.
- Desarrollo de contenidos en materia de Sostenibilidad para incorporar a programas dirigidos a los niveles directivos.
- Lanzamiento de píldoras formativas sobre Sostenibilidad en Campus, la universidad corporativa del Grupo.
- Impulso a la formación técnica en este ámbito para los integrantes del Comité de Sostenibilidad.

► **Plan de Comunicación de Sostenibilidad:** dirigido a concienciar sobre la importancia de la Sostenibilidad en el entorno actual, difundir las actuaciones que se realizan en este ámbito y comunicar el impacto de la sostenibilidad tanto en el Sector como en nuestro Grupo. Algunas acciones desarrolladas durante 2023 han sido:

- Difusión tanto a nivel interno como externo de contenidos relacionados con nuestros compromisos en materia de sostenibilidad.
- Celebración de la V edición del Mes del Compromiso.

- **Responsabilidad Social Corporativa: Grupo Santalucía** lleva más de 10 años apostando por la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la Sostenibilidad. En este sentido, en 2021, junto con la elaboración y confección del Plan Estratégico 2021 – 2024 y el Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021 – 2024, el Grupo llevó a cabo su “Plan de Impacto Social 2021 – 2024” que se centra en consolidar la forma de medir su impacto social como factor de sostenibilidad enfocado en la “S” del triple impacto ASG (factores Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno). Dicho Plan y sus iniciativas asociadas se desarrollan con más detalle en la sección 7 “Impacto social”.

## 2.2 Materialidad

TENEMOS UN FIRME COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y, POR ESO, REFORZAMOS AQUELLOS ASPECTOS DE NUESTRA ACTIVIDAD EMPRESARIAL QUE PUEDAN TENER UNA MAYOR INFLUENCIA POSITIVA SOBRE EL ENTORNO.

En 2022 se realizó un estudio de doble materialidad, que ha seguido estando vigente durante 2023, con el objetivo de identificar y priorizar los aspectos no financieros en función de:

- Su impacto en el Grupo (negocio).
- Su impacto en los grupos de interés.

A efectos del estudio, se define el concepto de impacto como cualquier efecto, reversible o irreversible, que tiene o podría tener el Grupo en sus grupos de interés o en el negocio como resultado de sus actividades.

Para elaborar el análisis, se llevó a cabo un proceso en tres fases:



Los temas materiales identificados según el proceso anterior son:

	TEMAS MATERIALES ASG	IMPACTO TOTAL
CORPORATIVO Y GOBERNANZA	1 Evolución del negocio y diversificación	85%
	2 Transformación digital e innovación	93%
	3 Gobierno corporativo, ética y cumplimiento	89%
	4 Gestión integral de los riesgos	80%
	5 Ciberseguridad y protección de datos	86%
	6 Cultura ágil y colaborativa	78%
MEDIOAMBIENTE	7 Finanzas sostenibles	83%
	8 Mitigación del cambio climático y gestión ambiental	80%
	9 Formación y sensibilización en sostenibilidad	78%
SOCIEDAD	10 Calidad y excelencia en la relación con clientes	92%
	11 Protección y bienestar de los clientes	88%
	12 Salud y seguridad laboral	85%
	13 Diversidad, igualdad y conciliación	83%
	14 Talento y liderazgo	90%
	15 Impacto positivo en la sociedad	84%
	16 Educación financiera	77%

Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

A partir de estos temas se configuró la matriz de materialidad que se muestra a continuación:



Fuente: Informe de Gestión y Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Santalucía.

Los tres temas con mayor valoración de impacto para ambos ejes de la matriz son:

 <b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN</b>	Entendida como el desarrollo de las capacidades tecnológicas y de datos alineadas con el negocio para potenciar la agilidad en los procesos y un conocimiento integral de los clientes.
 <b>CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES</b>	Entendida como atención cercana y personalizada a los clientes para potenciar su satisfacción y fidelización.
 <b>TALENTO Y LIDERAZGO</b>	Entendido como el desarrollo del talento de las personas y formación en nuevas habilidades para su evolución y crecimiento profesional dentro del Grupo.

Esos resultados están alineados con el actual Plan Estratégico 100+, que pone el foco en el cliente, establece como un vector clave la digitalización y se apoya en tres palancas: personas, eficiencia e innovación. El Grupo trabaja por y para los clientes, teniendo presente que sus necesidades cambian, igual que lo hace el entorno en el que desarrolla su actividad.

## 2.3 Compromiso con los ODS

DURANTE EL EJERCICIO 2023, **GRUPO SANTALUCÍA** HA CONTINUADO SU CONTRIBUCIÓN EN LOS ODS DEFINIDOS COMO PRIORITARIOS Y COMPLEMENTARIOS:

### ODS ESTRATÉGICOS: PRIORITARIOS



### ODS VINCULADOS: COMPLEMENTARIOS



Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIORITARIOS

El Grupo considera como prioritarios, aquellos objetivos que tienen prioridad en base al enfoque estratégico establecido y a partir de los cuales se impulsan proyectos y se miden resultados. Como fruto de la preocupación y el esfuerzo que **Grupo Santalucía** viene manteniendo en materia de Sostenibilidad, a continuación, se detalla los compromisos ODS asumidos por el Grupo actualizado a diciembre del 2023:

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIORITARIOS	COMPROMISOS
SOCIEDAD	 <p><b>ODS 3 – Salud y Bienestar:</b> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</p>	Garantizar la seguridad y la salud de los empleados, así como el bienestar de la sociedad a través de productos y servicios que responden a las necesidades de protección de las personas.
	 <p><b>ODS 5 – Igualdad de género:</b> Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p>	Estimular la diversidad en los equipos y garantizar la igualdad de oportunidades para las mujeres, mediante la promoción del talento y liderazgo femenino en el sector.
	 <p><b>ODS 10 – Reducción de las desigualdades:</b> Reducción de las desigualdades dentro de los países y garantizar que nadie se queda atrás.</p>	Promover la contribución del Grupo a la sociedad a través de proyectos de impacto social enfocados en el cuidado de las personas y la reducción de las desigualdades.

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIORITARIOS	COMPROMISOS
CLIMA	 <p><b>ODS 13 – Acción por el clima:</b> Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	Impulsar la reducción de la huella de carbono y gestión del impacto ambiental, así como la integración de los riesgos asociados al cambio climático y criterios de sostenibilidad en nuestros productos, servicios e inversiones.

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – COMPLEMENTARIOS

Por otro lado, el Grupo ha seleccionado ciertos ODS como complementarios, cuyos proyectos asociados ayudan y complementan a los ODS prioritarios. De esta manera, se han identificado:

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – COMPLEMENTARIOS	COMPROMISOS
SOCIEDAD	 <p><b>ODS 4 – Educación de calidad:</b> Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos.</p>	Apoyar la formación de colectivos vulnerable y desarrollar el talento de las personas para su evolución y crecimiento profesional dentro del Grupo.
	 <p><b>ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico:</b> Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente.</p>	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas que forman parte del Grupo.
	 <p><b>ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura:</b> Construir infraestructuras resilientes e inclusivas y fomentar la innovación.</p>	Apostar por la transformación digital y la innovación para la eficiencia, competitividad y colaboración del Grupo como proveedor de servicios de protección, ahorro y asistencia.
	 <p><b>ODS 16 – Paz, Justicia e instituciones sólidas:</b> Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.</p>	Fundamentar el sistema de gobierno corporativo en la sostenibilidad, la ética, la transparencia, así como el respeto y protección de los derechos humanos.

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - COMPLEMENTARIOS	COMPROMISOS
PLANETA	 <p><b>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b></p> <p><b>ODS 7 – Energía asequible y no contaminante:</b> Garantizar el acceso a una energía asequible, segura y sostenible para todos.</p>	<p>Reducir la huella de carbono y gestión del impacto medioambiental con medidas de eficiencia energética y uso de energía verde en los edificios del Grupo.</p>
	 <p><b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b></p> <p><b>ODS 12 – Producción y consumo responsable:</b> Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>Desarrollar una oferta de productos, servicios e inversiones que integren los criterios de sostenibilidad (ASG) para dar respuestas a las necesidades de los clientes.</p>
	 <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p> <p><b>ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos:</b> Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Integrar en la cultura organizacional la visión de desarrollo sostenible, así como el valor de las alianzas estratégicas para multiplicar el impacto positivo del Grupo.</p>

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

Dentro del **Anexo 2** se incluye el detalle de las iniciativas vinculadas a cada uno de los ODS por parte de **Grupo Santalucía**.

## 2.4 Plan de Comunicación

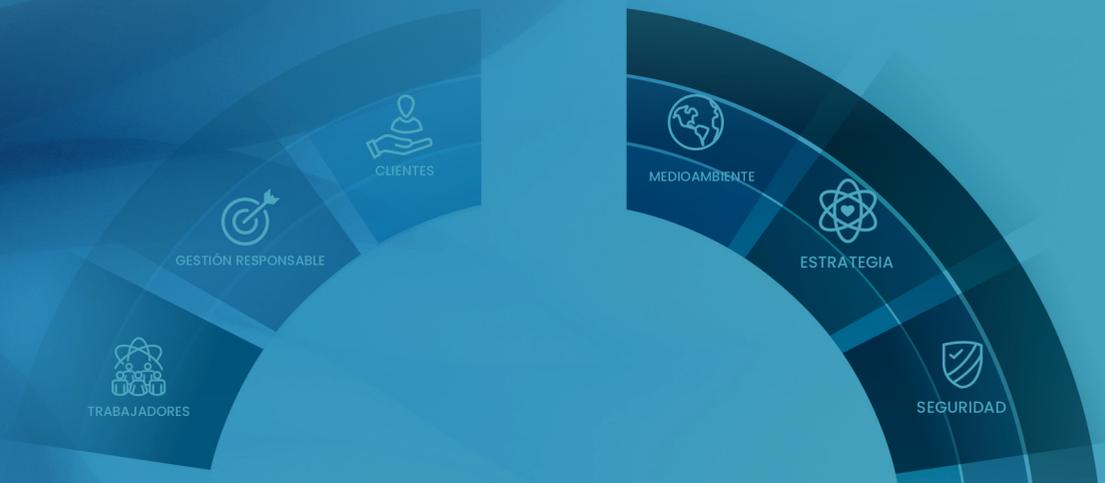
EN LÍNEA CON LA TRANSPARENCIA, EL TERCER PILAR FUNDAMENTAL DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO, SE HA ELABORADO EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO 2021-2024, QUE SE HA DELIMITADO CON BASE A LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- ▶ **Concienciar** de la importancia que la Sostenibilidad tiene en el entorno actual.
- ▶ **Difundir las actuaciones de Sostenibilidad** que se están llevando a cabo en la compañía.
- ▶ **Aumentar la difusión de contenidos** e informaciones sobre Sostenibilidad de las finanzas.
- ▶ **Comunicar el impacto que tiene la sostenibilidad** sobre el sector asegurador en general y sobre **Grupo Santalucía** en particular.

A continuación, se detalla el Plan de Comunicación 2021-2024:

AUDIENCIA	CANAL	MENSAJE A TRANSMITIR
EMPLEADOS Y COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de comunicación.</li> <li>• Página web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sostenibilidad como un elemento fundamental de desarrollo en el futuro.</li> <li>• La necesidad de adaptarse a las nuevas exigencias ASG.</li> <li>• Las medidas que está tomando el Grupo para contribuir al desarrollo sostenible desde el punto de vista financiero, de negocio y de responsabilidad social corporativa.</li> </ul>
CLIENTES DEL NEGOCIO ASEGURADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• Newsletter.</li> <li>• RRSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso del Grupo con el desarrollo de las finanzas sostenibles.</li> <li>• <b>Santalucía</b> pone al alcance de sus clientes productos ASG.</li> </ul>
CLIENTES DE TODOS LOS NEGOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• RRSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso conciso del Grupo con el crecimiento sostenible y la responsabilidad social corporativa.</li> </ul>
SECTOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en foros y eventos.</li> <li>• Entrevistas en medios sectoriales y económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>Grupo Santalucía</b> como player fundamental en la implantación de criterios ASG.</li> </ul>
SOCIEDAD Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos en medios generalistas y sectoriales.</li> <li>• RRSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible a través de la visibilidad de las distintas iniciativas.</li> </ul>

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.



# SANTALUCÍA Y SUS TRABAJADORES

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 03

# 03 ▶ SANTALUCÍA Y SUS TRABAJADORES

## 3.1 Nuestra plantilla

LAS PERSONAS SE SITUAN EN EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA DE **GRUPO SANTALUCÍA**. POR ESO, LA BÚSQUEDA DE LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO ES UN COMPROMISO ADQUIRIDO POR EL GRUPO, QUE TRABAJA CON UN MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO REGIDO POR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

- ▶ Una experiencia adaptada a las peculiaridades y naturaleza de cada uno de los negocios.
- ▶ Una adecuada segmentación y personalización.
- ▶ La meritocracia, la equidad, la diversidad y la inclusión como pilares de actuación.

Durante el ejercicio 2023 cabe destacar las siguientes acciones vinculadas con la plantilla:

**MODELO DE VOZ:** conocer los aspectos más relevantes de los empleados y poner foco para mejorar su experiencia y adaptar la propuesta de valor.

**LIDERAZGO PRÁCTICO:** acompañar a los responsables de los procesos de gestión de empleados y desplegar, en todos los niveles de responsabilidad, un modelo de liderazgo capaz de inspirar, construir y definir oportunidades para todos los equipos.

**CAMPUS,** la Universidad Corporativa del Grupo, continúa en proceso de adaptación y mejora continua para ser el vector de innovación y la transformación.

**ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO,** así como la mejora de la imagen de marca empleadora.

A continuación, se presentan las principales cifras acerca de la **composición de la plantilla y contrataciones a cierre de 2023:**

**COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO:** LA PLANTILLA TOTAL DEL GRUPO AUMENTÓ UN 6,2% RESPECTO A 2022, PASANDO DE 8.489 A 9.016. EN CONCRETO, ESTE INCREMENTO SE DESGLOSA EN UN INCREMENTO DE 5,3% EN LOS EMPLEADOS MASCULINOS Y 6,6% EN LAS EMPLEADAS FEMENINAS.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL	Año/Género	Femenino %	Masculino %
2023	6.322	2.694	<b>9.016</b>	2023	70,12%	29,88%
2022	5.930	2.559	<b>8.489</b>	2022	69,86%	30,14%
$\Delta$ 23/22	392	135	<b>527</b>			
$\Delta$ % 23/22	6,6%	5,3%	<b>6,2%</b>			

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

**COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD:** EL 38,4 % DE LA PLANTILLA TIENE UNA EDAD INFERIOR A 40 AÑOS, MANTENIENDO ASÍ EL EQUILIBRIO ENTRE EL TALENTO JOVEN Y EL TALENTO SÉNIOR EN EL GRUPO.

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
2023	1.350	2.108	2.958	2.166	434	<b>9.016</b>
2022	1.273	2.065	2.798	1.975	378	<b>8.489</b>
$\Delta$ 23/22	77	43	160	191	56	<b>527</b>
$\Delta$ % 23/22	6,0%	2,1%	5,7%	9,7%	14,8%	<b>6,2%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Año / Edad	Menor a 30 años (%)	Entre 31 y 40 años (%)	Entre 41 y 50 años (%)	Entre 51 y 60 años (%)	Más de 60 años (%)
2023	15%	23,4%	32,8%	24,0%	4,8%
2022	15%	24,3%	33%	23,3%	4,5%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

**COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** EL AUMENTO DE EMPLEADOS PERTENECIENTES AL SEGMENTO DE DIRECCIÓN ES DEBIDO PRINCIPALMENTE A LAS INCORPORACIONES DE JEFES DE PROYECTO, QUE VIENE REALIZANDO **GRUPO SANTALUCÍA** ENMARCADAS DENTRO DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	422	443	1.543	6.608	<b>9.016</b>
2022	382	442	1.398	6.267	<b>8.489</b>
$\Delta$ 23/22	40	1	145	341	<b>527</b>
$\Delta$ % 23/22	10,5%	0,2%	10,4%	5,4%	<b>6,2%</b>

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

Año / Rol	Dirección (%)	Supervisión (%)	Técnico (%)	Administrativo / Auxiliar (%)
2023	4,7%	4,9%	17,1%	73,3
2022	4,5%	5,2%	16,5%	73,8%

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

**DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE TRABAJO:** EL CRECIMIENTO ALCANZADO DURANTE EL PASADO EJERCICIO SE PRODUCE PRINCIPALMENTE EN EL NEGOCIO ASISTENCIAL DONDE, POR LA PROPIA NATURALEZA DEL TRABAJO, LA PROPORCIÓN DE CONTRATACIÓN TEMPORAL ES MAYOR QUE EN OTROS NEGOCIOS DEL GRUPO. NO OBSTANTE, EL 87,1% DE LOS CONTRATOS SON INDEFINIDOS, DATO QUE REFLEJA EL COMPROMISO DE **GRUPO SANTALUCÍA** CON LA ESTABILIDAD EN EL EMPLEO.

Año/Contratos	Indefinidos (TC)	Indefinidos (TP)	Temporal (TC)	Temporal (TP)	TOTAL
2023	6.969	885	1.034	128	<b>9.016</b>
2022	6.601	929	834	125	<b>8.489</b>
$\Delta$ 23/22	368	-44	200	3	<b>527</b>
$\Delta$ % 23/22	5,6%	-4,7%	24,0%	2,4%	<b>6,2%</b>

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

## PROMEDIO CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS INDEFINIDOS POR GÉNERO:** EN 2023 HAY 6.852 EMPLEADOS EN **GRUPO SANTALUCÍA** CON CONTRATOS INDEFINIDOS A TIEMPO COMPLETO. EL PROMEDIO DE ESTE TIPO DE CONTRATOS CRECIÓ UN 8,9%, OBSERVÁNDOSE UN AUMENTO MAYOR EN EL SEGMENTO DEL GÉNERO FEMENINO, QUE ALCANZA EL 11,3%.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	4.539	2.313	<b>6.852</b>
2022	4.078	2.212	<b>6.290</b>
Δ 23/22	461	101	<b>562</b>
Δ % 23/22	11,3%	4,6%	<b>8,9%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS INDEFINIDOS POR EDAD:** EL GRUPO CON MAYOR AUMENTO EN SU PRESENCIA DENTRO DEL GRUPO FUERON LOS MAYORES DE 60 AÑOS, CON UN AUMENTO DE 35,1% RESPECTO AL 2022.

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
2023	694	1.565	2.362	1.838	393	<b>6.852</b>
2022	617	1.507	2.257	1.618	291	<b>6.290</b>
Δ 23/22	77	58	105	220	102	<b>562</b>
Δ % 23/22	12,5%	3,8%	4,7%	13,6%	35,1%	<b>8,9%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS INDEFINIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** EL ROL CON MAYOR AUMENTO EN SU PARTICIPACIÓN EN EL GRUPO FUE EL DE DIRECCIÓN.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	405	432	1.296	4.718	<b>6.852</b>
2022	362	433	1.168	4.327	<b>6.290</b>
Δ 23/22	43	-1	128	391	<b>562</b>
Δ % 23/22	12,0%	-0,2%	11,0%	9,0%	<b>8,9%</b>

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

## PROMEDIO CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS TEMPORALES POR GÉNERO:** LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS CON CONTRATOS TEMPORALES A TIEMPO COMPLETO HA TENIDO UNA REDUCCIÓN DEL 6% CON RESPECTO AL 2022. EN ESE SENTIDO, LA PARTICIPACIÓN DE MUJERES BAJO ESTA TIPOLOGÍA DE CONTRATO TUVO UNA REDUCCIÓN DE 4,3% Y LA DE HOMBRES UNA DISMINUCIÓN DE 13,5%.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	846	173	<b>1.019</b>
2022	884	200	<b>1.084</b>
$\Delta$ 23/22	-38	-27	<b>-65</b>
$\Delta$ % 23/22	-4,3%	-13,5%	<b>-6,0%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS TEMPORALES POR EDAD:** EL GRUPO CON ESTA TIPOLOGÍA DE CONTRATO CON MAYOR AUMENTO EN SU PRESENCIA DENTRO DEL GRUPO FUERON LOS MAYORES DE 60 AÑOS, CON UN AUMENTO DE 26,4% RESPECTO AL 2022.

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
2023	389	261	227	127	15	<b>1.019</b>
2022	430	268	249	125	12	<b>1.084</b>
$\Delta$ 23/22	-42	-7	-22	2	3	<b>-65</b>
$\Delta$ % 23/22	-9,7%	-2,5%	-8,7%	1,5%	26,4%	<b>-6,0%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS TEMPORALES POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** LOS ROLES DIRECTIVOS Y DE SUPERVISIÓN SON LOS MENOS COMUNES DE ESTA TIPOLOGÍA DE CONTRATO, EL MÁS COMÚN ES EL ROL ADMINISTRATIVO, QUE TUVO UNA DISMINUCIÓN DEL 6% FRENTE AL 2022.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	0	1	60	958	<b>1.019</b>
2022	0	1	60	1.023	<b>1.084</b>
$\Delta$ 23/22	0	0	0	-65	<b>-65</b>
$\Delta$ % 23/22	0	0	0	-6,0%	<b>-6,0%</b>

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

## PROMEDIO CONTRATOS PARCIALES

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS PARCIALES POR GÉNERO:** LA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS CON CONTRATOS PARCIALES HA DISMINUIDO UN 3,3% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, ESTE CAMBIO SE MATERIALIZA EN UNA DISMINUCIÓN PORCENTUAL MAYOR EN HOMBRES.

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	897	157	<b>1.054</b>
2022	922	168	<b>1.090</b>
Δ 23/22	-25	-11	<b>-36</b>
Δ % 23/22	-2,7%	-6,7%	<b>-3,3%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS PARCIALES POR EDAD:** SE OBSERVA UNA DISMINUCIÓN GENERALIZADA ENTRE TODOS LOS GRUPOS DE EDAD BAJO CONTRATOS TEMPORALES, EXCEPTUANDO LOS RANGOS DE 41 Y 50 AÑOS Y 51 Y 60 AÑOS.

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
2023	227	255	315	199	58	<b>1.054</b>
2022	242	285	309	188	66	<b>1.090</b>
Δ 23/22	-15	-31	6	11	-8	<b>-36</b>
Δ % 23/22	-6,2%	-10,7%	1,9%	6,0%	-11,7%	<b>-3,3%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- **COMPOSICIÓN CONTRATOS PARCIALES POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** LOS ROLES DIRECTIVOS Y DE SUPERVISIÓN SON LOS MENOS COMUNES DE ESTA TIPOLOGÍA DE CONTRATO, EL MÁS COMÚN ES EL ROL ADMINISTRATIVO, QUE TUVO UN DECRECIMIENTO DE 4,9% FRENTE AL 2022. LAS VARIACIONES PORCENTUALES OBSERVADAS EN LA TABLA SON DEBIDAS A QUE LA MUESTRA ES BAJA Y, EN ESTOS CASOS, LIGERAS VARIACIONES DISCRIMINAN MUCHO HACIENDO QUE LA VARIACIÓN PORCENTUAL SUBA.

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	5	8	147	893	<b>1.053</b>
2022	7	7	137	939	<b>1.090</b>
Δ 23/22	-2	1	10	-46	<b>-37</b>
Δ % 23/22	-28,6%	14,3%	7,3%	-4,9%	<b>-3,4%</b>

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

De forma generalizada, el crecimiento alcanzado durante el pasado ejercicio se produce principalmente en el Negocio Asistencial donde, por la propia naturaleza del trabajo, la proporción de contratación temporal es mayor que en otros negocios del Grupo. No obstante, el 87,1% de los contratos son indefinidos, dato que refleja el compromiso de **Grupo Santalucía** con la estabilidad en el empleo.

En relación con las **desvinculaciones**, estas han aumentado respecto a 2022 principalmente en el sector femenino. A continuación, se presentan las desvinculaciones desglosado por género:

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	231	99	<b>330</b>
2022	232	79	<b>311</b>
$\Delta$ 23/22	-1	20	<b>19</b>
$\Delta$ % 23/22	-0,4%	25,3%	<b>6,1%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

#### ► DESVINCULACIONES DESGLOSADO 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
2023	76	74	85	75	20	<b>330</b>
2022	65	89	86	58	13	<b>311</b>
$\Delta$ 23/22	11	-15	-1	17	7	<b>19</b>
$\Delta$ % 23/22	16,9%	-16,9%	-1,2%	29,3%	53,8%	<b>6,1%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

#### ► DESVINCULACIONES DESGLOSADO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	9	12	40	269	<b>330</b>
2022	5	4	16	286	<b>311</b>
$\Delta$ 23/22	4	8	24	-17	<b>19</b>
$\Delta$ % 23/22	80,0%	200,0%	150,0%	-5,9%	<b>6,1%</b>

Fuente: Datos origen del Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

## 3.2 Desarrollo y retención de talento

UNA PIEZA FUNDAMENTAL DEL DESARROLLO DEL TALENTO INTERNO ES CAMPUS SANTALUCÍA, UN PUNTO DE ENCUENTRO -FÍSICO Y VIRTUAL- PARA LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE EN EL QUE LA EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS SE CONVIERTE EN ABSOLUTA PROTAGONISTA.

Es un entorno formativo activo, diferenciador y de vanguardia en el que los profesionales del Grupo encuentran formatos basados en los principios ARTE -Aspiracional, Relevante, Transformador y Eficiente- que se articula sobre tres pilares:



Espacio multisusos tecnológico que cuenta con una valoración de 3,9 sobre 4 en cuanto a la satisfacción de las instalaciones.



Espacio digital para el aprendizaje en el que se han formado durante 2023 más de 4.600 personas de todo el Grupo. Este año ha ampliado el catálogo formativo en abierto llegando a ofrecer más de 300 cursos con una valoración de 3,6 sobre 4.



El colectivo experto de los equipos docentes internos, asociados y externos. Este año se han sumado al equipo de Trainers internos más de 17 profesionales del Grupo y han sumado casi 1.500 horas de formación.

Los profesionales de todo el Grupo aprenden y se desarrollan en **Campus Santalucía** con elevados niveles de satisfacción:



La formación disponible en Campus se enfoca principalmente en las áreas transversales que están conectadas con los principales ejes marcados en el Plan Estratégico en materia de eficiencia, sostenibilidad y teniendo en cuenta la innovación, la digitalización y la contribución a los negocios.

En 2023 se han lanzado nuevas iniciativas como **Corner 3.0**, un medio de divulgación y colaboración en el que figuras relevantes internas y externas conversan sobre temas de interés. Se trata de un espacio de reflexión y colaboración en el que inspirar y dar voz a los profesionales.

Los principales acciones y programas desarrollados en 2023 han sido los siguientes:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
FORMACIÓN EN FRAUDE EN SEGUROS. DETECCIÓN Y PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su objetivo es dar a conocer la situación actual del fraude en el sector asegurador analizando las últimas estadísticas, tipologías de fraude y el perfil del defraudador para abordar las medidas orientadas a su detección y prevención.</li> <li>• El grado de satisfacción media ha sido de 89 sobre 100.</li> </ul>
TransformARTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigido a personas clave del Grupo por su implicación y relevancia en los procesos de transformación. Su objetivo es formar y capacitar a los equipos en la implementación de una nueva organización más ágil, innovadora y flexible, adecuada para un entorno en cambio constante. Introduce los conceptos clave de la transformación y las nuevas formas de trabajar, la gestión del cambio, la estrategia del dato y la innovación.</li> <li>• El grado de satisfacción media ha sido de 3,69 sobre 4.</li> </ul>
AdaptARTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia las competencias del mundo agile para favorecer una manera diferente de trabajar. Introduce los conceptos clave de la inteligencia emocional, <i>design thinking</i>, <i>lean</i>, <i>agile</i>.</li> </ul>

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN REMOTA 2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona las herramientas y hábitos para digitalizar el puesto de trabajo manteniendo la colaboración con el equipo y la productividad desde la distancia.</li> </ul>
PROGRAMAS Y TALLERES DE INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsan la transformación y movilizan a las personas hacia una mentalidad de innovación para mejorar la respuesta a los problemas del día a día. Destacan el programa de perfiles creativos, los talleres de creatividad e innovación y los talleres de <i>desing thinking</i>, todos ellos con una satisfacción media superior al 3,5 sobre 4.</li> </ul>
PROGRAMAS DE HABILIDADES TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas formativos para potenciar capacidades críticas como la comunicación, la gestión del cambio, la innovación, entre otros. Se han puesto a disposición de colectivos clave (equipos que desarrollan proyectos, impulsores digitales Accepta, Global Guides Iris Global).</li> </ul>
PROJECT MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da a conocer los fundamentos de la gestión de proyectos adaptados al modelo de <b>Santalucía</b>.</li> <li>• El grado de satisfacción media ha sido de 3,3 sobre 4.</li> </ul>
GESTIÓN DEL CAMBIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretende integrar la gestión del cambio en la gestión de los proyectos y que esta se realice de una manera eficaz en el Grupo.</li> <li>• Ha obtenido un 3,8 sobre 4 en cuanto a su aplicabilidad en el puesto de trabajo.</li> </ul>
PROGRAMAS DE LIDERAZGO	<p>Destacan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desarrollo del líder</i>, en el que han participado 150 personas y cuyo objetivo es facilitar herramientas para conseguir una visión más estratégica y potenciar habilidades en base al modelo de liderazgo de <b>Santalucía</b>.</li> <li>• <i>Liderazgo Práctico</i>, en el que han participado 300 personas. Se trabajan las cualidades del líder para aplicarlas en el día a día.</li> <li>• <i>-Programa para nuevos gestores de equipo</i>, cuyo objetivo es dotar de las herramientas a los futuros gestores de equipos. Programa de Reputación Corporativa y Redes Sociales en el que han participado 188 líderes del Grupo con una valoración de 3,33 sobre 4.</li> </ul>
CONCIENCIACIÓN EN SOSTENIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su finalidad es dar a conocer, concienciar y sensibilizar sobre los objetivos marcados en materia de sostenibilidad en el Plan Estratégico y enmarcados en el Plan Corporativo de Sostenibilidad. En 2023 lo han realizado más de 2.000 personas.</li> <li>• También se han puesto en marcha programas técnicos para colectivos específicos.</li> </ul>
PROGRAMA SUPERIOR EN PREVISIÓN SOCIAL Y DECESOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigido a los perfiles directivos de las áreas comerciales de las distintas empresas, con especial foco en el Negocio Asegurador. Su objetivo es proporcionar los conocimientos técnicos y comerciales relacionados con el ámbito de la Previsión Social y Decesos para facilitar el asesoramiento a clientes.</li> </ul>
NUEVO LÍDER COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigido a los perfiles directivos de las áreas comerciales. Su principal objetivo es el desarrollo de habilidad sobre los diferentes canales, ventas, marketing y estrategia, entre otros.</li> </ul>

En relación con los requerimientos regulatorios, políticas y herramientas se han impartido los siguientes cursos:

- ▶ Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- ▶ Reglamento General de Protección de Datos.
- ▶ Certificación CIF (Certificado de Información Financiera) y CAF (Certificado en Asesoramiento Financiero).
- ▶ Recertificación MIFID (Directiva Europea sobre los Mercados de Instrumentos Financieros) CIF/CAF.
- ▶ Concienciación en ciberseguridad.
- ▶ Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- ▶ Aplicaciones nuevas derivadas de proyectos implantados en 2023.
- ▶ Formación RGPD.

Adicionalmente, cada negocio cuenta con formación especializada con el objetivo de cubrir las particularidades derivadas de su ámbito de actividad.

## NEGOCIO ASEGURADOR Y GESTIÓN DE ACTIVOS

En **Santalucía** se han realizado más de 700 acciones formativas en las que han participado 835 personas con una valoración media de 4,55 sobre 5.

Destaca el programa específico en formación tecnológica, alineado con uno de los vectores principales de nuestro Plan Estratégico. En 2023 se han realizado alrededor de 30 acciones formativas en contenidos relacionados con Microsoft, Guidewire, ITIL, Salesforce, entre otros.

## NEGOCIO ASISTENCIAL

En **Albia** destaca el proyecto de atención emocional Albia Emocional que incluye iniciativas como una newsletter donde, de forma periódica, se comparten aspectos relevantes para la gestión emocional con las familias y para el autocuidado de las personas trabajadoras. Destacan también Tanatoalbia, Técnica de Arte Floral- Esenciales, Crematoalbia, Filosofía Lean y Productos y Servicios.

En **Ballesol** se ha impulsado la metodología online a través de un programa formativo dentro de su política asistencial muy ligado a la atención centrada en la persona. A nivel global destaca la formación Médica-Asistencial que ha supuesto un 38% de las horas totales impartidas.

## NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIONES DE SERVICIOS

En **Iris Global** destacan las formaciones impartidas para el desarrollo del liderazgo y gestión de equipos dirigidas a todos los mandos intermedios, así como de especialización en estilos de liderazgo para gerentes, con una satisfacción media de 3,5 sobre 4.

En **Accepta** (que actualmente forma parte de SIS. Servicios de Intermediación Santalucía) destaca la formación destinada a la mejora de la venta, como la formación de producto y la relativa a técnicas de venta para potenciar el conocimiento de las habilidades enfocadas en las técnicas de venta y su aplicación en la comercialización de seguros. Además, se ha impartido formación específica de liderazgo, así como en ofimática y Power BI.

El desglose de horas formativas por categoría profesional a cierre de 2023 para **Grupo Santalucía** es el siguiente:

Año/Rol	Dirección	Supervisión	Técnico	Administrativo / Auxiliar	TOTAL
2023	16.170	14.163	42.952	116.305	<b>189.589</b>
2022	15.661	13.235	34.621	95.529	<b>159.046</b>
$\Delta$ 23/22	509	928	8.331	20.776	<b>30.544</b>
$\Delta$ % 23/22	3,3%	7,0%	24,1%	21,7%	<b>19,2%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

► **NUESTRA COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS:** IGUALMENTE, SEGUIMOS TRABAJANDO PARA MANTENER UNA POLÍTICA DE COMPENSACIÓN Y DE BENEFICIOS COMPETITIVA Y HEMOS COMENZADO A TRABAJAR EN LA SIMPLIFICACIÓN DEL MODELO EXISTENTE.

El objetivo de **Grupo Santalucía** es que la retribución siga siendo una herramienta eficaz que ayude a fidelizar y a atraer el mejor talento, así como ejercer de palanca para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Por ese motivo, en 2023 se han actualizado las referencias retributivas, para alinearlas con la retribución del mercado salarial, en cada negocio, nivel de responsabilidad y de contribución a los resultados del Grupo.

La reducción del gap de género, así como el foco en el talento joven, siguen siendo fundamentales en nuestra política de remuneración.

Esas medidas no solo contribuyen a atraer e incorporar a los perfiles más relevantes, sino que favorecen su adaptación, fidelización y crecimiento en el Grupo.

Las distintas acciones puestas en marcha en los últimos años han dado sus frutos:

- Según el Ranking Merco Talento 2023, Santalucía está entre las 100 empresas españolas que mejor atraen y fidelizan el talento y ha mejorado 6 puestos respecto al ranking anterior.
- También ha obtenido el reconocimiento Top Employer 2023, Top Wellness Company 2023 y la certificación Great Place To Work, que subraya el compromiso del Grupo con la creación de un entorno laboral excepcional y equitativo para las personas trabajadoras.

En relación con el Consejo de Administración, a cierre del ejercicio 2023 está compuesto por seis hombres (86%) y una mujer (14%), al igual que en 2022. La remuneración global de sus miembros ascendió a 1.229.823,36 euros (1.197.538,15 euros en 2022), por sueldos, dietas y remuneraciones de cualquier clase (dinerarias o en especie) devengados en el curso del ejercicio. La composición actual del Consejo de Administración no permite ofrecer la información de la retribución media desagregada por género, puesto que esa presentación permitiría deducir, de forma inequívoca, la retribución concreta e individual de uno de sus consejeros, no existiendo la obligación legal de hacerla pública, de modo que se preserve en este informe su carácter estrictamente privado y confidencial.

Por otro lado, la consideración de los aspectos ASG en la remuneración variable de la Alta Dirección y el porcentaje de remuneración variable de estos que se vincula a la sostenibilidad se recoge en la siguiente tabla:

	2023	2022	Variación % 23/22
Porcentaje de remuneración variable de los ejecutivos que se vincula a la sostenibilidad	10%	10%	--

Por último, la remuneración media de la plantilla por sector de actividad y género se presenta a continuación:

#### REMUNERACIÓN MEDIA NEGOCIO ASEGURADOR Y GESTIÓN DE ACTIVOS:

	2023	2022	Variación % 23/22
Hombres	66.375,1€	62.737,4 €	<b>5,8%</b>
Mujeres	50.710,2 €	48.011,4 €	<b>5,6%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

#### REMUNERACIÓN MEDIA NEGOCIO ASISTENCIAL:

	2023	2022	Variación % 23/22
Hombres	26.381,6€	26.555,5 €	<b>-0,7%</b>
Mujeres	18.712,8€	17.945,9 €	<b>4,3%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

#### REMUNERACIÓN MEDIA NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIONES DE SERVICIOS:

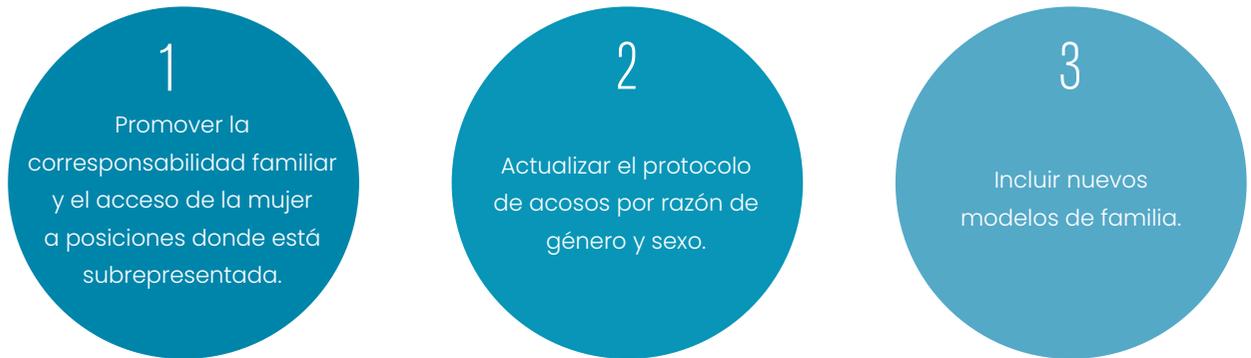
	2023	2022	Variación % 23/22
Hombres	34.656,8€	32.922,3 €	<b>5,3%</b>
Mujeres	25.452,2€	23.890,8 €	<b>6,5%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

## 3.3 Igualdad

EN 2023 SE HA ACORDADO EL III PLAN DE IGUALDAD DE SANTALUCÍA, ASÍ COMO LOS PRIMEROS PLANES DE IGUALDAD DE LA MAYORÍA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO QUE CUENTAN CON UNA PLANTILLA SUPERIOR A 50 PERSONAS.

El plan de Santalucía tiene como objetivos principales:



Se articula en torno a doce ejes:

1. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA IGUALDAD
2. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
3. CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO
4. FORMACIÓN
5. PROMOCIÓN
6. RETRIBUCIÓN Y AUDITORÍA SALARIAL
7. EJERCICIO CORRESPONSABLE DE LOS DERECHOS DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL
8. INFRARREPRESENTACIÓN FEMENINA
9. PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO
10. SALUD LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO
11. COMUNICACIÓN Y LENGUAJE INCLUSIVO
12. VIOLENCIA DE GÉNERO

De estos ejes, cabe destacar lo siguiente:

## EJE 2. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Recoge nueve medidas, entre las que destacan:

- ▶ Planes de acción para inspirar a mujeres en perfiles STEM.
- ▶ En los procesos de selección y promoción, priorización del acceso al puesto a la mujer en aquellas posiciones donde se encuentre infrarrepresentada, a equivalentes de condiciones de idoneidad y competencias.
- ▶ Procurar que la presencia de candidaturas femeninas no sea inferior al 50% al inicio del proceso de selección.

## EJE 3. CLASIFICACION PROFESIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO

Con dos medidas:

- ▶ Negociación de un nuevo modelo de roles con perspectiva de género, vertebrador de las políticas y procedimientos de gestión de los recursos humanos, como evaluación y atracción del talento, compensación, gestión del desempeño, formación y desarrollo, y que refleje la realidad de la organización y se utilice eficazmente por todos los implicados en la gestión de personas.
- ▶ Actualización de la descripción de los puestos de trabajo existentes en la compañía.

## EJE 5. PROMOCIÓN

Con cinco medidas, entre las que destacan:

- ▶ En los procesos de promoción a los niveles 6 y 5 salariales, que obligatoriamente establece el Convenio cada dos años, el comité de empresa podrá designar un miembro que participará a fin de emitir su criterio.
- ▶ Fomento de promoción de mujeres a puestos de Dirección, facilitando la capacitación necesaria para ello y priorizándolas en los procesos de promoción.
- ▶ Informar a las personas candidatas no promocionadas de los motivos, para garantizar la inexistencia de sesgos de género, y orientación según su perfil.

## EJE 7. EJERCICIO CORRESPONSABLE DE LOS DERECHOS DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Con doce medidas, entre las que destacan las siguientes:

► **Corresponsabilidad familiar.** Para favorecer el uso de las medidas de corresponsabilidad tanto por mujeres como por hombres, se han establecido las siguientes medidas:

- Extensión durante cuatro años del teletrabajo en periodos no lectivos, siendo una medida que no identifica exclusivamente a las mujeres como usuarias.
- Incorporación del catálogo EFR (Buenos para ti, bueno para Santalucía) al Plan de Igualdad, en la parte que tiene relación con la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Establecimiento de un mes de excedencia sin baja.
- Reducción de la jornada laboral en tiempo estival para madres y padres con menores de 12 años con menos proporcionalidad de reducción salarial.

► **Familias monoparentales,** en general, los permisos que establece el convenio se han ampliado para este tipo de familias. Por ejemplo:

- Pasa de 20 a 25 horas el tiempo para asistir a consulta médica o por motivos escolares del hijo/a menor de 18 años.
- Se amplía en dos semanas el permiso de maternidad/paternidad.

En materia de Corresponsabilidad Familiar, dentro del capítulo de medidas del Plan de Igualdad, Santalucía ha sido reconocida con el Premio WOMAN FOWARD, categoría Bronce en Grandes Empresas con Consejo de Administración (Posición número 3 de las mejores 50 Grandes Empresas en materia de Igualdad).

Finalmente cabe destacar que, en relación con la reducción de la brecha salarial, como parte del Plan Corporativo de Sostenibilidad 2021- 2024 se ha establecido el objetivo de alcanzar el 0,5% en el ratio de incremento salarial de mujeres frente a los hombres. A cierre de 2023, este ratio se ubicó en 0,8%, cumpliendo con el objetivo delimitado.

## 3.4 Diversidad

LA DIVERSIDAD ES UNA PARTE INTEGRAL DE **GRUPO SANTALUCÍA** Y SE ABORDA TOMANDO COMO BASE LA APORTACIÓN REAL QUE OFRECE UN EQUIPO DIVERSO, Y NO SOLO DESDE LA NO EXCLUSIÓN DE COLECTIVOS.

La Estrategia Corporativa de Diversidad del Grupo se apoya en estos tres ejes:



Las cifras destacadas anteriormente en cuanto a distribución por edades de la plantilla dejan clara la relevancia que tiene la diversidad generacional para el Grupo.

En relación con la diversidad de género, destacan las siguientes acciones por empresas:



- ▶ Forma parte de la Alianza CEO por la Diversidad cuyo objetivo es impulsar la innovación en estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas españolas.
- ▶ Adhesión a la Red Ewi, una red de compañías y profesionales del Sector Asegurador con un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo.



Programa Talento Femenino que reúne las siguientes acciones:

- ▶ Tercera Edición del Comité Talento Femenino cuya finalidad es ofrecer una mayor visibilidad y un espacio de reflexión y fortalecimiento a todas las mujeres de la organización.
- ▶ Programa Alumni Talento Femenino: charlas inspiradoras enfocadas al empoderamiento y liderazgo femenino.
- ▶ 4ª edición del programa de mentoring interno.
- ▶ Participación de mujeres en el “Programa Progresar” (CEOE y ESADE).

Además, ha recibido el Sello Empowering women’s talent.



- ▶ Despliegue de la formación en el Plan de Igualdad a nivel nacional.
- ▶ Celebración del día Internacional de la Mujer, a través de distintas campañas de comunicación.

Por último, para favorecer la diversidad funcional, **Grupo Santalucía** ha seguido trabajando para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mediante distintas vías:

- ▶ A través de la contratación de personas con discapacidad compatible con el puesto que van a ocupar. A 31 de diciembre de 2023, las personas con discapacidad en nuestro Grupo ascendían a 122.
- ▶ Trabajando para el afloramiento de la discapacidad, con el apoyo del Plan Aflora que se realiza con la Fundación Adecco. Este plan proporciona información en materia de discapacidad y articula los medios necesarios para gestionar el certificado acreditativo de la misma.
- ▶ Apoyando el proyecto de inclusión sociolaboral de la Asociación Talismán “Creando oportunidades” que proporciona un programa formativo para personas con discapacidad intelectual, en el que colaboran diferentes empresas y fundaciones. También se llevan a cabo otras medidas, como compras a centros especiales de empleo y donaciones.

- ▶ Lanzando programas de sensibilización específicos dirigidas al equipo directivo del Grupo, como píldoras formativas y charlas, que complementan otras acciones destinadas a todos los colectivos, como la difusión de un manual de trato adecuado a personas con discapacidad o noticias y contenidos en fechas destacadas como el 3 de diciembre, Día Internacional de la Discapacidad.
- ▶ Promoviendo la participación de asociaciones y fundaciones en los Mercadillos Solidarios que organizamos en distintas sedes durante nuestro Mes del Compromiso, en noviembre.

Por otra parte, desde el punto de vista de la accesibilidad, todos nuestros inmuebles están adaptados a las condiciones básicas de accesibilidad en los edificios establecidas regulatoriamente e incorporadas al Código Técnico de la Edificación (CTE). Únicamente no se ha optado por la adaptación del edificio cuando existe una imposibilidad técnica absoluta por dificultades estructurales o protección arquitectónica de adaptación del inmueble o de sus instalaciones a personas con discapacidad.

En este sentido, se entiende por "accesibilidad" no solo que se puede acceder a las instalaciones sino también que, una vez en ellas puedan hacer un uso razonable de los servicios proporcionados.

Del mismo modo, en todos aquellos inmuebles que tienen aparcamiento asociado al mismo, existen plazas reservadas para personas con discapacidad. Todos los inmuebles disponen al menos de una plaza reservada para usuarios de silla de ruedas por cada cien plazas o fracción.

**Grupo Santalucía** también contribuye a la integración de las personas con discapacidad a través de relaciones con proveedores indirectos que constituyen Centros Especiales de Empleo. A cierre de 2023, estos proveedores ascienden a 20 (17 en 2022).

## 3.5 Bienestar y conciliación

DESDE QUE **SANTALUCÍA**, EMPRESA MATRIZ DEL GRUPO, OBTUVIERA LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE DE LA FUNDACIÓN MASFAMILIA EN 2017, NO HA DEJADO DE TRABAJAR PARA AMPLIAR LAS MEDIDAS DESTINADAS A MEJORAR EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN, MEDIDAS RECOGIDAS EN EL CATÁLOGO EFR.

Otras empresas del Grupo han seguido sus pasos. Es el caso de **Iris Global Soluciones de Asistencia**, que ha obtenido esta Certificación en 2023 y **Servicios Generales Santalucía**, que está en proceso de certificación.

Durante 2023 se han implementado medidas adicionales a las ya existentes enfocadas al bienestar de las personas y se ha acordado un paquete de ayudas económico-sociales para la plantilla como respuesta al entorno de elevada inflación (para formación, por hijos, préstamos, gratificaciones por antigüedad, acceso a seguros).

Entre las medidas vigentes en algunas de las empresas del Grupo destacan:

- ▶ Teletrabajo excepcional por cierre de centros escolares durante las vacaciones de Navidad, verano y Semana Santa.
- ▶ Libre elección de jornada continuada o partida de lunes a jueves. En este segundo caso se recibe una tarjeta restaurante para compensar el coste de 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 14:00 y las 16:00 y las 18:00 horas para favorecer la conciliación laboral.
- ▶ Flexibilidad horaria de 90 minutos en la entrada y la salida.
- ▶ Compra de vacaciones en los casos de maternidad, paternidad y guarda legal.
- ▶ 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, un permiso que se ha ampliado para asistir a temas relacionados con la escolarización de los hijos/as.

Todas las compañías de **Grupo Santalucía** cumplen con la normativa actualmente vigente en materia de permisos por maternidad y paternidad.



## DESCONEXIÓN DIGITAL

En cumplimiento de la normativa vigente, se han establecido los criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando en todo momento los estándares mínimos de protección de la intimidad de las personas trabajadoras, de acuerdo con los usos sociales y los derechos reconocidos constitucional y legalmente. En la elaboración de dichos criterios han participado los representantes de los trabajadores.

Durante el ejercicio 2023 se han alcanzado acuerdos con la Representación Sindical con el objetivo prioritario de promover el respeto al tiempo de descanso, permisos o vacaciones mediante unas Reglas de Desconexión Digital (RDD) en las que se reconoce el derecho a no atender comunicaciones fuera de la jornada de trabajo, entre otras. Además, se ha establecido un contexto normativo, otro de salud digital y una Comisión de Derechos Digitales que asegure el correcto cumplimiento de las medidas.



## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En línea con su compromiso con el ODS 3, **Grupo Santalucía** sigue trabajando para mejorar el bienestar y la salud de las personas que forman parte de la organización.

Con este fin se constituyó un Servicio de Prevención Mancomunado al que están acogidos el 70,8% de las empresas que conforman el Grupo, lo que supone el 50,7% de la plantilla. Este servicio es el encargado de implantar la política de Bienestar y Salud y el Sistema de Gestión que rige cada una de las actuaciones realizadas en las empresas que lo integran, no limitando sus actuaciones al mero cumplimiento normativo, sino ampliando su compromiso hacia la salud global y el bienestar de todas las personas que lo componen.

Las empresas que no forman parte del Servicio de Prevención Mancomunado gestionan de manera individual su actividad en esta materia a través de servicios de prevención ajenos, excepto Balesol, que lo gestiona a través de su Servicio de Prevención Propio.

Durante el año 2023 se han llevado a cabo numerosas acciones en este ámbito, y se ha obtenido, por parte de las empresas gestionadas por el servicio de prevención propio, la certificación ISO 45.001 para **Grupo Santalucía**, así como la certificación como Empresa Saludable para el perímetro auditado.

A cierre de año se han realizado más de 2.300 consultas médicas y de enfermería, con un incremento notable en el número de consultas presenciales y, gracias a la promoción de la telemedicina, se han superado las 360 consultas y vídeo consultas realizadas a través de Teams.

Se mantienen las consultas presenciales en los centros de Accepta, Albia e Iris Global de Madrid, potenciando la actividad de fisioterapia. Además, se ha realizado una campaña de detección de Hipertensión Arterial en los centros de Plaza de España y Ribera del Loira.

2023 también ha sido el año de consolidación de Agenda Bienestar, con más de un 60% de plantilla usuaria y numerosos programas, entre los que destacan:

- ▶ Ruta de Alimentación Saludable que ha reforzado su recorrido formativo con nuevos talleres y webinars, la edición de menús mensuales, los grupos de trabajo colectivo Operación Verano y Operación Otoño y el servicio individual de nutricionista.
- ▶ Vida Activa que, además de las clases virtuales de fitness, yoga y pilates, ofrece una propuesta de entrenamientos mensuales en diferentes niveles de intensidad, nuestro Club Deportivo, con oferta de pádel, fútbol y carreras populares y el servicio de asesoramiento individual por un entrenador personal.
- ▶ A tu lado, enfocado al bienestar emocional, que este año ha enriquecido su oferta formativa anual y el servicio de atención psicológica con la creación de la escuela de relajación Relaxing jueves.

De forma adicional, se impulsa la implantación de hábitos saludables con acciones como el programa para dejar de fumar, el Mes del Sueño, el rincón del Snack Saludable, el resto Suma km, sesiones de relajación y campañas de difusión en temáticas específicas como el Ictus.

Todas estas actividades se traducen en una participación de más de 3.500 personas en acciones de Agenda Bienestar, más de 1.100 asistentes a acciones formativas promovidas en los programas, más de 100.000 accesos a la web y más de 1.440 asistencias individuales a los especialistas que nos acompañan.

Cabe destacar la certificación de los diferentes negocios auditados como Empresa Saludable y Sostenible en Promoción de la Salud conforme al modelo de la OMS y otorgada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y el reconocimiento a Santalucía como Top Wellness Company 2023 por Intrama.

A continuación, se detalla el número de accidentes de trabajo, los índices de frecuencia y gravedad y el número de enfermedades profesionales por género a cierre de 31 de diciembre de 2023 y 2022 para el **Grupo Santalucía**:

## NÚMERO DE ACCIDENTES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	315	80	<b>395</b>
2022	294	88	<b>382</b>
$\Delta$ 23/22	21	-8	<b>13</b>
$\Delta$ % 23/22	7,1%	-9,1%	<b>3,4%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

## ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino
2023	26,7	15,9
2022	27,4	18,3

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

## ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES POR GÉNERO

Año/Género	Femenino	Masculino
2023	0,5	0,4
2022	0,4	0,5

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

## NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES POR GÉNERO:

Año/Género	Femenino	Masculino	TOTAL
2023	4	0	<b>395</b>
2022	3	0	<b>382</b>
$\Delta$ 23/22	1	0	<b>1</b>
$\Delta$ % 23/22	33,3%		<b>33,3%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

## COBERTURA DE LOS TRABAJADORES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) defiende el derecho a la libertad sindical y de asociación como un derecho fundamental que garantiza la posibilidad de establecer entidades y afiliarse a ellas de manera libre, con el propósito de llevar a cabo la negociación colectiva, promover el diálogo social y proteger los intereses comunes de los trabajadores. Esto implica evitar cualquier forma de suspensión, interferencia, e incluso castigos o sanciones en situaciones extremas.

- ▶ En el caso de los empleados que forman parte de las sociedades que componen **Grupo Santalucía**, se les concede el derecho de constituir organizaciones independientes de trabajadores o de unirse a ellas de manera voluntaria. Esto se hace con el fin de participar activamente en la negociación colectiva y el diálogo social, tanto para contribuir al desarrollo del sistema económico y social en España, como para mejorar las condiciones laborales y de vida de las personas que integran el Grupo.
- ▶ Además, la totalidad de los empleados del Grupo están cubiertos por convenios de negociación colectiva. Comprometidos con el diálogo social, **Grupo Santalucía** cuenta con los procedimientos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, y viene manteniendo reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores de cada una de las sociedades que constituyen el Grupo. Durante el ejercicio 2023, las principales líneas de diálogo han estado relacionadas con el modelo extraordinario de teletrabajo, protocolos de movilidad interna, procesos de promoción profesional, entre otros aspectos del contrato de trabajo.



# SANTALUCÍA Y SUS CLIENTES

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 04

# 04 ▶ SANTALUCÍA Y SUS CLIENTES

## 4.1 Nuestros clientes

NUESTRO PROPÓSITO SITÚA AL CLIENTE EN EL CENTRO DE TODAS NUESTRAS ACTUACIONES. POR ESO, CADA AÑO TRABAJAMOS PARA RENOVAR Y ACTUALIZAR ESTE FUERTE COMPROMISO QUE TENEMOS CON ÉL. TODAS NUESTRAS DECISIONES Y ACCIONES TIENEN COMO FUNDAMENTO Y OBJETIVO MEJORAR SU EXPERIENCIA CON NOSOTROS.

En 2023 hemos trabajado especialmente para conocer mejor a nuestros clientes de manera que podamos diseñar experiencias más ajustadas a sus expectativas.

Las principales líneas de trabajo que se han desarrollado en este año han sido:

- ▶ Hemos implantado un nuevo modelo de Voz de Cliente para obtener información que nos permita diseñar experiencias más ajustadas a sus demandas y necesidades.
- ▶ Para facilitar y agilizar sus interacciones, hemos trabajado en la automatización y digitalización de procesos de gestión documental como, por ejemplo, los que se deben realizar con carácter posterior al fallecimiento.
- ▶ También, hemos incorporado nuevas herramientas que permiten realizar una identificación temprana de clientes insatisfechos para poder responderles de manera más ágil. Los equipos de **Santalucía**, empresa matriz del Grupo, e **Iris Global**, empresa del Grupo especializada en la prestación de servicios, han trabajado de manera estrecha en este punto.
- ▶ La retención ha sido otro aspecto en el que se ha continuado trabajando. Se han implantado mejoras en las herramientas disponibles y diseñado acciones más eficaces para mejorar los índices de retención.
- ▶ Hemos evolucionado algunas de las funcionalidades del Espacio Cliente, como el proceso de login, registro y navegación, para mejorar la experiencia de usuario. Además, se ha dado acceso a este Espacio a nuevos perfiles. Estas acciones contribuyen a promover nuevos canales de contacto con el cliente con el objetivo de mejorar su acceso a nuestra oferta de valor.

- ▶ Se han incorporado nuevas funcionalidades a la App para mejorar la comunicación con los clientes y facilitar el seguimiento en la resolución de siniestros.
  
- ▶ **Iris Global** ha continuado trabajando en desarrollar la omnicanalidad con la implantación de WhatsApp como canal de contacto y atención al cliente y un asistente virtual con el objetivo de mejorar su Experiencia de Cliente en las esperas. Se monitorizan de cerca las volúmetrías de siniestros para poner en marcha los planes necesarios que garanticen los niveles de servicio a nuestros clientes. También ha afianzado su posicionamiento en el mercado como partner de asistencia.
  
- ▶ **Grupo Albia** ha implantado el Estilo Albia Digital y, en su compromiso con la atención emocional a los familiares, ha ampliado la colección “Enséñame a despedirme” con dos nuevas guías de apoyo al duelo en caso de suicidio y al duelo en el aula.
  
- ▶ En **Ballesol** se han acometido durante 2023 distintos proyectos con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes:
  - Se ha puesto en marcha una nueva aplicación de gestión de sus centros que supone una mejora en la gestión de los datos de los residentes, con información en tiempo real y que incorpora la digitalización de los cuidados y la eliminación de papel y reducción de los tiempos de consulta.
  
  - Como parte también del plan director de tecnología y del programa de mejoras de calidad asistencial se ha realizado con éxito una prueba piloto para la detección de caídas y errantes mediante las cámaras del circuito cerrado de TV de los centros, que junto a la aplicación de Inteligencia Artificial permite mejorar la calidad del servicio y la detección temprana de incidencias.
  
  - Se han renovado infraestructuras para incorporar avances relacionados con la digitalización de los servicios y mejorar la calidad.
  
- ▶ En **Santalucía Asset Management**, para facilitar el acceso de los clientes a nuestros servicios, se ha ampliado el horario de atención a los partícipes y se ha continuado desarrollando una oferta de productos bajo criterios de sostenibilidad. También, a lo largo del año se han realizado charlas dirigidas a clientes para ofrecer una visión de distintos aspectos de la evolución de los mercados.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El compromiso de Santalucía con la satisfacción del cliente es total y la medición del NPS sigue siendo la base sobre la que se diseñan acciones para mejorar su experiencia y superar sus expectativas. En 2023 el NPS global se situó en el 38,2% mejorando en casi seis puntos el alcanzado en 2022.

En su vocación de servicio al cliente, Santalucía asistió en 2023 un promedio diario de 2.560 siniestros patrimoniales, destacando el mes de octubre, en el que como consecuencia de una de las danas se llegaron a atender 7.000 siniestros al día y hasta 1.000 llamadas en una hora.



Iris Global ha mantenido su compromiso con la satisfacción de los clientes. El NPS en la resolución de siniestros de seguros de Hogar es de un 63,6% y en la gestión de siniestros de Decesos se situó en el 71%.



Grupo Albia ha seguido trabajando para prestar un servicio operativa y emocionalmente excelente a las familias. Su NPS se situó en 2023 en el 84,6%, mejorando en dos puntos el obtenido en 2022.



En Ballesol, según el último informe de satisfacción elaborado por la empresa independiente Stiga, experta en Customer Experience, el grado de satisfacción global de familiares y residentes durante 2023 mejoró significativamente con respecto a 2022. Entre los resultados destaca la satisfacción general, que alcanza los 8,68 puntos sobre 10. Al igual que el índice de recomendación, que se situó en el ejercicio en 48,8 (+6,2 puntos respecto a 2022).

## PROPUESTA DE VALOR

Nuestra propuesta de valor ha continuado enriqueciéndose durante 2023 para cumplir con el compromiso que tenemos adquirido con nuestros clientes de ofrecer soluciones a sus necesidades de protección, previsión y prevención a lo largo de toda su vida.

- **Santalucía** ha vuelto a ampliar su oferta de productos de inversión con alternativas de ahorro adaptadas a la nueva coyuntura de tipos de interés, para que el cliente pueda seleccionar los que considere más ajustados a sus necesidades de previsión y prevención. En concreto, ha lanzado nuevas emisiones de sus productos *Maxiplan Inversión Premium* y *Maxiplan Inversión Depósito Flexible*, así como nuevos seguros de rentas vitalicias: *Maxiplan Inversión Rentas Constante* y *Maxiplan Inversión Rentas Decrecientes*. En 2023 también ha lanzado el Unit Linked *MaxiPlan Cestas Colectivo*, un seguro de vida ahorro colectivo que es una apuesta por contribuir al desarrollo de la previsión social.

- ▶ De forma adicional, ha continuado mejorando la gama de Seguros de Hogar, con las modalidades *Completo* y *Premium* que incorporan nuevas garantías y coberturas.
- ▶ También se ha actualizado el Seguro de Mascotas para dotarle de una mayor flexibilidad que permita adaptarse mejor a las preferencias de los clientes.
- ▶ **Santalucía Asset Management** ha lanzado en 2023 nuevos fondos de inversión, Santalucía Renta Fija 2026, FI, un fondo de renta fija a vencimiento 18 meses, y Santalucía Quality Acciones, FI, que invierte en compañías de calidad y con foco en principios medioambientales y sociales.
- ▶ En 2023, **Iris Global** lanzó un nuevo servicio: el certificado energético. Este servicio ayuda a obtener el certificado de eficiencia energética para activos inmobiliarios. Iris Global destaca por su experiencia, orientación al cliente, cobertura nacional, compromiso con la sostenibilidad y servicio personalizado, haciendo que la implementación de este servicio sea fácil y beneficioso para sus clientes.
- ▶ **Grupo Albia**, cumpliendo con su compromiso de estar cerca de las personas y hacer de la despedida un momento especial, pone a disposición de sus clientes la Plataforma Celebra su Vida. También, ha ampliado la prestación de sus servicios para animales de compañía. Además, ha puesto a disposición de los clientes la floristería online Esencia y ha incorporado nuevos ritos funerarios entre los servicios ofrecidos.
- ▶ **Ballesol**, para mejorar la gestión de la salud y la calidad de vida de sus residentes, ha apostado por el uso de la tecnología tanto en fisioterapia, como incorporando los últimos avances tecnológicos disponibles en sus tratamientos: laserterapia, artromotores, ultrasonidos, microondas, así como el uso de ejercitadores activos, pasivos y asistidos, como el thera trainer Tigo.

## RECONOCIMIENTOS

El compromiso del Grupo con sus clientes se ha visto recompensado en 2023 con varios reconocimientos:



**Santalucía** ha sido reconocida como la compañía aseguradora con mejor experiencia de cliente en los seguros de Hogar por segundo año consecutivo, según el informe anual de Benchmarking de Satisfacción del Sector Seguros 2023, realizado por la consultora StigaCX y difundido por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)



En 2023, **Iris Global Soluciones de Protección** ha sido reconocida como la 7ª aseguradora mejor valorada en satisfacción global del mercado español, destacando entre las 10 marcas mejor valoradas en el Barómetro ADECOSE 2023 como reconocimiento a su compromiso continuo con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, reflejado en su mejora en diversos aspectos como gestión comercial, producción y servicios de asistencia en viaje

En los Premios Best Performance, **Iris Global** recibió el galardón en la categoría de Asset Management & BPO por su destacada gestión en adecuación de activos inmobiliarios, demostrando su capacidad para enfrentar desafíos y convertir crisis en oportunidades comerciales.

Además, **Santalucía** junto a **Iris Global** fueron premiadas en los Platinum Contact Center Awards por su excelencia en la estrategia de experiencia de cliente en seguros.



El podcast "Yo sí tengo ganas" de **Ballesol**, fue el ganador en los Premios de la Fundación "la Caixa". Y, en los VII Premios SaluDigital, **Ballesol** recibió el Premio a la Originalidad Tecnológica, unos galardones que reconocen las mejores iniciativas tecnológicas en materia de salud por el proyecto "Despierta tus sentidos", un programa de estimulación y de terapia no farmacológica creada por Ballesol y dirigida a personas con demencia avanzada.



Los gestores de Santalucía Asset Management han sido reconocidos por su labor por diferentes medios especializados (RankiaPro, FundsPeople).

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

**Grupo Santalucía** cuenta en su Negocio Asegurador y de Gestión de Activos con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para cada una de las sociedades que conforman estos segmentos de negocio, con el fin de mantener una estructura que permita dar servicio y prestar atención personalizada a cada uno de los clientes.

El objetivo de este servicio es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presente cualquier persona, física o jurídica, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, basando sus resoluciones en lo establecido en el contrato y en la Ley de Contrato de Seguro, así como utilizando los principios de transparencia, protección del cliente, buenas prácticas aseguradoras y actuando con total autonomía sobre el resto de departamentos, garantizando de este modo la independencia en su toma de decisiones.

En el ejercicio 2023 se han gestionado 12.144 quejas y reclamaciones, con un plazo medio de resolución de 9,3 días. Este plazo es inferior en casi cinco días al objetivo marcado de no superar en 15 días el tiempo medio de resolución de los expedientes.

Negocio	Número de quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas	2023	2022	% Variación 23/22
Asegurador y Gestión de activos	Número de quejas y reclamaciones gestionadas	12.244	12.634	-3%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Plazo medio de resolución (promedio de días)	2023	2022	% Variación 23/22
Plazo medio de resolución	9,3	10	-7%

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

## 4.2 Productos y servicios en materia de Sostenibilidad

EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD, **GRUPO SANTALUCÍA** SE HA COMPROMETIDO A SEGUIR DESARROLLANDO UNA GAMA DE PRODUCTOS ASG, LO QUE REPRESENTA UN PUNTO IMPORTANTE DENTRO DEL PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD. ACTUALMENTE HA TRABAJADO EN EL DESARROLLO DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:

- **Planes de Pensiones – Renta variable mixta Internacional:** en el 2021 se lanzaron dos Planes de Pensiones, comercializados por **Santalucía** y **Unicorp Vida**, que invierten en activos que promueven características sostenibles.
- **Fondos de Inversión:** desde el primer semestre de 2024, **Santalucía** cuenta con cinco fondos de inversión clasificados bajo el Artículo 8 de la SFDR, en los que se consideran los aspectos ambientales y sociales en las decisiones de inversión.
- **Unit Linked:** de cara al futuro, se ha establecido el objetivo de lanzar dos nuevos productos Unit Linked con características ASG en la selección de las inversiones subyacentes.

De forma adicional, y dentro de su cartera de productos, **Grupo Santalucía** está desarrollando Garantías "ASG" que se ponen a disposición de los asegurados de la cartera No Vida y que promueven y fomentan cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobierno. Estas son:

## DETALLE DE GARANTÍAS

- ▶ **Testamento digital:** buscando reducir el papeleo que se genera en el proceso de redacción de testamento, se ha digitalizado el proceso.
- ▶ **Asistencia al hogar:** se incluye la reparación de electrodomésticos y equipos informáticos, alargando de esta forma su vida útil y retrasando el consumo y fabricación de equipos nuevos.
- ▶ **Asistencia digital:** garantía que está orientada al teletrabajo, entendiendo que este es una medida de reducción de huella de carbono.
- ▶ **Energía solar:** se contempla dentro del capital continente como instalaciones aseguradas, incluyendo la garantía por robo como opcional.
- ▶ **Envío de alertas de incidencias atmosféricas.**
- ▶ **Desatascos sin daños:** para prevenir las filtraciones en el subsuelo se ofrece la garantía de desatascos sin daños asociada a diferentes pólizas de hogar.
- ▶ **Atención telefónica:** garantía asociada a la protección jurídica en la que el asegurado puede consultar las normativas aplicables, incluyendo las relacionadas con la sostenibilidad.
- ▶ **Atención psicológica:** en situaciones de desastres, pone a disposición de la familia del asegurado fallecido un servicio de atención psicológica de manera presencial o en consulta.
- ▶ **Evaluación geriátrica integral:** en el ramo de decesos y accidentes, cuentan con garantías como evaluaciones médico-psicológicas integrales anuales. Buscando identificar posibles patologías, facilitar los diagnósticos específicos y establecer las necesidades asistenciales que pudieran requerir de acuerdo con cada situación.
- ▶ **Farmacogenética:** los asegurados que contraten la garantía y que hayan sido diagnosticados con cáncer de mama, colon y rectal, podrán acceder a una avanzada y contrastada técnica genética para conocer su respuesta a determinados fármacos para personalizar su tratamiento.
- ▶ **Garantía de derrumbe accidental.**
- ▶ **Contratación de Centro Especial de Empleo.**

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

## 4.3 Protección de datos personales y ciberseguridad

**GRUPO SANTALUCÍA** ESTÁ COMPROMETIDO CON LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE SUS CLIENTES Y CON EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS NORMATIVAS Y REGULACIONES APLICABLES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. EN LÍNEA CON ESTE COMPROMISO, DESDE ALGUNAS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO SE CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PRIVACIDAD QUE ESTABLECE CÓMO RECOPIAMOS, UTILIZAMOS, ALMACENAMOS Y PROTEGEMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL DE NUESTROS CLIENTES DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

A partir de esta Política, se asegura el cumplimiento de las distintas normativas en materia de privacidad aplicables, como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Así, para garantizar la seguridad de la información, Grupo Santalucía trabaja para asegurar que el tratamiento de datos personales se ciña a los siguientes principios básicos:

- ▶ **Principio de licitud y lealtad:** garantiza que los datos solicitados, almacenados y procesados de los interesados son tratados de manera lícita y leal.
- ▶ **Principio de transparencia:** adopta medidas adecuadas para proporcionar información fácilmente accesible e inteligible a los interesados sobre los datos recopilados que les pertenezcan.
- ▶ **Consentimiento:** cuando el tratamiento se basa en el consentimiento del interesado, adopta los mecanismos necesarios para obtener un consentimiento libre, específico, informado, expreso e inequívoco. Si el consentimiento se solicita en el contexto de una declaración escrita que se refiere a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de forma clara, inteligible y de fácil acceso, utilizando un lenguaje claro y sencillo. El interesado tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, y la retirada no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.
- ▶ **Limitación de la finalidad:** los datos personales se tratarán exclusivamente para la finalidad o finalidades para las que fueron recabados, y no se destinarán a fines distintos de los autorizados por la legislación y/o el consentimiento del titular. La recogida de datos se realizará con fines legítimos y no se tratarán posteriormente de manera incompatible con dichos fines.
- ▶ **Minimización de los datos:** la recopilación de datos se limitará a aquellos que sean adecuados, pertinentes y necesarios en relación con los fines para los que se tratan. Se recopilará la mínima cantidad de datos posible.

- ▶ **Exactitud de los datos:** los datos de carácter personal que se traten deben ser exactos y, si es necesario, actualizados. Se tomarán todas las medidas razonables para suprimir o rectificar sin demora los datos personales inexactos y/o desactualizados con respecto a los fines para los que se tratan.
- ▶ **Integridad y confidencialidad:** adopta medidas de seguridad para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos personales y minimizar los riesgos asociados a su tratamiento. Se compromete a asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- ▶ **Limitación del plazo de conservación:** no conserva los datos personales más allá de los plazos permitidos por la legislación aplicable y su Política de conservación y eliminación de datos personales.
- ▶ **Deber de secreto:** todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales tienen la obligación de mantener el secreto profesional respecto a dichos datos. Estas obligaciones persisten incluso después de finalizar sus relaciones con nosotros. No se revelará información personal sobre terceras personas, distintas del interesado, salvo que esté establecido por ley o con la autorización expresa del interesado, incluso en caso de vínculo de parentesco.
- ▶ **Principio de compromiso con los derechos del interesado:** proporcionamos herramientas y procedimientos claros y sencillos para garantizar el correcto ejercicio de los derechos del interesado según la legislación aplicable.

Adicionalmente, consciente de la creciente preocupación por la protección de los datos de carácter personal y el aumento de las amenazas de ciberseguridad, se cuenta con un Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad contemplado en el Plan Estratégico 100+. Este Plan de Seguridad está compuesto por un conjunto de proyectos que abarcan todas las funciones del ciclo de ciberseguridad establecido por la normativa internacional NIST (National Institute of Standards and Technology) Cybersecurity Framework, adoptada por las principales empresas a nivel mundial. Estas funciones identifican la madurez de una empresa en ciberseguridad y permiten la evaluación de su capacidad en la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de ciber amenazas.

Los proyectos del Plan de Seguridad de la Información están comprendidos dentro de este marco de referencia definido por el NIST con el objetivo de aumentar la madurez de la ciberseguridad en el Grupo de manera continua y homogénea y conseguir mitigar los ciberriesgos a los que está expuesto. La ejecución del Plan de Seguridad está logrando elevar la madurez de ciberseguridad a niveles óptimos, lo que se traduce en una mayor seguridad para clientes, colaboradores, proveedores y grupos de interés en general en todos los servicios y desde todas las Empresas del Grupo.



TRABAJADORES



GESTIÓN RESPONSABLE



CLIENTES



MEDIOAMBIENTE



ESTRATEGIA



SEGURIDAD

# SANTALUCÍA Y SUS PROVEEDORES

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 05

# 05 ▶ SANTALUCÍA Y SUS PROVEEDORES

LOS PROVEEDORES SON UNA PIEZA FUNDAMENTAL EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES. EN EL CASO DE **GRUPO SANTALUCÍA** CUENTA CON REDES DE PROVEEDORES DIRECTOS<sup>1</sup> MUY HETEROGÉNEOS COMO CONSECUENCIA DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES, SERVICIOS Y PRODUCTOS OFRECIDOS A SUS CLIENTES.

Sus principales categorías son las redes funerarias, gabinetes periciales, empresas reparadoras, despachos jurídicos, salud y bienestar, residencias geriátricas, asistencia en traslados y viajes, servicios digitales, así como otras empresas muy especializadas en diversas materias. También cuenta con una red extensa de proveedores indirectos<sup>2</sup>.

El Grupo reconoce la importancia de extender la difusión de sus principios a lo largo de su cadena de suministro, considerándola clave para consolidar una red de proveedores y colaboradores coherente con los valores corporativos. Con este propósito, se implementan modelos de gestión de redes de proveedores se someten a un proceso de evaluación continua, con el objetivo de mantener los estándares de calidad establecidos por el Grupo.

En este sentido, las distintas Políticas de Gestión de Redes de proveedores (también conocida como Política de Compras) tienen como objetivo unificar criterios entre las diferentes empresas del Grupo, con el propósito de homologar, contratar o prescribir a proveedores comprometidos con cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, como así también prevenir y mitigar posibles riesgos que provengan de la cadena de valor. Esto se logra mediante su aceptación y adhesión al Código Ético del Grupo.

Siguiendo en este marco de actuación, y principalmente para el Negocio Asegurador del Grupo, se exige a los proveedores indirectos estar homologados mediante el registro de la información en la plataforma de Compras, en la que deben indicar datos medioambientales y sociales. En términos medioambientales, el proveedor debe detallar si cuenta con una Política Medioambiental, cómo funciona su sistema de gestión, cuáles son sus resultados y qué certificaciones posee. En términos sociales, se solicita información sobre salud y seguridad en materia de prevención de riesgos laborales, si dispone de un plan de igualdad de oportunidades y si dispone de una Política para la Gestión del Respeto a los Derechos Humanos. Asimismo, en la adjudicación de una licitación prevalece el proveedor que sea Centro Especial de Empleo.

<sup>1</sup> Un proveedor directo es aquel que se contrata o prescribe para satisfacer el objeto social de todas y cada una de las actividades del Grupo, entendidas como un producto o servicio al cliente final.

<sup>2</sup> Se denomina proveedor indirecto a todo tercero que sirve un producto o presta un servicio que no tiene relación con la actividad principal de cada compañía, pero que sirve para el funcionamiento del día a día de esta. Entre las principales categorías gestionadas se encuentran las siguientes: servicios Informáticos, de marketing, servicios profesionales, instalaciones, viajes, energía, servicios postales y equipamientos informáticos.

A partir del año 2021, las homologaciones de empresas reparadoras incorporaron normativa específica sobre su gestión de residuos (ISO 14001), que implica cumplir la normativa ambiental que resulte de aplicación (comunitaria, estatal, autonómica y municipal) a fin de asegurar la protección y preservación del medioambiente y en especial la gestión de los residuos de conformidad con la normativa de residuos y suelos contaminados. A estos efectos, se exige al reparador toda la documentación relativa al puntual cumplimiento de dicha normativa.

Por otro lado, el Código de Conducta Funerario, incorporado en 2021 a la homologación relativa al Negocio Asistencial, incorpora la obligatoriedad de aportar sus informes de medición de hornos crematorios conforme a la legislación vigente.

## CONSIDERACIÓN EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

A excepción de determinadas categorías de proveedores (jurídicos, bienestar y salud y asistencia en viaje, entre otros), el proceso de homologación y elección de proveedores directos se realiza mediante un órgano colegiado (Comité de Seguimiento y Evaluación), que se rige por la Política de Gestión de Redes. Durante el ejercicio se ha continuado con la unificación de distintos procesos de homologación de redes, cuyos criterios de selección obedecen a principios de preferencia del cliente, necesidad y/o especialización de los mismos, siempre bajo los estándares de calidad establecidos para cada caso.

El número de proveedores directos homologados, por Ramo es el siguiente:

Número de proveedores directos homologados por Ramo	Familia	2023	2022	% Variación 23/22
Ramo de Decesos en el Negocio Asegurador y Negocio Asistencial	Proveedores funerarios y resto	645	694	<b>-7,1%</b>
Ramos Patrimoniales del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Empresas reparadoras	1.769	1.830	<b>-3,3%</b>
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Gabinetes periciales	259	246	<b>5,3%</b>
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Despachos jurídicos	122	116	<b>5,2%</b>
Ramos del Negocio Asegurador, Asistencial y de Prestación de Servicios	Salud y Bienestar	3.880	7.407	<b>-47,6%</b>
Negocio Prestación de Servicios	Asistencia en viaje	2.623	448	<b>485,5%</b>
Ramos del Negocio Asegurador y de Prestación de Servicios	Varios	11	9	<b>22,2%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía

Respecto a los proveedores indirectos, el Grupo aplica la Política Corporativa de Compras, que unifica los criterios para homologar y contratar. En el proceso de homologación de los proveedores, se incluyen determinadas preguntas para conocer el grado de compromiso de su actividad en relación con el medioambiente.

Número de proveedores indirectos	2023	2022	% Variación 23/22
Número de proveedores indirectos con certificación medioambiental	294	237	<b>24,1%</b>
Número de proveedores indirectos homologados	874	604	<b>44,7%</b>

## SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS, Y RESULTADOS DE ESTAS

Siguiendo las directrices de la política de Compras, se efectúa una valoración del desempeño del proveedor por servicios contratados una vez finalizados los mismos, mediante un cuestionario de evaluación con diferentes indicadores en la herramienta que gestiona los proveedores. El resultado de dicha evaluación puede implicar la pérdida de la homologación a un proveedor del Grupo. Durante el 2023 se han realizado 176 evaluaciones con una nota media de 87,9 sobre 100.

A parte de los requisitos de la homologación, dependiendo de la categoría de servicios a contratar, en los pliegos de condiciones se incluyen determinados requisitos ASG que se deben cumplir por parte de los proveedores para poder ser adjudicatarios. En este sentido, en lo que refiere auditoría a proveedores directos, para determinadas tipologías de proveedores, sólo existen controles periódicos en materia de gobernanza, tales como certificación de deudas, solicitud de coberturas de seguro RC, etc.

Desde la Dirección Corporativa de Cumplimiento, en aplicación de nuestras políticas de control del riesgo legal, se han implantado controles legales dirigidos a velar por las obligaciones de diligencia debida de la compañía en los procesos de contratación con proveedores. En particular, se dispone de dos sistemas de control, uno vinculado a los procesos iniciales de contratación, en el que se chequean los datos del proveedor seleccionado para verificar la ausencia de cualquier tipo de infracción penal, administrativa, fiscal o de cualquier otra índole. Y otro control posterior, que se ejecuta trienalmente, en el que se chequea toda la cartera de proveedores de la Compañía para verificar que desde su incorporación y hasta ese momento no han incurrido en ninguna sanción o conducta ilegal que pueda causar un impacto legal, contractual o reputación en la entidad.

► **Proveedores locales<sup>3</sup>:** en relación con las acciones de responsabilidad social corporativa, **Grupo Santalucía** apoya el empleo local a través de sus relaciones con los proveedores, que queda reflejado en el número de proveedores directos e indirectos locales con los que trabaja.

En el caso de proveedores directos locales, el porcentaje respecto a 2022 disminuye pasando de 97,1% al 84,4%.

Porcentaje de proveedores directos locales	2023	2022	% Variación 23/22
Porcentaje de proveedores directos locales (con residencia en España)	84,4%	97,1%	<b>-12,7%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

Por el lado de los proveedores indirectos locales, dada la actividad de compras indirectas, el porcentaje mayoritario proviene de proveedores locales.

Porcentaje de proveedores indirectos locales	2023	2022	% Variación 23/22
Porcentaje de proveedores indirectos locales	96,3%	96,1%	<b>0,2%</b>

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

<sup>3</sup> Refiere a empresas o entidades que operan en la misma área geográfica donde se encuentra su base de clientes y brindan bienes o servicios directamente a la comunidad local.

TRABAJADORES

GESTIÓN RESPONSABLE

CIENTES

MEDIOAMBIENTE

ESTRATEGIA

SEGURIDAD

# SANTALUCÍA Y EL MEDIOAMBIENTE

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 06

# 06 ▶ SANTALUCÍA Y EL MEDIO AMBIENTE

LA VOCACIÓN DE **GRUPO SANTALUCÍA** POR PROTEGER A LAS PERSONAS TIENE TAMBIÉN SU MANIFESTACIÓN EN LA VOLUNTAD DE MEJORAR LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO DE TODAS LAS PARTES INTERESADAS.

Para ello, siguiendo el Plan Corporativo de Sostenibilidad, se está trabajando en la identificación de los riesgos de sostenibilidad, la consecución de objetivos ambientales, sociales y de gobierno, mediante la implantación de una política de inversiones sostenibles y el desarrollo de productos que promuevan características ASG o que respondan a las preferencias de sostenibilidad de sus clientes.

Para fortalecer el compromiso del Grupo en materia de sostenibilidad, se ha impulsado el desarrollo de políticas concretas y estructuras de gobierno alineadas con los actuales y futuros desarrollos normativos, así como diferentes acciones de divulgación y reporte en materia de sostenibilidad. Se recoge más detalle de las políticas actualizadas o elaboradas por el Grupo en material de Sostenibilidad en el **Anexo 2**. De forma adicional, se han realizado adhesiones a organizaciones internacionales / obtención de certificaciones que se alinean con los objetivos del Grupo de la transición de una economía baja en carbono:

## INICIATIVAS RELACIONADAS CON EL CLIMA:



## CERTIFICACIONES OBTENIDAS DENTRO DEL GRUPO:

ISO 9001:2015 - Calidad

ISO 14001:2015 - Medioambiental

ISO 31000:2018 - Gestión de Riesgos

ISO 45001: 2018 - Sistema de Gestión de la Seguridad

Certificación UNE - 19602: Compliance Tributario

Certificación UNE-EN15017 - Servicios Funerarios

Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

# 6.1 Política de Sostenibilidad

LA VOCACIÓN DE **GRUPO SANTALUCÍA** POR PROTEGER A LAS PERSONAS Y EL RESPETO DEL ENTORNO TIENE TAMBIÉN SU MANIFESTACIÓN EN LA VOLUNTAD DE MEJORAR LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO DE TODAS LAS PARTES INTERESADAS.

El compromiso expreso del Grupo con la sostenibilidad queda formalizado en esta Política, basada en la Estrategia de Negocio Responsable y Sostenibilidad del Grupo, incluyendo la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Esta política busca:

- ▶ Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo mediante prácticas responsables y sostenibles.
- ▶ Potenciar el impacto positivo del Grupo, guiado por los principios de la Agenda 2030 y la relación con los grupos de interés.
- ▶ Extender los principios y prácticas responsables al sector y a toda la sociedad, para avanzar conjuntamente hacia el progreso social y ambiental.
- ▶ Maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y generar relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
- ▶ Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de objetivos medioambientales, sociales y de gobernanza en el Grupo.
- ▶ Contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Grupo Santalucía contribuye especialmente a cuatro ODS prioritarios: ODS 3 – Salud y bienestar, ODS 5 – Igualdad de género, ODS 10 – Reducción de las desigualdades y ODS 13 – Acción por el clima, al que busca contribuir especialmente la presente Política.
- ▶ Impulsar la creación y el lanzamiento de productos sostenibles.
- ▶ Colaborar en el establecimiento del marco general por el que se llevará a cabo la valoración del riesgo de sostenibilidad y la consideración de los factores ASG en **Grupo Santalucía** con el fin de poder garantizar su correcta integración y, por tanto, el cumplimiento de la normativa aplicable.

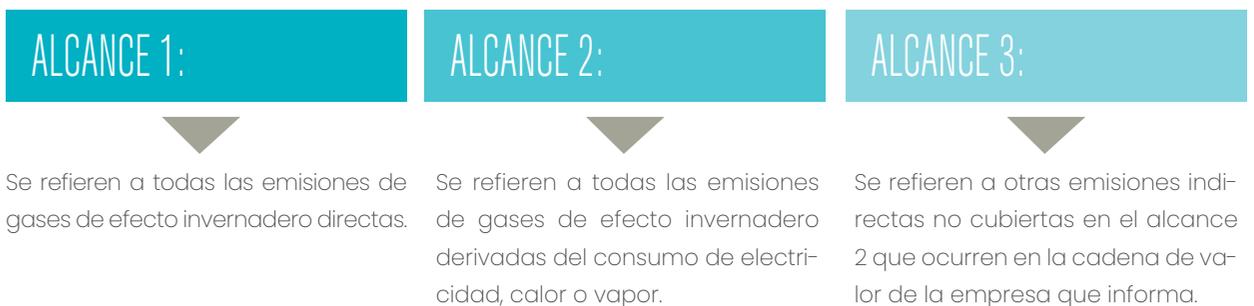
- ▶ Colaborar en la integración de los criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro: incluir factores ambientales, sociales y de gobernanza en los criterios de selección de proveedores, así como en las cláusulas de los contratos con dichos proveedores.
- ▶ Colaborar en alcanzar los objetivos de inversión responsable establecidos en la política de Inversiones.
- ▶ Colaborar en adoptar mejores prácticas del gobierno corporativo basadas en la ética y transparencia empresarial.
- ▶ Colaborar en la lucha contra la corrupción y el soborno, la transparencia, en cuestiones sociales y relativas a las personas que trabajan en el Grupo.

## 6.2 Cambio climático

EL GRUPO MONITOREA UN CONJUNTO DE INDICADORES QUE LES PERMITEN GESTIONAR SU EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS CLIMÁTICOS Y SU IMPACTO AMBIENTAL, DE MANERA QUE ESTÉ ALINEADO CON SUS OBJETIVOS DEFINIDOS DENTRO DE SU PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021 – 2024:

### EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres alcances, dentro de las recomendaciones del TCFD, que define estos alcances de la siguiente manera:



En base a esta categorización **Santalucía** realiza la medición y seguimiento de sus emisiones según las siguientes tipologías:

Métrica	Unidad	2021	2022	2023
Emisiones alcance 1	tmCO <sub>2</sub> e	13.598,8	13.856,5	13.542,0
Emisiones alcance 2	tmCO <sub>2</sub> e	1.195,2	1.465,4	4.459,7
Emisiones de alcance 3 - Vehículos VTC	tmCO <sub>2</sub> e	4,5	7,2	117,8

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

En relación con la metodología aplicada, los cálculos de los alcances 1 y 2 se realizan por medio del uso de herramientas basadas en la calculadora de huella de carbono proporcionada por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITECO) para las organizaciones. Mediante estas herramientas se pueden estimar las emisiones del Grupo, contemplando tanto las emisiones directas (alcance 1) como indirectas (alcance 2). Para las emisiones alcance 3, el cálculo se basa en el uso de los datos provistos por el proveedor de los vehículos de transporte con conductor.

**Grupo Santalucía** lleva a cabo el seguimiento de emisiones de gases de efecto invernadero calculando su huella de carbono de alcance 1, 2 y 3:

### EMISIONES ALCANCE 1:

Corresponden a las emisiones de las instalaciones fijas de los inmuebles (gas natural, gasóleo, gas licuado de petróleo -LPG-, propano o biomasa), emisiones correspondientes a desplazamientos de vehículos asignados a empleados para la prestación de servicios, así como las emisiones por fugas de gases fluorados de sistemas de climatización y refrigeración. El total de emisiones de alcance 1, supone una reducción del 2,3% con respecto al 2022 principalmente por un menor uso de los vehículos de la flota corporativa, y de otros combustibles para uso en servicios funerarios.

### EMISIONES ALCANCE 2:

Corresponden a la generación de energía eléctrica adquirida por las sociedades que conforman **Grupo Santalucía** y asciende a cierre de 2023, a 4.459,7 TmCO<sub>2</sub>. El cambio de comercializadora de los suministros eléctricos de las residencias, de energía procedente de fuentes 100% renovables en 2022 a un mix eléctrico durante este ejercicio, ha provocado un incremento importante de las emisiones asociadas, respecto al total del 2022. Para compensar este impacto, se ha fomentado la inversión en placas fotovoltaicas de tal forma que se pueda mantener la contribución al objetivo de reducción de estas emisiones.

### EMISIONES ALCANCE 3:

Corresponden por definición a las emisiones consecuencia de actividades de las sociedades, pero que provienen de fuentes no controladas por las mismas. **Grupo Santalucía** reporta, durante el ejercicio 2023, en viajes de negocios 117,8 TmCO<sub>2</sub>. El incremento sustancial respecto al ejercicio anterior (7,2 TmCO<sub>2</sub> en 2022) es consecuencia de la inclusión de las emisiones procedentes de los viajes en avión, no recogidas en años anteriores.

Además, el Grupo realiza seguimiento a las sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y de otras emisiones significativas del aire. A continuación, se reflejan las emisiones asociadas al Grupo:

Emisiones Atmosféricas	Unidad	2021	2022	2023
NOx	mg/Nm <sup>3</sup>	1.554.086,6	2.809.490,3	2.383.554,1
SOx	mg/Nm <sup>3</sup>	77.950,4	202.312,4	660.978,9
Partículas	mg/Nm <sup>3</sup>	310.830,7	374.773,9	357.841,5
CO	mg/Nm <sup>3</sup>	504.808,9	683.526,0	697.903,2
HCl	mg/Nm <sup>3</sup>	46.840,4	110.732,9	59.957,7
HG	mg/Nm <sup>3</sup>	15,2	40,8	113,3
PCDD/PCDF	mg/Nm <sup>3</sup>	73,3	255,0	162,7
COT	mg/Nm <sup>3</sup>	75.895,0	94.074,9	65.915,5

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

Las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire, corresponden principalmente a aquellas derivadas de la actividad asistencial, procedente de los hornos crematorios de la actividad funeraria. Para supervisar este tipo de emisiones se realizan controles periódicos, conforme a la normativa vigente, mediante las correspondientes inspecciones de organismos de control autorizados, instalándose sistemas especiales de filtrado en los casos en los que resulte necesario.

En relación con los resultados obtenidos, se puede observar una reducción en la mayoría de las emisiones respecto al año anterior, correspondiendo a un menor número de servicios funerarios en 2023. En relación con las emisiones que se han incrementado, han sido por asuntos puntuales que explicamos a continuación:

- Las emisiones de SOx se incrementan por una avería que supuso una mayor emisión de óxido en uno de los tanatorios del Grupo.

- Las emisiones de mercurio (HG) se incrementan por un mayor número de fallecidos con determinadas características que provocan mayores emisiones.

En relación con la contaminación lumínica y acústica, las actividades que realizan las compañías que conforman **Grupo Santalucía** se centran en la prestación de servicios y no generan este tipo de impacto.

## 6.3 Uso responsable de recursos

EL GRUPO TAMBIÉN HACE SEGUIMIENTO A INDICADORES ASOCIADOS AL USO Y CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS. ENTRE ESTOS SE INCLUYE EL USO DE MATERIALES, EL CONSUMO ENERGÉTICO, EL CONSUMO DE AGUA Y LA GESTIÓN DE RESIDUOS. PARA CADA UNO DE ESTOS, SE HAN TOMADO ACCIONES PARA GESTIONAR SU IMPACTO.

### USO DE ENERGÍA

Las sociedades que conforman Grupo Santalucía registran consumos de energía directos:

Métrica	Unidad	2021	2022	2023
Electricidad	kWh	34.829.341,8	35.044.575,3	32.599.544,9
Gas natural	kWh	40.406.533,7	38.547.474,4	38.107.837,3
Fotovoltaica	kWh	249.090,0	1.157.536,1	2.407.320,1
Gasóleo A (inst fijas)	L	1.653,0	-	-
Gasóleo B (inst fijas)	L	145.724,0	230.868,1	530.628,2
Gasóleo C (inst fijas)	L	102.673,0	-	-
Gas licuado de petróleo (LPG)	L	-	523.609,8	457.608,5
Propano	Kg	494.309,0	103.133,0	80.906,5
Biomasa PELLETS	Kg	43.108	50.250	31.750,0
Gasolina E10 Turismos			257.197,7	299.157,4
Gasolina E10 Furgonetas	L	186.075	7.428,0	-
Gasolina E10 Camiones			-	-
Gasolina E10 Motocicletas			976,9	2.245,0
Gasóleo B7 Turismos			878.953,5	514.589,6
Gasóleo B7 Furgonetas	L	903.753,6	408.854,2	460.254,2
Gasóleo B7 Camiones			860,4	-

Fuente: Estado de Información No Financiera **Grupo Santalucía**.

Los consumos energéticos del Grupo se dividen según las siguientes fuentes energéticas reflejadas en la tabla superior. A continuación, se detallan las fuentes del consumo de energía del Grupo:

- ▶ Electricidad: Inmuebles.
- ▶ Gas natural: Calefacción y hornos crematorios.
- ▶ Gasóleo A, B y C: Calefacción, grupos electrógenos y hornos crematorios.
- ▶ Gas licuado de petróleo: hornos crematorios.
- ▶ Biomasa: Calefacción de residencias, agua caliente.
- ▶ Propano: Calefacción y hornos crematorios.
- ▶ Gasolina y Gasóleo A: Vehículos.

La demanda total de **electricidad** se ha reducido a nivel Grupo en 2023 respecto a 2022, principalmente por:

- ▶ La externalización del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) de las oficinas centrales de la matriz del Grupo.
- ▶ El aumento en generación eléctrica procedente de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo en inmuebles.
- ▶ Las limitaciones en el rango de la temperatura de las oficinas, tanto en verano como en invierno, que, por requerimientos normativos se ha mantenido vigente durante el 2023.

En relación con los otros combustibles de instalaciones fijas, sus variaciones entre 2023 y 2022, son por los siguientes motivos:

- ▶ La inclusión de nuevos tanatorios, lo que ha contribuido a un aumento del consumo de gasóleo.
- ▶ El incremento de las temperaturas, a finales del 2022, que ha provocado un descenso de la demanda de propano para calefacción.
- ▶ La cantidad reportada de biomasa es una estimación en base a la compra de este combustible a principios de año. Al tener almacenada una reserva mayor en 2022, se ha reducido el consumo estimado para este año 2023.

En cuanto al **combustible de vehículos**, se refleja una reducción del total de litros consumidos en este ejercicio, por:

- ▶ La transición de vehículos diésel a gasolina (e híbridos de gasolina).
- ▶ Una mayor eficiencia y un menor uso de la flota del Grupo.

## INTENSIDAD ENERGÉTICA

En este sentido, también se monitorea el ratio de consumo de energía por empleado:

Métrica	Unidad	2021	2022	2023
Intensidad energética	KWh/empleado	9.352,6	8.805,5	8.612,88

Para entender la intensidad energética del Grupo, se parte del hecho de que se trata de un Grupo multisectorial. Entre los sectores en los que opera, se encuentra el Negocio Asistencial en el que se prestan servicios funerarios y residenciales que elevan el consumo energético. Dentro del cálculo de la intensidad energética se incluyen los kWh de consumo eléctrico y de gas natural, pero no considera kWh equivalentes de consumo de combustibles líquidos, o biomasa, que también los hay en el Grupo. Para tener un entendimiento más integral del consumo energético, se ha calculado el ratio de intensidad con base relativa al total de empleados. Gracias a los esfuerzos de la compañía por tener una gestión más responsable de los recursos, el ratio se ha ido reduciendo.

## USO DEL AGUA

Por otro lado, el Grupo monitorea el consumo de agua de sus inmuebles:

Métrica	Unidad	2021	2022	2023
Consumo de agua	m <sup>3</sup>	468.847,3	485.329,1	516.662,0

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

Todo el consumo procede de las redes de abastecimiento municipales. La diferencia de consumo respecto al ejercicio 2022 corresponde a la inclusión de tres nuevas residencias en el Negocio Asistencial.

## USO DE PAPEL Y TÓNER

Se realiza seguimiento al consumo de papel y tóner en las oficinas del Grupo:

Métrica	Unidad	2021	2022	2023
Consumo de papel	Kg	50.748,0	44.183,0	41.990,0
Tóner	Unidades	1.236,0	970,0	592,0

Fuente: Estado de Información No Financiera Grupo Santalucía.

- ▶ **Consumo de papel:** se ha reducido a pesar de la inclusión en 2023 de nuevas sociedades en el perímetro del Negocio Asistencial.
- ▶ **Consumo de tóner:** desciende en 2023 con respecto a 2022 por el menor uso del papel, la reducción de las impresiones a causa de la digitalización de varios procesos.

## ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Para favorecer la economía circular y una mejor gestión de los recursos, reduciendo el impacto de la actividad en el medioambiente, en 2023 Grupo Santalucía ha establecido diversas medidas que se detallan a continuación.

### MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA REDUCIR EL CONSUMO:

#### DE MATERIALES DE OFICINA:

- ▶ El uso de papel de oficina con certificación FSC (Forest Stewardship Council).
- ▶ La digitalización de procesos.

#### DE AGUA:

- ▶ Instalación de urinarios sin agua en aseos de caballeros en oficinas.
- ▶ Instalación de dispositivos aireadores en los grifos de las oficinas.

## RECICLAJE DE MATERIALES DE OFICINA

- ▶ Destrucción confidencial de documentos por una empresa autorizada para su posterior reciclaje.
- ▶ Uso de los contenedores de papel habilitados por los organismos oficiales para tal fin.
- ▶ Recogida del tóner para su posterior reciclaje.
- ▶ Recogida de pilas por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- ▶ Entrega en el punto limpio de materiales electrónicos.
- ▶ Recogida de material eléctrico por una empresa autorizada.

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y DE RECICLAJE EN EL NEGOCIO FUNERARIO

- ▶ Urnas y féretros realizados con materiales biodegradables.
- ▶ Sustitución de cuadros de control de los hornos por otros que funcionan de manera más eficiente y con un nivel de emisiones inferior.
- ▶ Reciclaje de ciertos residuos que no quedan eliminados tras las cremaciones a través de los servicios de empresas externas.

## MEDIDAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y PARA EL USO DE ENERGÍA RENOVABLE

Las medidas adoptadas para la mejora de la eficiencia energética han sido las siguientes:

### GRUPO SANTALUCÍA

- ▶ El suministro de energía eléctrica es "Energía Verde" generada a partir de fuentes de energía renovables.

## NEGOCIO ASEGURADOR

- ▶ Proyectos de integración de sistemas de control de equipos de climatización e iluminación.
- ▶ Renovación de equipos de climatización.
- ▶ Instalación de nuevos cargadores para vehículos eléctricos en oficinas.
- ▶ Instalación de generación de energía solar fotovoltaica para autoconsumo.
- ▶ Uso de materiales reciclados para la reforma de espacios en los edificios.

## NEGOCIO ASISTENCIAL

- ▶ Nuevas instalaciones de paneles solares fotovoltaicos con una potencia total de 1.763 kW.
- ▶ Instalación de nuevos cargadores de vehículos eléctricos.
- ▶ Adquisición de nuevos vehículos eléctricos e híbridos enchufables.
- ▶ Para los hornos crematorios se han instalado nuevos cuadros automáticos de control de cremaciones.
- ▶ En residencias, continúa el proyecto de implantación de sistemas de producción instantánea de agua caliente sanitaria y la renovación de máquinas enfriadoras de alta eficiencia.
- ▶ Programa anual de cambio de luminarias en los inmuebles a luces LED (Light-Emitting Diode) y con detección de movimiento.
- ▶ Renovación de máquinas enfriadoras, y sustitución de calderas por nuevas de condensación.
- ▶ Uso de calderas de biomasa para calefacción y agua caliente sanitaria y las instalaciones solares térmicas para producción de agua caliente.

## MEDIDAS PARA COMBATIR EL DESPERDICIO DE ALIMENTOS

En los centros de trabajo que **Grupo Santalucía** tiene designados para el desarrollo de su actividad y para los que resulte de aplicación, se han subcontratado proveedores de servicios de distribución del sector de la restauración, a quienes se les encarga la gestión de los desperdicios de alimentos. Para ello, el proveedor informa a los empleados de los centros de trabajo acerca de los procedimientos, entre los que se encuentran los relacionados con cuestiones de medioambiente, a través del manual operacional ambiental.

Teniendo en cuenta los aspectos ambientales más significativos, se han generado guías de buenas prácticas para reducir el impacto derivado de la actividad (emisiones, vertidos, residuos...) en las principales etapas del servicio, como preparación de materias primas, almacenamiento, limpieza, tratamientos térmicos, etc. Los empleados cuentan además con cartelería informativa en los centros recordando buenas prácticas para fomentar el ahorro energético, gestión del agua, segregación de residuos, etc. Los residuos son gestionados siguiendo las ordenanzas de los diferentes municipios o exigencias de los gestores designados para esta tarea.

## DIGITALIZACIÓN

Consciente de la importancia de reducir el uso de papel, **Santalucía** ha llevado a cabo diversas iniciativas en términos medioambientales en los últimos años a través de su proyecto de Digitalización Operativa. Así, cabe destacar la incorporación de las siguientes mejoras durante el ejercicio 2023:

### ► Digitalización de documentación:

Como gran hito dentro de la digitalización de documentación, se pusieron los cimientos para abordar la digitalización de suplementos que, en la actualidad, generan un gran volumen de documentación física. En concreto se digitalizaron los suplementos de campañas, es decir, aquellos en los que se aplica un descuento comercial o se elimina un porcentaje de la revalorización. Esta digitalización implica el envío de la documentación contractual generada al emitir estos suplementos por email o SMS cuando disponemos del email o teléfono móvil del tomador.

Por otro lado, gracias a la digitalización de los duplicados de tarjetas de Decesos (Ramo 33) estos han dejado de generarse siempre en formato físico, el cliente puede seleccionar recibirlos digitalmente por email o SMS, si bien se sigue manteniendo la posibilidad de enviarla físicamente si el cliente así lo desea. Gracias a esta línea de trabajo los duplicados de tarjetas han dejado de enviarse en todos los casos por correo postal al domicilio del tomador.

Por último, en 2023 se habilitó la posibilidad de remitir vía correo electrónico todas las comunicaciones y los correspondientes certificados a los clientes que han solicitado una prestación en un seguro de vida a través del

correo electrónico. A tal efecto y con el fin de conseguir disponer de los correos electrónicos de los clientes, se realizó una modificación en la solicitud de rescate (prestación con mayor volumen) para recabar este dato en el caso de que el cliente disponga del mismo.

► **Eliminación de documentación:**

Tras validar que la tarjeta física que se estaba haciendo llegar a los tomadores de pólizas del producto de Mascotas no aportaban ningún valor añadido a los mismos, se acordó suprimir la generación y envío de la misma tanto en la emisión de pólizas de nueva producción como en el proceso de renovación de la cartera. En consonancia con esta iniciativa, se deshabilitó también la posibilidad de solicitar duplicados de esta tarjeta.

► **Incorporación de nuevos casos de uso de Firma Digital:**

Si bien las pólizas de nueva producción incluidas en un Pack Multiprotección (PMP) y emitidas de forma directa desde el frontal podían ser firmadas digitalmente, cuando la emisión se realizaba por el equipo de selección de riesgos (backoffice) no se disponía de este tipo de firma. Gracias a la incorporación de este nuevo caso de uso de firma digital, cuando las pólizas de nueva producción que componen un Pack Multiprotección quedan pendientes de revisión por el equipo de Selección de Riesgos, estas pueden ser emitidas con firma digital por el equipo de BackOffice, si el cliente así lo desea.

Estos avances están permitiendo tener más cerca a los clientes digitales y, en paralelo, reducir los volúmenes de impresión. Gracias a las anteriores medidas, se ha conseguido:

- Dejar de emitir físicamente 240.000 documentos.
- Ahorro de 280.000€ anuales entre impresión y envío postal.

## 6.4 Nuestras metas en cifras

COMO PARTE DEL PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2024, EL GRUPO ESTABLECIÓ UNA SERIE DE OBJETIVOS QUE ESTÁN ALINEADOS CON EL COMPROMISO SOSTENIBLE DE LA COMPAÑÍA. A LA HORA DE ESTABLECER ESTOS INDICADORES EL GRUPO, HA SEGUIDO UNA METODOLOGÍA ANALIZANDO LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- ▶ En primer lugar, se identificaron asuntos relevantes para el sector en materia de sostenibilidad, teniendo en cuenta el Dow Jones Sustainability Indices, y estándares como el GRI o SASB.
- ▶ También, se analizaron las mejores prácticas en materia de remuneración ASG en el sector, así como los requisitos normativos en este frente.
- ▶ Por último, se realizó una encuesta a los empleados del Grupo que permitió identificar los factores más relevantes colectivamente para dicho grupo.

A continuación, se describen los objetivos a nivel grupo y las iniciativas definidas a nivel filial.

### OBJETIVOS DEL GRUPO

En primer lugar, se plantean una serie de objetivos que permiten gestionar y garantizar el compromiso de Santalucía con la sostenibilidad en sus inversiones y operaciones de suscripción:

Asunto	Indicador de seguimiento	2021	2022	2023
Finanzas sostenibles	Porcentaje de inversiones con criterios ASG	70,48%	75,9%	81,36%
Finanzas sostenibles	Rating medio ASG de la cartera	61,28	60,8	64,35

*Los objetivos vinculados a las finanzas sostenibles se establecen sobre Santalucía, Albia Gestión de Servicios S.L.U, Intercentros Ballezol SA y Santa Lucía Asset Management S.G.I.I.C, SAU*

Se han planteado tres objetivos relacionados con las finanzas sostenibles:

### OBJETIVO 1:

**Porcentaje de inversiones con criterios ASG:** El primero implica el mantenimiento de al menos el 60% de las inversiones de las compañías del perímetro con calificaciones con criterios ASG para 2024. Como se observa en la tabla, los resultados de 2021, 2022 y 2023 son sumamente positivos frente al objetivo establecido que, si bien es conservador, se da por la incertidumbre en la consecución de la información de criterios ASG.

### OBJETIVO 2:

**Rating medio ASG de la cartera:** Como segundo objetivo se ha establecido que para el 2024 se debe mantener un rating medio ASG de la cartera calificable equivalente o superior a 60.

### OBJETIVO 3:

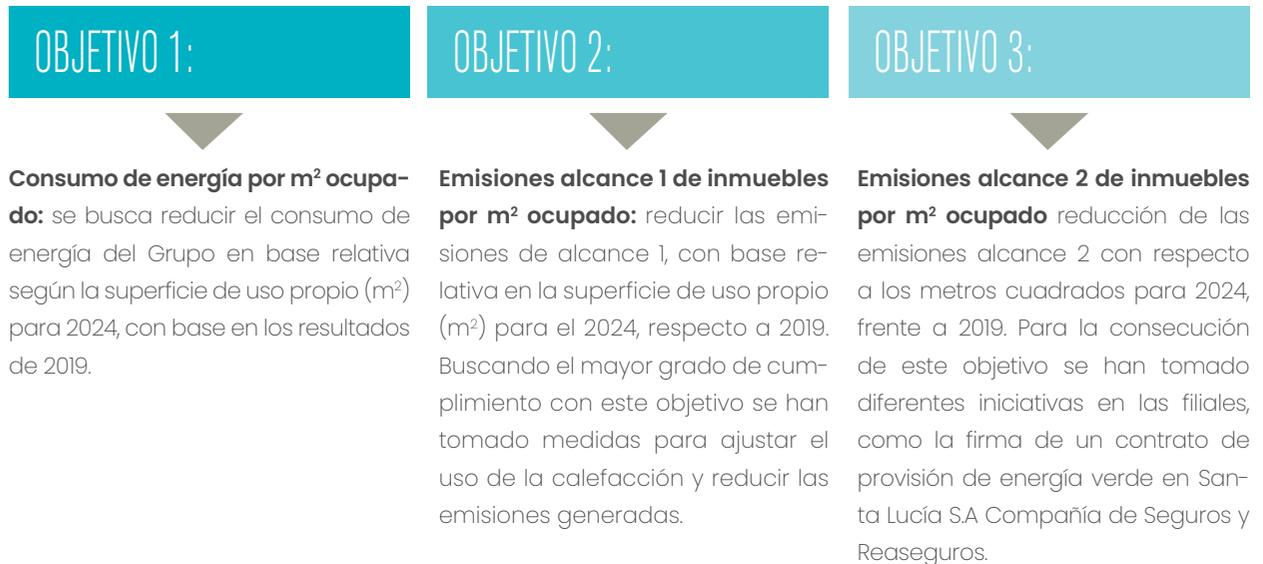
**Número de nuevos productos ASG:** Se han lanzados cuatro fondos de inversión verdes hasta el primer trimestre de 2024. Para conseguir el objetivo, se necesita lanzar dos productos verdes durante este año.

De forma adicional, el Grupo plantea objetivos de **intensidades de huella de carbono:**

Indicador de seguimiento	Unidad	2021	2022	2023
Consumo de energía por m <sup>2</sup> ocupados <sup>1</sup>	kWh/ m <sup>2</sup>	223,66	205,05	189,84
Emisiones alcance 1 de inmuebles por m <sup>2</sup> ocupado <sup>1</sup>	kgCO2/ m <sup>2</sup>	10,49	9,35	9,04
Emisiones alcance 2 de inmuebles por m <sup>2</sup> ocupado <sup>1</sup>	kgCO2/ m <sup>2</sup>	0,46	0,77	0,88

*1. Los objetivos vinculados a las emisiones de huella de Carbono se establecen sobre Santalucía S.A Compañía de Seguros y Reaseguros, Iris Global Soluciones, Santalucía Asset Management S.G.I.I.C SAU, Servicios Generales Santalucía, Accepta S.J y Santalucía Servicios Compartidos, sobre los inmuebles sobre los que se tiene capacidad de gestión.*

Buscando monitorear y reducir la huella de carbono interna, se han fijado tres objetivos vinculados con la huella interna de carbono:



Para **Albia Gestión de Servicios S.L.U** se han definido los siguientes objetivos vinculados a la huella de carbono interna, buscando reducir su huella ambiental:

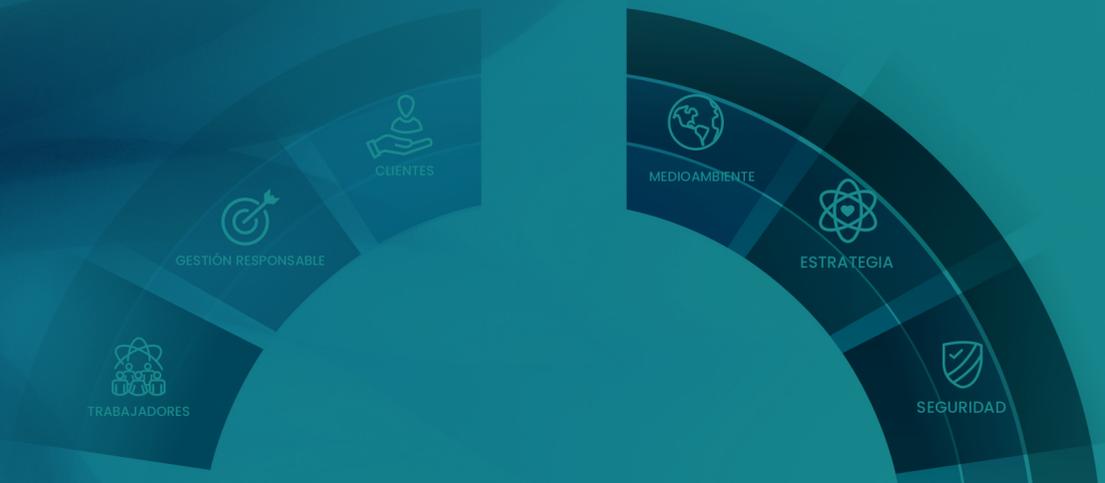
- ▶ **Consumo de energía por servicio funerario:** reducir el consumo de energía por servicio funerario para 2024, frente a 2019. Entendiendo servicio funerario como el servicio completo de inhumación, traslado nacional, cremaciones y recepciones. Como parte del trabajo que se realiza para lograr este objetivo, se han instalado placas solares en diversos centros.
- ▶ **Emisiones alcance 1 + alcance 2 por servicio funerario:** reducir, para 2024, las emisiones de alcance 1 y alcance 2 por servicio funerario, con respecto a 2019. Para la consecución de este objetivo se está haciendo la transición a una flota electrificada de vehículos, se ha incrementado el producto ecológico en las cremaciones, se han desarrollado planes de eficiencia de vehículos en los traslados, se ha comprado energía verde y se han instalado filtros en los hornos crematorios.

A nivel **Intercentros Ballezol S.A** se han establecido objetivos asociados a la huella de carbono interna:

- ▶ **Consumo de energía por residente:** la compañía busca reducir el consumo de energía con base relativa al número de residentes para 2024, frente a 2019. Para lograr este objetivo se han implementado iniciativas como la instalación de placas solares, así como un cuadro de mando de energía con reporte trimestral que permite monitorear el consumo en mayor detalle.
- ▶ **Emisiones alcance 1 + alcance 2 por residente:** reducción, para el 2024 frente a 2019, de las emisiones alcance 1 y alcance 2 con base relativa al número de residentes..

Por último, de forma adicional a los objetivos cuantitativos anteriores, también se han marcados tres objetivos transversales cualitativos en materia de adhesión a organizaciones en materia ASG:

- ▶ **Adhesión a los Principios de Inversión Sostenible (PRI):** el Grupo formalizó su adhesión a esta organización en 2022.
- ▶ **Adhesión a los Principios de Seguros Sostenibles (PSI):** el Grupo asegurador formalizó su adhesión a esta organización en 2023.
- ▶ **Mantenimiento en el top 100 del ranking de Merco Reputación:** se mantiene el cumplimiento de dicho objetivo, a cierre del 2023 el Grupo se encuentra en la posición 63, subiendo 4 posiciones en el escalafón con respecto a 2022.



# SANTALUCÍA E IMPACTO SOCIAL

# 07

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 07 ▶ SANTALUCÍA E IMPACTO SOCIAL

SIGUIENDO LA LÍNEA DE ANTERIORES EJERCICIOS, LA ACCIÓN SOCIAL ES UNA PIEZA CLAVE DENTRO DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE **GRUPO SANTALUCÍA**. A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN LAS PRINCIPALES MAGNITUDES VINCULADAS CON LAS DISTINTAS INICIATIVAS SOCIALES REALIZADAS DURANTE 2023:



\*Crecimiento debido especialmente al aumento de beneficiarios de los proyectos con Grandes Amigos y con FEDER.

\*\*Reducción inversión de las empresas del Grupo.

## VISIBILIDAD Y RECONOCIMIENTO:



Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales

## 7.1 Iniciativas sociales

EN NUESTRA APUESTA POR LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD, CONTAMOS CON EL PLAN DE IMPACTO SOCIAL, EN LÍNEA CON EL PLAN ESTRATÉGICO 100+ Y EL PLAN CORPORATIVO DE SOSTENIBILIDAD, PARA POTENCIAR NUESTRA CONTRIBUCIÓN SOCIAL Y NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Este Plan, centrado en la protección de las personas y el entorno, no solo da respuesta a las necesidades de la sociedad, también responde al crecimiento del Grupo, las tendencias en sostenibilidad y los requerimientos sectoriales y regulatorios enfocados en potenciar el desarrollo sostenible.

Persigue tres objetivos fundamentales que se articulan en tres ejes de trabajo:

### OBJETIVO 1:

Potenciar la integración de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad de **Grupo Santalucía** y las empresas que lo componen. Eje: Compromiso relacionado con el desarrollo sostenible.

### OBJETIVO 2:

Impulsar la contribución al bienestar y equidad social, con el apoyo a proyectos enfocados en el valor de los cuidados, la salud y la protección de las personas. Eje: Compromiso relacionado con el valor de los cuidados.

### OBJETIVO 3:

Consolidar los indicadores de impacto social de **Grupo Santalucía** y aumentar su contribución a la sociedad con la integración de la actividad de las distintas empresas. Eje: Compromiso relacionado con la evaluación del impacto social.

Esta estrategia se coordina desde la Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, integrada en la Dirección General de Personas, Organización y Comunicación y se promueve internamente junto con diferentes direcciones de la matriz del Grupo.

Para el cumplimiento de dichos objetivos, se trabaja a través de tres ejes de actuación:

### EJE 1. COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

#### ÁRBOL ODS GRUPO SANTALUCÍA

- Revisión de los ODS en los que impactan las empresas del Grupo para integrarlos en el marco de ODS prioritarios y transversales a nivel corporativo.

#### EMBAJADORES ODS

- Continuidad del programa interno de Embajadores de los ODS que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a los empleados en desarrollo sostenible.

## EJE 2. COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS

### ALIANZAS A LARGO PLAZO

- ▶ Gestión, seguimiento y evaluación de las alianzas con entidades sociales en proyectos de lucha contra enfermedades, protección de las personas mayores y apoyo a jóvenes vulnerables.

### TÚ ELIGES A QUIÉN AYUDAMOS

- ▶ Continuidad del programa que permite seleccionar, junto con los empleados, empleadas y seguidores en RRSS, nuevas iniciativas de acción social para apoyar desde el Grupo.

### MES DEL COMPROMISO

- ▶ Hito anual para poner en valor el compromiso con el bienestar de las personas que forman parte de la compañía, así como su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## EJE 3. COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL CORPORATIVO

### CONTRIBUCIÓN SOCIAL PARA EL ÍNDICE SINTÉTICO DE SOSTENIBILIDAD GRUPO

- ▶ Consolidar la cifra de beneficiarios de la contribución social y objetivos de incrementar el impacto a 2024

### UNIFICAR INDICADORES DE EMPRESAS Y GRUPO

- ▶ Validar con las empresas del Grupo las métricas a establecer según el enfoque de impacto social de cada una.
- ▶ Integrar en el Cuadro de mando del área de RSC los indicadores de todas las empresas del Grupo con el formato definido.
- ▶ Vincular los indicadores con los Objetivos de Desarrollo Sostenible para medir la evolución del Grupo en su contribución a la Agenda 2030.

*Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales*

Para más información sobre las distintas iniciativas ver el **Anexo 7**.

## 7.2 Participación en asociaciones y patrocinios

**GRUPO SANTALUCÍA** ES MIEMBRO ACTIVO Y PARTICIPANTE EN LAS PRINCIPALES ASOCIACIONES SECTORIALES DEL NEGOCIO ASEGURADOR. ENTRE ESTAS DESTACAN:

ENTIDAD / ASOCIACIONES	DESCRIPCIÓN
	Presidencia de la Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA) y participación en estudios sobre la evolución de la sostenibilidad y la Agenda 2030 en el sector asegurador.
	Participación en el grupo de trabajo de sostenibilidad de Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) para la acción sectorial conjunta en materia de desarrollo y adaptación a políticas y marco regulatorio en sostenibilidad.

*Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales.*

El Grupo también participa en iniciativas que impulsan la sostenibilidad formando parte de:

ENTIDAD / ASOCIACIONES	DESCRIPCIÓN
 <b>Pacto Mundial</b> Red Española	Socio Signatory del Pacto Mundial desde 2013 con el objetivo de impulsar la Agenda 2030 y los 10 Principios de Pacto Mundial.
 <b>Empower Woman</b> in Insurance	#RedEWI. Red de trabajo formada por profesionales del sector asegurador para impulsar iniciativas que fomenten la igualdad y la presencia de mujeres en el ámbito directivo.
 <b>Seres</b> fundación sociedad y empresa responsable	Socios de la Fundación SERES para promover la sostenibilidad y responsabilidad social de las empresas.
	<b>Santalucía</b> está adherida a Autocontrol, el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, y está adherida a su Código de Conducta, que acredita su compromiso con la realización de una comunicación comercial responsable.
 <b>dircom</b> Asociación de Directivos de Comunicación	Asociación que agrupa a los directivos y a profesionales de comunicación de las empresas.

*Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales.*

ENTIDAD / ASOCIACIONES	DESCRIPCIÓN
	<p>Alianza empresarial que muestra el compromiso y convencimiento desde la dirección de la organización con el impulso a la diversidad del talento.</p> <p>Participación en CEO por la Diversidad, firma de la Carta por la Diversidad.</p>
	<p><b>Santalucía</b>, como matriz del Grupo, ha sido reconocida como una de las entidades más responsables del país, en el Puesto 64, y ocupa el sexto puesto como la aseguradora más responsable según el ranking Merco Responsabilidad ASG.</p>

*Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales*

De forma adicional, el Grupo también viene realizando actividades de patrocinio, destacando las siguientes:

- ▶ SuperLiga de League of Legends (LOL), en el ámbito del gaming.
- ▶ Santalucía Universal Music Week, en el ámbito de la música.
- ▶ Por nuestro compromiso con el **deporte inclusivo**:
  - **FETRI Federación Española de Triatlón**: Patrocinamos a la Selección Española de Paratriatlón que lo forman atletas con discapacidad física, desde el año 2017.
  - **FEDDEF Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física**. Apoyamos al equipo de baloncesto en silla de ruedas desde el año 2017, este año en concreto a la Selección Sub25 femenina.
  - **“Go Sharing Dreams”**: apoyamos desde el año 2020 a cuatro deportistas que no obtuvieron ninguna medalla en los Juegos de Tokyo 2020, para que tengan financiación y puedan seguir con su carrera deportiva.

## 7.3 Voluntariado

EN 2023 **GRUPO SANTALUCÍA** HA LANZADO SU NUEVO PLAN DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO LLAMADO “SUMAMOS”, QUE ESTÁ ASOCIADO AL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) E IMPACTO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA.

Dicho plan tiene por objetivo potenciar la huella social positiva de la entidad y dar respuesta a una necesidad manifestada por los compañeros/as del ecosistema **Santalucía**: contribuir positivamente a la sociedad y el planeta generando espacios de colaboración con entidades enfocadas en el bienestar de colectivos vulnerables. Ambos Planes integran los ODS de impacto directo del Grupo y la contribución a la Agenda 2030.

### TEMÁTICAS Y COLECTIVOS ESTRATÉGICOS

A través de una consulta realizada a los empleados del Grupo, se determinó cuáles serían los ejes de actuación, las temáticas y a qué colectivo se buscaría ayudar con dichas acciones de voluntariado.

Eje de actuación	Temática	Colectivo	ODS vinculado
Acompañamiento y socialización	Envejecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colectivo prioritario:</b> Mayores</li> </ul>	<b>Cuidado de las personas</b>   
	Discapacidad	Otros colectivos de interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Personas con enfermedades</li> </ul>	
Formación y educación	Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colectivo prioritario:</b> Niños y jóvenes</li> </ul>	<b>Cuidado del planeta</b> 
	Igualdad social	Otros colectivos de interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias en riesgo de exclusión social</li> </ul>	
Reforestación y biodiversidad	Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colectivo prioritario:</b> Planeta</li> </ul>	

Fuente: Documentación interna sobre los principales impactos sociales.

Un total de 300 personas voluntarias, incluidos familiares y amigos de los empleados, se han sumado aportando su compromiso y su tiempo en las actividades del programa Sumamos para paliar la soledad de las personas mayores, acompañar a personas enfermas y con discapacidad, y dotar de recursos a familias en riesgo de exclusión. Eso ha permitido llegar a más de 350 beneficiarios y obtener un 4,8 sobre 5 de valoración media de las actividades realizadas.



TRABAJADORES



GESTIÓN RESPONSABLE



CLIENTES



MEDIOAMBIENTE



ESTRATEGIA



SEGURIDAD

# SANTALUCÍA Y GESTIÓN RESPONSABLE

# 08

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 08 ▶ SANTALUCÍA Y GESTIÓN RESPONSABLE

## 8.1 Gestión de Riesgos de sostenibilidad

SE ENTIENDE POR RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD TODA AQUELLA CONDICIÓN O ACONTECIMIENTO DERIVADO DE FACTORES AMBIENTALES, SOCIALES O DE GOBIERNO CORPORATIVO QUE, DE LLEGAR A PRODUCIRSE, PODRÍAN CAUSAR UN IMPACTO NEGATIVO REAL O POSIBLE EN EL VALOR DE UNA INVERSIÓN O SOBRE EL VALOR DEL PASIVO. POR SU PARTE, LOS FACTORES ASG SE CLASIFICAN EN TRES GRANDES GRUPOS:

### 1. FACTORES AMBIENTALES:

Se refieren a cuestiones relativas a la calidad y funcionamiento del medio natural y de los sistemas naturales. En esta categoría se encuentran las cuestiones referidas a los cambios climáticos, la pérdida de biodiversidad, la calidad del agua y/o agotamiento de recursos, la emisión de gases de efectos invernadero y la eficiencia energética, entre otros.

### 2. FACTORES SOCIALES:

Se refieren a cuestiones relativas a los derechos, el bienestar y los intereses de las personas y las comunidades. Como ejemplo de estas cuestiones, se pueden identificar los aspectos vinculados a los derechos humanos, a las normas laborales, al trabajo infantil, trabajos forzados, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, las relaciones con las comunidades locales, actividades en zonas conflictivas, el uso de armas, la gestión del capital humano, entre otros.

### 3. FACTORES DE GOBIERNO:

Se refieren a cuestiones relativas a la gobernanza de las empresas y otras entidades participadas, como así también, a la estructura de las compañías en las que invierte o que se recomiendan. En esta categoría se incluyen los aspectos vinculados con el modelo de gobierno, el salario de los ejecutivos, la presencia de mujeres en puestos directivos, la ética empresarial, el soborno y la corrupción o la transparencia en la divulgación de la información hacia todos los grupos de interés.



Fuente: Informe de Ley de Cambio Climático.

Dentro de los riesgos ambientales, se encuentran englobados los **riesgos vinculados con el cambio climático**. De acuerdo con el informe *“Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosure”* (junio 2017) de la *Task Force on Climate related Financial Disclosures* (TCFD) del Financial Stability Board, los riesgos de cambio climático se pueden agrupar en:

## RIESGOS DE TRANSICIÓN:

Son los riesgos que surgen como consecuencia de la transición hacia una economía baja en carbono y con capacidad de adaptación y recuperación ante los cambios en el clima. Por ende, este tipo de riesgo se puede clasificar en:

- ▶ **Riesgos normativos y legales:** se refieren al riesgo de adecuarse a la nueva regulación, lo que supondría, en algunas ocasiones, impactos muy relevantes en la estrategia, modelos de negocio y productivos. Al mismo tiempo, puede afectar a la cartera de inversiones y a los productos a emitir al mercado.
- ▶ **Riesgos tecnológicos:** riesgo vinculado al impacto que podría tener la implementación de mejoras tecnológicas o las innovaciones que apoyan la transición a un sistema económico con bajo contenido de carbono y la eficiencia energética. Un ejemplo de esto podría ser el incremento de exposición a los ciberriesgos, inversiones infructuosas en nuevas tecnologías, etc.
- ▶ **Riesgos de mercado:** se refiere a los cambios en las condiciones del mercado y en la valoración de activos financieros que pueden ocurrir como resultado de la transición hacia una economía más sostenible y con bajas emisiones de carbono. Como tal, las formas en que el mercado podría verse afectado por el cambio climático son variadas y complejas. Por ejemplo, las empresas que se basan en la extracción, producción y distribución de combustibles fósiles pueden ver una disminución en el valor de sus acciones y bonos a medida que los inversores buscan alternativas más sostenibles.

- **Riesgo reputacional:** se refiere al riesgo ligado a las percepciones cambiantes de los clientes y de la comunidad, acerca de la contribución o detracción de una organización a una economía no contaminante. Esta circunstancia podría llegar a representar una pérdida de imagen si no se considera a la compañía como agente que contribuye a una economía más verde.

## RIESGOS FÍSICOS:

Son los riesgos a los que se enfrenta la organización como consecuencia ante el aumento de la gravedad de los fenómenos atmosféricos extremos y los desastres naturales. Estos a su vez se pueden clasificar en:

- **Riesgos agudos:** son aquellos que se derivan de eventos climáticos extremos que provocarían el aumento de la frecuencia y gravedad de impacto. Como ejemplo se pueden mencionar fenómenos meteorológicos como ciclones, inundaciones, huracanes, entre otros.
- **Riesgos crónicos:** son los que tienen su origen en un cambio climático más prolongado en el tiempo (a medio y largo plazo), especialmente por temperaturas elevadas sostenidas. A modo de ejemplo se puede citar la subida del nivel del mar, las olas de calor, cambios en las precipitaciones, etc.

## RIESGOS DE RESPONSABILIDAD:

Se refieren a las reclamaciones relacionadas con el clima a través de pólizas de seguro de responsabilidad civil.

**Grupo Santalucía** se encuentra plenamente comprometido en afrontar los retos globales en materia de sostenibilidad. En este sentido, en 2021 de acuerdo con su “Plan de Sostenibilidad 2021 – 2024” recoge la estrategia común a nivel corporativo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad que el Grupo se ha propuesto. Acorde a este Plan de Sostenibilidad y en línea con la tipología de riesgos mencionada anteriormente, el Grupo ha trabajado en la identificación y definición de su taxonomía de riesgos distinguiendo distintos tipos de riesgos tomando como referencia las anteriores definiciones (Riesgo de transición, Riesgos físicos y Riesgos de Responsabilidad).

Adicionalmente, **Grupo Santalucía** establece un procedimiento para la mitigación y adaptación a los riesgos derivados de la Sostenibilidad y del Cambio Climático. Este procedimiento está compuesto por procesos de identificación y evaluación de dichos riesgos:

## PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

A partir del análisis de los factores ASG y de cómo puede afectar al negocio, durante 2021 Grupo Santalucía determinó la relación e inclusión de los Riesgos de Sostenibilidad y los Riesgos Emergentes en el Mapa de Riesgos de la Compañía, estableciendo una descripción de dicho riesgo y los aspectos clave para su tratamiento y gestión.

La adecuada y temprana identificación de todos los riesgos es un elemento fundamental en la ejecución de la estrategia de riesgos de **Grupo Santalucía**. Por esta razón, se toman medidas para la identificación de las potenciales exposiciones a riesgos que pudieran emerger, incluidos los de Sostenibilidad y Cambio Climático:

- ▶ **Asignación de recursos humanos** necesarios para la identificación de los riesgos.
- ▶ **Establecimiento de una metodología** para la identificación y documentación de riesgos, basada en el análisis de procesos.
- ▶ Definición precisa de la **tipología de los riesgos** asociados al Grupo.
- ▶ **Revisión sistemática de los procesos y actividades** del Grupo, para poder identificar nuevos riesgos generados por el constante cambio de la operativa del negocio.

## PROCESOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

**Grupo Santalucía** analiza de forma permanente aquellos elementos que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio. Los impactos de los riesgos climáticos fueron divulgados por parte del Grupo dentro de su informe ORSA<sup>4</sup>, documento que recoge los principales resultados de la evaluación interna de los riesgos y de la solvencia.

En relación con los impactos identificados, **Grupo Santalucía** ha determinado que los riesgos ASG no solamente tienen un carácter reputacional, sino que son una fuente de riesgos financieros, que han de formar parte de la gestión de riesgos del Grupo. En este caso, serán todos aquellos riesgos ambientales, sociales y de gobierno, que representen riesgos y oportunidades que puedan afectar a las organizaciones.

## ANÁLISIS DE IMPACTO CUALITATIVO

En base al análisis cualitativo y a la taxonomía de riesgos definida por parte de **Grupo Santalucía**, el impacto potencial identificado de los riesgos vinculados al cambio climático identificado se puede contemplar desde varios puntos de vista:

- ▶ **Riesgos de responsabilidad** como se ha mencionado anteriormente, se trata de riesgos derivados de litigios como, por ejemplo, la divulgación inadecuada de los riesgos climáticos o una demanda colectiva relacionada con la consideración respecto al cambio climático en la toma de decisiones de inversión. En este sentido,

4. Own Risk and Solvency Assessment – Evaluación interna de los riesgos y de la solvencia. Autoevaluación de los riesgos que se exige a partir del 1 de enero de 2016

Santalucía está tomando todas las medidas necesarias para adoptarse a las normativas de divulgación, por lo que este riesgo no se identifica como relevante.

► **Riesgos físicos:** el impacto en el negocio asegurador se podría ver plasmado en un incremento de reclamaciones y pagos de los bienes asegurados como consecuencia del aumento de las catástrofes naturales, como así también el aumento de daños y pérdidas por fenómenos asociados con el cambio climático como sequías, aumentos y descensos del nivel del mar, etc. Al mismo tiempo, se podría plasmar en impacto operacional por daños físicos a los propios bienes o por caídas o interrupciones en el normal funcionamiento de las entidades debido a la incapacidad de manejar eventos adversos en políticas de suscripción o gestión de siniestros. En los casos más extremos podrían afectar a la tendencia de la mortalidad.

Es importante recalcar que el impacto de riesgos físicos afecta tanto a la cartera de inversiones, como a la de seguros e inmuebles y que actualmente el Grupo está inmerso en un proyecto para estimar el efecto sobre cada uno de ellos.

► **Riesgos de transición:** surgen a medida que la sociedad se adapta a una economía baja en carbono. Hay una serie de factores que pueden influir en este proceso como pueden ser cambios en las preferencias del consumidor, nuevas tecnologías, evolución de las diferentes políticas, etc. Estos riesgos se podrían traducir en variaciones del valor de mercado en este proceso de adaptación hacia una economía baja en carbono, y se podría materializar desde varios puntos de vista:

- **Impacto reputacional** por pérdida de imagen, al considerarse un agente que contribuye a la economía verde, a la cohesión social o de buen gobierno.
- **Cambios en la demanda de los mercados** debido a cambios normativos y sociales, impacto económico de la presión sobre determinadas inversiones por su componente no sostenible o incapacidad de adaptación en el diseño de nuevos productos.
- **Impacto en la economía general de las nuevas regulaciones en materia de sostenibilidad** que puedan afectar a las carteras de inversión (p.e acciones, créditos, rentabilidad...), la demanda de los mercados, liquidez de sectores tradicionales estancados en una economía no verde o social.

Para entender mejor el impacto potencial de dicho riesgo, en el ORSA del cierre 2022 se realizaron y presentaron dos escenarios de estrés test que recogen los riesgos de transición.

A la finalización del proyecto de medición de riesgos de cambio climático que se está desarrollando en **Grupo Santalucía** durante 2024, se establecerán los nuevos escenarios a presentar y sus calibraciones correspondientes.

## ANÁLISIS IMPACTO CUANTITATIVO / ESCENARIOS

De forma adicional, y considerando los riesgos con mayor impacto para **Grupo Santalucía**, para el cierre 2022 se ha complementado el ejercicio cualitativo con un ejercicio cuantitativo basándose en el análisis de escenarios en base al estudio de impacto realizado por EIOPA en diciembre 2020<sup>5</sup>. A continuación, se detalla las publicaciones / escenarios utilizados en cada caso:

► **Riesgos de transición:** **Grupo Santalucía** se basó en un estudio de impacto realizado por EIOPA en diciembre 2020, donde recoge los posibles efectos de dichos riesgos en el caso de una adaptación drástica de la economía para cumplir con los acuerdos de París para limitar el calentamiento global. En dicho documento se analiza la sensibilidad de los riesgos de transición relacionados con el cambio climático en la cartera de inversiones de las aseguradoras europeas, se exploran las tenencias actuales de bonos corporativos y acciones que pueden estar relacionadas con sectores relevantes de la política climática.

También cuantifica los riesgos potenciales de transición relacionados con el cambio climático utilizando como base las inversiones de las compañías aseguradoras europeas y presenta información sobre posibles impactos en estas inversiones a medida que las economías avanzan respecto de la producción de energía dependiente de los combustibles fósiles y la producción intensiva en carbono.

En base a dicho estudio, se asume la hipótesis que durante los próximos 10 años no se toman medidas para la reducción de las emisiones de dióxido de carbono, y que se deciden tomar de manera repentina en el último año obligando a realizar ajustes severos en la economía, para adecuarse al Acuerdo de París. De esta manera, esta transición acelerada en lugar de realizarse en 2030 se tendría que realizar de forma inmediata, aplicando un shock para el próximo año, para el cual se basa en las calibraciones publicadas por EIOPA, adaptándolas de forma pragmática al negocio de **Grupo Santalucía**.

► **Riesgos físicos:** como indica EIOPA en su estudio, este tipo de riesgos no han sido considerados por su falta de madurez en el análisis, ya que sostiene que es necesario seguir trabajando para poder comprenderlos con mayor profundidad y cubrir más riesgos que puedan verse afectados por el cambio climático.

En este sentido, para la calibración empleada para cuantificar los escenarios de estrés test, se consideró, además de otras bases, la Mortalidad, pero con la particularidad de que la misma fue empleada solamente para el escenario de cambio climático agravado (B2DS), el cual está basado en el escenario de riesgo físico que utilizó el Banco de Francia en el ejercicio piloto que realizó en 2020 "*Scenarios and main assumptions of the ACPR pilot climate exercise*". Dicho ejercicio, se considera el impacto del riesgo físico sobre la frecuencia y los costes asociados a los fenómenos climáticos extremos para las compañías

de seguros, en particular las inundaciones, las sequías, las inundaciones marítimas y las tempestades ciclónicas (para los departamentos de ultramar). En otras palabras, el mismo se evalúa sobre la base del escenario "RCP 8,5" de los expertos del Grupo Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC), es decir, un aumento de la temperatura que oscila entre 1,4°C y 2,6°C en 2050.

Para ello, se han contemplado dos escenarios climáticos que sugiere EIOPA:

- **Escenario de Desarrollo Sostenible ("SDS" por sus siglas en inglés):** consiste en un escenario de riesgo de cambio climático en el que el aumento de la temperatura mundial se mantenga por debajo de los 2°C (preferiblemente por debajo de 1,5°C según los compromisos de la UE).

Este escenario es propuesto por la Agencia Internacional de la Energía, y supone un cambio del sistema energético global para alcanzar los tres principales Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el clima (ODS 3 - Reducir los graves impactos en la salud de la contaminación del aire, ODS 7 - Lograr el acceso universal a la energía y ODS 13 - Abordar el cambio climático).

- **Riesgo de transición de activos:** En este caso, los resultados a los que se llegan son una disminución en el ratio de solvencia de 4 puntos porcentuales, sin llegar a cambiar de umbral en ninguno de los años de proyección.

- **Escenario "Beyond two degrees (B2DS)":** consiste en un escenario de riesgo de cambio climático en el que el aumento de la temperatura global supera los 2°C.

- **Riesgo de transición de activos:** en este caso, también se alcanzan conclusiones similares al anterior ejercicio. En otras palabras, una disminución del ratio de solvencia de 17 puntos porcentuales sin llegar a cambiar el umbral en ninguno de los años de proyección.

- **Riesgos físicos:** se consideran los riesgos físicos en mortalidad, salud y accidentes.

Tras la realización de ambos escenarios propuestos por EIOPA durante los dos últimos ejercicios, para el ejercicio del cierre 2022 se decidió evaluar sólo el más adverso, el que supone un incremento de la temperatura global de más de 2°C, ante la baja materialidad de los impactos que tenía el primer escenario.

Durante el año 2024 **Grupo Santalucía**, fruto de su preocupación y compromiso con la identificación y relevancia de los impactos de riesgos de cambio climático, está trabajando para mejorar y ampliar los anteriores escenarios para su utilización en el próximo ejercicio que se presentará de cara a medir de una forma más detallada los posibles impactos de los riesgos a nivel de Grupo.

5. Sensitivity Analysis Of Climate-Change Related Transition Risks, un análisis de sensibilidad de los riesgos de transición relacionados con el cambio climático en la cartera de inversiones de las aseguradoras europeas reportadas en Solvencia II

## 8.2 Código Ético

**SANTALUCÍA, COMO MATRIZ DEL GRUPO, CUENTA CON MECANISMOS QUE PROMUEVEN ACTUACIONES DE ACUERDO CON SU ESENCIA Y VALORES FUNDAMENTALES DE RESPETO A LAS PERSONAS, A LA DIGNIDAD INDIVIDUAL Y A LA NECESIDAD DE PROTECCIÓN DEL SER HUMANO.**

Desde 2014, **Grupo Santalucía** cuenta con un Código Ético y de Conducta en el que se fijan una serie de reglas, principios y valores de obligado cumplimiento en el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo o que colaboran con él. Este fue revisado y actualizado en 2021 buscando adaptarlo a las nuevas realidades del Grupo. El Código se creó buscando unificar y fortalecer la identidad del Grupo, siendo un marco de referencia basado en su razón de ser y en los principios y valores que inspiran su comportamiento. Se trata de un conjunto de principios rectores y valores que sirven como guía para adecuar el comportamiento ante la variedad de situaciones que pueden presentarse. Por último, destacar que el Código recoge el respeto y observancia a los Derechos Humanos y Libertades Públicas que conforman la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Derechos Fundamentales en el Trabajo.

## 8.3 Lucha contra la corrupción, soborno y el blanqueo de capitales

**GRUPO SANTALUCÍA TIENE UN FIRME COMPROMISO DE LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS. POR ESTE MOTIVO, DESDE ESTABLECE MECANISMOS Y LLEVA A CABO INICIATIVAS QUE VELAN POR GARANTIZAR E INTEGRAR LA ÉTICA CORPORATIVA EN TODOS LOS FRENTES. A CONTINUACIÓN, SE EXPLICARÁN DICHS MECANISMOS, SEGREGANDO POR CORRUPCIÓN Y SOBORNO Y POR BLANQUEO DE CAPITALS:**

### **CORRUPCIÓN Y SOBORNO**

En cuanto a la lucha contra la corrupción y el soborno en su Código Ético y de Conducta, anteriormente mencionado, en su apartado 8 establece lo siguiente: "En Santalucía rechazamos cualquier práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones, en cualquier forma, con el objetivo de obtener algún beneficio para la empresa o cualquiera de sus miembros. Dar o recibir sobornos es ilegal, no ético y puede ocasionar consecuencias serenas para todas las personas involucradas." Así mismo el Código Ético y de Conducta establece claramente la prohibición tanto para empleados como directivos de solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago, en efectivo o en especie, u obsequio que comprometa, o parezca comprometer, un proceso de decisión actual o futuro.

Estos principios han sido desarrollados en la Política de Regalos y Hospitalidad en la que se han fijado de forma clara los principios generales que deben regir la actuación de los administradores, directivos y empleados en cuanto a la aceptación o rechazo de regalos y cortesías. Se ha establecido también la obligación de incluir una cláusula anticorrupción en los contratos con proveedores, así como su adhesión al Código Ético y de Conducta.

Por otro lado, en cuanto a la estructura de gobierno, este conjunto de códigos y políticas, son supervisados por el Comité ético y de Prevención Penal de Grupo Santalucía, entre cuyas funciones se encuentra la de gestionar, tramitar, e instruir las denuncias y comunicaciones relacionadas con posibles incumplimientos.

Adicionalmente, el modelo se completa con la existencia de herramientas orientadas al control del riesgo penal, como por ejemplo el Canal de Denuncias del Grupo o la herramienta de GRC del Grupo. El Canal de Denuncias es el conducto a través del cual cualquier persona, forme parte o no de la organización, puede comunicar infracciones de nuestros códigos y políticas que puedan tener una repercusión penal o infringir nuestras políticas. Así mismo, la herramienta de GRC permite registrar y monitorizar el mapa de riesgos y controles penales de toda la organización.

## BLANQUEO DE CAPITALES

Similarmente, el blanqueo de capitales, entendido como la realización de actividades que puedan introducir dinero o activos de procedencia dudosa o no legítima en el sistema financiero, puede suponer un riesgo reputacional o de imagen con posibles implicaciones financieras y legales para todas aquellas sociedades que, de forma involuntaria, puedan verse implicadas en situaciones irregulares. En España, el cumplimiento de la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo es un requisito legislativo, que se origina mediante la trasposición de varias Directivas Europeas a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, con la finalidad de establecer medidas de control interno que aporten un valor añadido con sus respectivos grupos de interés.

La normativa española influye principalmente a **Grupo Santalucía** en tres segmentos de su ámbito de actuación, incidiendo en el marco de la actividad del Negocio Asegurador y más específicamente en la distribución de seguros de vida, en la gestión de fondos pensiones, así como en el desarrollo de la actividad de Gestión de Activos. El Grupo, como medida de prevención y cumplimiento normativo, cuenta con el Manual Corporativo de Procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, que regula la identificación y conocimiento del cliente, la vigilancia de operaciones que puedan resultar sospechosas, organización interna y comunicación y control por parte de la matriz de la actividad de filiales y sucursales, aplicable regulatoriamente al Negocio Asegurador y de Gestión de Activos.

Finalmente, se resalta que durante 2023 tuvo lugar la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que proporciona los conocimientos necesarios para combatir, detectar y prevenir la utilización de **Grupo Santalucía** en operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo provenientes de actividades ilícitas, dando cumplimiento a la normativa existente en esta materia. Fue dirigida a aquellas personas del Grupo identificadas por la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales. Por último, se resalta que durante los ejercicios 2022 y 2023, las sociedades que forman parte de Grupo no han recibido denuncias referentes al incumplimiento de las obligaciones recogidas en la ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

Desde 2021, **Grupo Santalucía** cuenta con una herramienta para la gestión del Sistema del Canal de Denuncias, a través del cual los empleados y colaboradores pueden remitir sus denuncias, comunicaciones y consultas, sea de manera anónima o identificándose en la propia herramienta. Se puede acceder a este sistema tanto directamente a través de la web: <https://canaldenuncias-gruposantalucia.i2-ethics.com/#/>, como desde la página web de Santalucía, o desde su intranet

# 8.4 Compromiso con los derechos humanos

**GRUPO SANTALUCÍA MANTIENE UN COMPROMISO CON EL PROGRESO Y EL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD, SUS CLIENTES, SUS TRABAJADORES Y LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TIENE PRESENCIA, DECLARANDO SU ABSOLUTO RESPETO Y OBSERVANCIA A LOS DERECHOS HUMANOS Y LIBERTADES PÚBLICAS DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA DECLARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO RELATIVA A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.**

Con los empleados del Grupo, se promueve el respeto basado en la igualdad de oportunidades y en la lucha contra la discriminación de cualquier tipo, en el que se prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso físico o psicológico, que pueda generar un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil. Adicionalmente, se destaca que, como reflejo de su compromiso, el Grupo es parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



TRABAJADORES



GESTIÓN RESPONSABLE



CLIENTES



MEDIOAMBIENTE



ESTRATEGIA



SEGURIDAD

# ANEXOS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 09

# 09 ▶ ANEXO 1

## ODS: DETALLE DE ACTIVIDADES REALIZADAS

DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS, COMO PARTE DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, Y EN RELACIÓN CON EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD, EL GRUPO HA ESTADO IMPULSADO DIFERENTES PROYECTOS:

ÁMBITO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIORITARIOS	PROYECTOS EMPRESAS DEL GRUPO
SOCIEDAD	 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p>	<p><b>ODS 3 – Salud y Bienestar:</b> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</p> <p>▶ Bienestar de los empleados</p>
	 <p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>	<p><b>ODS 5 – Igualdad de género:</b> Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p> <p>▶ Diversidad e Igualdad: salarios ▶ Diversidad e Igualdad: % de mujeres puestos directivos</p>
	 <p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p>	<p><b>ODS 10 – Reducción de las desigualdades:</b> Reducción de las desigualdades dentro de los países y garantizar que nadie se queda atrás.</p> <p>▶ Contribución social</p>
CLIMA	 <p><b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b></p>	<p><b>ODS 13 – Acción por el clima:</b> Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p> <p>▶ Finanzas sostenibles: inversiones ▶ Finanzas sostenibles: productos ▶ Adhesión a organismos internacionales ▶ Huella interna de carbono: emisiones ▶ Huella de carbono: consumos de energía</p>

## ANEXO 2

# POLÍTICAS VINCULADAS CON LA SOSTENIBILIDAD

CONSCIENTES DE LA RELEVANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD DENTRO DEL GRUPO, SE HAN DESARROLLADO UNA SERIE DE POLÍTICAS QUE BUSCAN ARMONIZAR SU GESTIÓN.

Estas políticas tienen como objetivo, por medio de la alineación con la estrategia del Grupo y el Plan Corporativo de Sostenibilidad, lograr la consecución de los objetivos sostenibles establecidos.

A continuación, se detallan las políticas que se relacionan con la gestión de sostenibilidad:

### POLÍTICAS Y MARCOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD:

CONJUNTO DE POLÍTICAS QUE CONTRIBUYEN A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL CAMBIO CLIMÁTICO SON:

- ▶ **Política Sostenibilidad Corporativa:** Tiene como objetivo recoger la filosofía y los principios de gobierno aplicables a toda la Organización en materia de sostenibilidad.
- ▶ **Política de Implicación de Largo Plazo Corporativa:** Tiene como objetivo fomentar la implicación a largo plazo en las sociedades cotizadas en las que se invierte, mejorando su rendimiento financiero y no financiero, incluyendo la gestión de los factores ASG.
- ▶ **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad Corporativa:** Tiene como objetivo establecer el marco de referencia general por el que se llevará a cabo la valoración de los riesgos de sostenibilidad y la consideración de los factores ASG en el Grupo con el fin de poder garantizar su correcta incorporación.
- ▶ **Política de Diligencia en Relación con las Principales Incidencias Adversas sobre los Factores de Sostenibilidad (PIAS) Corporativa:** Tiene como objetivo la identificación y priorización de las incidencias adversas sobre los factores de sostenibilidad asociados a las inversiones en determinados sectores, compañías o activos sobre el medioambiente y la sociedad.

## POLÍTICAS CORPORATIVAS QUE INCORPORAN ASPECTOS ASG:

### POLÍTICAS CORPORATIVAS QUE INCORPORAN ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL CAMBIO CLIMÁTICO:

- **Política de Inversión Corporativa:** Tiene como principio fundamental la obtención de la máxima rentabilidad para el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración, considerando los principios de sostenibilidad definidos por la compañía.
- **Política Retributiva Corporativa:** Tiene como objetivo ligar la retribución al nivel de responsabilidad y al grado de contribución de cada empleado a los resultados de la compañía, incluyendo la consecución de los objetivos ASG. Si bien la política es aplicable a todos los empleados del grupo, se hace hincapié en las personas que dirigen la empresa y cuya actuación puede tener un impacto significativo en el perfil de riesgo.



# ANEXO 3

## BALANCE CONSOLIDADO A 31-12-2023

ACTIVO	31/12/23	31/12/22
<b>A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>412.948.057,69</b>	<b>340.072.833,61</b>
<b>A-2) Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>19.559.490,69</b>	<b>22.140.548,24</b>
I. Instrumentos de patrimonio	1.560.940,23	1.477.080,45
II. Valores representativos de deuda	5.936.777,91	19.679.039,04
III. Derivados	12.061.772,55	984.428,75
IV. Otros	0,00	0,00
<b>A-3) Otros activos financieros a valor razonable cambios Pérdidas y Ganancias</b>	<b>2.408.566.026,12</b>	<b>1.249.073.887,88</b>
I. Instrumentos de patrimonio	4.749.064,49	5.292.363,65
II. Valores representativos de deuda	108.040.618,23	118.031.487,88
III. Instrumentos híbridos	0,00	0,00
IV. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	2.267.281.158,78	1.125.750.036,35
V. Otros	28.495.184,62	0,00
<b>A-4) Activos financieros disponibles para venta</b>	<b>8.766.274.287,37</b>	<b>8.774.136.361,37</b>
I. Instrumentos de patrimonio	1.536.880.468,29	1.403.750.838,69
II. Valores representativos de deuda	7.310.337.979,35	7.450.044.165,90
III. Inv cta tomadores seguros vida que asumen riesgo inversión	0,00	0,00
IV. Otros	-80.944.160,27	-79.658.643,22
<b>A-5) Préstamos y partidas a cobrar</b>	<b>929.604.473,20</b>	<b>927.270.117,76</b>
I. Valores representativos de deuda	59.829.428,10	59.093.167,45
II. Préstamos	41.638.652,22	58.160.557,07
1. Anticipos sobre pólizas	19.619.088,62	21.352.792,70
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	99.430,12	187.189,48
3. Préstamos a otras partes vinculadas	21.920.133,48	36.620.574,89
III. Depósitos en entidades de crédito	31.115.503,08	56.367.868,56
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	764.078,11	744.848,66
V. Créditos por operaciones de seguro directo	646.927.643,45	601.838.918,50
1. Tomadores de seguro	644.502.107,85	599.460.096,82
2. Mediadores	2.425.535,60	2.378.821,68
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	15.665.385,11	11.336.066,42
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	3.502.548,59	2.993.782,81
VIII. Desembolsos exigidos	0,00	0,00
IX. Otros créditos	130.161.234,54	136.734.908,29
1. Créditos con las Administraciones Públicas	6.171.200,73	5.497.247,63
2. Resto de créditos	123.990.033,81	131.237.660,66

<b>ACTIVO</b>	<b>31/12/23</b>	<b>31/12/22</b>
<b>A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A-7) Derivados de cobertura</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A-8) Participación del reaseguro en provisiones técnicas</b>	<b>44.809.464,33</b>	<b>46.916.853,30</b>
I. Provisión para primas no consumidas	8.394.058,69	12.337.780,05
II. Provisión de seguros de vida	7.057.934,70	6.877.825,81
III. Provisión para prestaciones	29.357.470,94	27.608.007,40
IV. Otras provisiones técnicas	0,00	93.240,04
<b>A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias</b>	<b>679.768.429,08</b>	<b>572.945.315,73</b>
I. Inmovilizado material	408.603.019,45	385.132.184,99
II. Inversiones inmobiliarias	271.165.409,63	187.813.130,74
<b>A-10) Inmovilizado intangible</b>	<b>613.628.420,44</b>	<b>682.533.514,12</b>
I. Fondo de comercio	234.537.788,33	273.585.969,99
1. Fondo de comercio de consolidación	229.396.827,42	266.152.030,64
2. Otros	5.140.960,91	7.433.939,35
II. Derechos económicos de carteras de pólizas adquiridas a mediadores	0,00	13,60
III. Otro activo intangible	379.090.632,11	408.947.530,53
<b>A-11) Participación en sociedades puestas en equivalencia</b>	<b>60.579.079,80</b>	<b>52.402.106,94</b>
I. Entidades Asociadas	12.210.705,65	11.805.302,00
II. Otras	0,00	0,00
III. Participaciones en empresas multigrupo	48.368.374,15	40.596.804,94
IV. Participaciones en empresas del grupo	0,00	0,00
<b>A-12) Activos fiscales</b>	<b>143.594.101,41</b>	<b>249.187.480,53</b>
I. Activos por impuesto corriente	433.572,59	2.087.012,16
II. Activos por impuesto diferido	143.160.528,82	247.100.468,37
<b>A-13) Otros activos</b>	<b>218.641.531,74</b>	<b>214.825.377,89</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	47.428.333,34	53.718.333,34
III. Periodificaciones	167.081.320,59	156.420.560,46
IV. Resto de activos	4.131.877,81	4.686.484,09
<b>A-14) Activos mantenidos para venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIVO</b>	<b>14.297.973.361,87</b>	<b>13.131.504.397,37</b>

<b>PASIVO</b>	<b>31/12/23</b>	<b>31/12/22</b>
<b>A-1) Pasivos financieros mantenidos p. negociar</b>	<b>11.298.241,81</b>	<b>37.382.474,35</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>843.515.634,45</b>	<b>851.232.643,64</b>
I. Pasivos subordinados	30.000.000,00	30.000.000,00
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	7.561.343,27	7.381.676,85
III. Deudas por operaciones de seguro	309.773.989,65	294.303.566,14
1.- Deudas con asegurados	1.974.218,14	1.062.344,93
2.- Deudas con mediadores	14.866.722,80	14.471.304,01
3.- Deudas condicionadas	292.933.048,71	278.769.917,20
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	2.954.230,45	4.219.501,83
V. Deudas por operaciones de coaseguro	98.825,19	146.613,36
VI. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
VII. Deudas con entidades de crédito	328.369.078,47	358.523.498,38
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	0,00	0,00
IX. Otras deudas	164.758.167,42	156.657.787,08
1.- Deudas con las Administraciones públicas	24.764.685,79	23.145.138,48
2.- Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	0,00	0,00
3.- Resto de otras deudas	139.993.481,63	133.512.648,60
<b>A-4) Derivados de cobertura</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A-5) Provisiones técnicas</b>	<b>10.726.369.825,56</b>	<b>10.074.898.372,59</b>
I.- Provisión para primas no consumidas	288.132.096,65	272.890.138,29
II.- Provisión para riesgos en curso	99.599,39	56.575,54
III.- Provisión de seguros de vida	7.055.049.872,74	6.523.435.843,42
1.- Provisión para primas no consumidas	70.675.246,88	61.756.839,58
2.- Provisión para riesgos en curso	0,00	45.997,29
3.- Provisión matemática	4.717.093.467,08	5.335.882.970,20
4.- Provisiones seguros de vida cuando el riesgo de la inv. la asume el tomador	2.267.281.158,78	1.125.750.036,35
IV.- Provisión para prestaciones	366.171.912,70	357.984.753,23
V.- Provisión para participación en beneficios y para extornos	11.665.005,21	12.047.545,40
VI.- Otras provisiones técnicas	3.005.251.338,87	2.908.483.516,71

<b>PASIVO</b>	<b>31/12/23</b>	<b>31/12/22</b>
<b>A-6) Provisiones no técnicas</b>	<b>18.744.919,07</b>	<b>66.719.463,09</b>
I. Provisión para impuestos y otras contingencias legales	4.332.801,70	51.103.290,12
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares	8.613.191,59	9.510.092,17
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	0,00	0,00
IV. Otras provisiones no técnicas	5.798.925,78	6.106.080,80
<b>A-7) Pasivos fiscales</b>	<b>254.715.493,99</b>	<b>239.448.233,61</b>
I. Pasivos por impuesto corriente	24.995.991,47	13.172.267,21
II. Pasivos por impuesto diferido	229.719.502,52	226.275.966,40
<b>A-8) Resto de pasivos</b>	<b>74.444.856,69</b>	<b>27.667.115,95</b>
I. Periodificaciones	11.032.093,43	9.208.716,59
II. Pasivos por asimetrías contables	63.387.668,62	18.405.513,32
III. Comisiones y otros costes de adquisición	0,00	0,00
IV. Otros Pasivos	25.094,64	52.886,04
<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>11.929.088.971,57</b>	<b>11.297.348.303,23</b>

<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>31/12/23</b>	<b>31/12/22</b>
<b>B-1) Fondos propios</b>	<b>1.901.765.330,33</b>	<b>1.755.419.615,51</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	1.358.372.203,55	1.232.154.536,69
1. Legal y estatutarias	78.156.000,00	78.156.000,00
2. Reserva de estabilización	5.886.392,37	5.099.377,19
3. Reserva de capitalización	42.491.049,68	42.491.049,68
4. Reserva en sociedades consolidadas	-86.631.495,10	-81.651.915,10
5. Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-10.640.377,73	-8.503.047,61
6. Otras reservas	1.196.563.072,53	1.196.563.072,53
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	196.577.842,10	172.386.480,62
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	240.908.879,57	205.815.232,75
2. Pérdidas y ganancias socios externos	-44.331.037,47	-33.428.752,13
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	-43.964.715,32	-39.901.401,80
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
<b>B-2) Ajustes por cambios de valor:</b>	<b>120.468.699,68</b>	<b>-226.864.529,85</b>
I. Activos financieros disponibles para la venta	156.042.108,25	-217.010.181,99
II. Operaciones de cobertura	0,00	0,00
III. Diferencias de cambio y conversión	-2.655.481,37	-1.378.963,09
IV. Corrección de asimetrías contables	-32.917.927,20	-8.475.384,77
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>4.053.361,58</b>	<b>0,00</b>
<b>B-4) Socios Externos</b>	<b>342.596.998,74</b>	<b>305.601.008,47</b>
I. Ajustes por valoración	14.581.937,88	-25.613.789,46
II. Resto	328.015.060,86	331.214.797,93
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>2.368.884.390,33</b>	<b>1.834.156.094,13</b>
<b>TOTAL PASIVO y PATRIMONIO NETO</b>	<b>14.297.973.361,87</b>	<b>13.131.504.397,36</b>

## ANEXO 4

# INCENTIVOS FISCALES

EL DETALLE DE LOS INCENTIVOS FISCALES, APLICADOS ÍNTEGRAMENTE A LA CUOTA DE LOS EJERCICIOS 2023, 2022 Y 2021 ES EL SIGUIENTE:

GRUPO SANTALUCÍA			
MODALIDAD	2023	2022	2021
Deducción por Donativos (Art. 20 Ley 49/2002)	131.901,19 €	114.314,02 €	401.126,69 €
Deducción por Investigación, Desarrollo e Innovación	537.422,68 €	3.354.774,95 €	3.270.883,79 €
Deducción para evitar la doble imposición internacional	451.446,81 €	634.379,06 €	666.622,53 €
Deducción por patrocinio			594.210,69 €
Otras deducciones	358.180,36 €	131.708,79 €	61.881,91 €
<b>Totales</b>	<b>1.478.951,04 €</b>	<b>4.235.176,82 €</b>	<b>4.994.725,61 €</b>

## ANEXO 5

# RATIO DE REMUNERACIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES

### NEGOCIO ASEGURADOR Y GESTIÓN DE ACTIVOS:

2023

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>98.549,9 €</b>	<b>0,77</b>
Hombres	104.941,1 €	
Mujeres	81.273,9 €	
<b>Supervisión</b>	<b>50.082,0 €</b>	<b>0,94</b>
Hombres	51.171,5 €	
Mujeres	47.902,9 €	
<b>Técnico</b>	<b>50.821,9 €</b>	<b>0,92</b>
Hombres	52.566,9 €	
Mujeres	48.310,5 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>37.067,1 €</b>	<b>0,92</b>
Hombres	38.696,1 €	
Mujeres	35.643,8 €	

2022

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>93.783,53 €</b>	<b>0,75</b>
Hombres	100.545,56 €	
Mujeres	75.904,26 €	
<b>Supervisión</b>	<b>47.413,48 €</b>	<b>0,92</b>
Hombres	48.954,21 €	
Mujeres	45.212,45 €	
<b>Técnico</b>	<b>49.038,47 €</b>	<b>0,92</b>
Hombres	50.707,21 €	
Mujeres	46.574,76 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>35.147,72 €</b>	<b>0,94</b>
Hombres	36.321,36 €	
Mujeres	34.046,68 €	

2021

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>93.301,44 €</b>	<b>0,77</b>
Hombres	98.231,27 €	
Mujeres	75.558,40 €	
<b>Supervisión</b>	<b>44.649,57 €</b>	<b>0,89</b>
Hombres	47.006,32 €	
Mujeres	42.030,95 €	
<b>Técnico</b>	<b>45.399,90 €</b>	<b>0,93</b>
Hombres	46.593,45 €	
Mujeres	43.361,80 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>33.537,63 €</b>	<b>0,93</b>
Hombres	34.787,82 €	
Mujeres	32.203,30 €	

## NEGOCIO ASISTENCIAL:

2023

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>70.003,35 €</b>	<b>0,63</b>
Hombres	91.149,91 €	
Mujeres	57.863,65 €	
<b>Supervisión</b>	<b>30.419,73 €</b>	<b>0,73</b>
Hombres	36.970,84 €	
Mujeres	26.822,30 €	
<b>Técnico</b>	<b>27.067,90 €</b>	<b>0,82</b>
Hombres	31.207,77 €	
Mujeres	25.440,87 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>18.247,24 €</b>	<b>0,74</b>
Hombres	22.826,18 €	
Mujeres	16.790,73 €	

2022

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>65.520,27 €</b>	<b>0,55</b>
Hombres	95.546,3 €	
Mujeres	52.308,82 €	
<b>Supervisión</b>	<b>31.928,48 €</b>	<b>0,65</b>
Hombres	40.557,18 €	
Mujeres	26.212,65 €	
<b>Técnico</b>	<b>26.060,63 €</b>	<b>0,80</b>
Hombres	30.561,8 €	
Mujeres	24.312,6 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>17.820,6 €</b>	<b>0,70</b>
Hombres	22.990,47 €	
Mujeres	16.165,85 €	

2021

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>65.069,6 €</b>	<b>0,51</b>
Hombres	96.397,3 €	
Mujeres	49.086,08 €	
<b>Supervisión</b>	<b>28.943,53 €</b>	<b>0,67</b>
Hombres	47.006,32 €	
Mujeres	42.030,95 €	
<b>Técnico</b>	<b>24.087,08 €</b>	<b>0,85</b>
Hombres	27.011,76 €	
Mujeres	23.051,11 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>16.853,44 €</b>	<b>0,72</b>
Hombres	21.289,35 €	
Mujeres	15.289,77 €	

## NEGOCIO OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

2023

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>81.825,5 €</b>	<b>0,96</b>
Hombres	83.141,7 €	
Mujeres	79.851,0 €	
<b>Supervisión</b>	<b>35.387,4 €</b>	<b>0,83</b>
Hombres	39.906,6 €	
Mujeres	33.086,0 €	
<b>Técnico</b>	<b>41.424,6 €</b>	<b>0,90</b>
Hombres	44.115,9 €	
Mujeres	39.614,7 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>21.929,9 €</b>	<b>0,87</b>
Hombres	24.427,1 €	
Mujeres	21.146,2 €	

2022

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>75.573,02 €</b>	<b>0,97</b>
Hombres	76.553,27 €	
Mujeres	73.966,5 €	
<b>Supervisión</b>	<b>33.140,38 €</b>	<b>0,84</b>
Hombres	37.080,62 €	
Mujeres	31.041,38 €	
<b>Técnico</b>	<b>39.463,59 €</b>	<b>0,87</b>
Hombres	42.806,7 €	
Mujeres	37.134,5 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>21.001,51 €</b>	<b>0,85</b>
Hombres	23.631,99 €	
Mujeres	20.161,88 €	

2021

Clasificación profesional	Remuneración media	Ratio medio mujer/hombre
<b>Dirección</b>	<b>74.075,52 €</b>	<b>0,88</b>
Hombres	77.179,03 €	
Mujeres	68.189,53 €	
<b>Supervisión</b>	<b>31.243,87 €</b>	<b>0,65</b>
Hombres	40.700,31 €	
Mujeres	26.431,22 €	
<b>Técnico</b>	<b>37.401,54 €</b>	<b>0,86</b>
Hombres	40.887,42 €	
Mujeres	35.059,17 €	
<b>Administrativo/auxiliar</b>	<b>20.414,31 €</b>	<b>0,77</b>
Hombres	24.700,62 €	
Mujeres	19.053,16 €	

## ANEXO 6

# DETALLE INICIATIVAS SOCIALES

### EJE 1: COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Mediante dicho eje se busca promover la integración de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad de **Grupo Santalucía** y las empresas que la componen. De esta manera, durante el 2023 se han desarrollado las siguientes actividades:

- ▶ **Árbol de ODS:** Revisión anual de los ODS en los que impactan las empresas del Grupo para integrarlos en el marco de ODS prioritarios y transversales a nivel corporativo, además de su difusión interna y externa.
- ▶ **Embajadores de los ODS:** Lanzamiento de la III edición del programa interno de Embajadores de los ODS que nació en 2021 con el reto de implicar y sensibilizar a los empleados y empleadas en el desarrollo sostenible. Un total de 29 compañeros se han unido al proyecto para trabajar en diferentes iniciativas e impulsar los principales ODS en los que impactamos (ODS3, ODS5, ODS10 y ODS13). En esta nueva edición se ha incluido a la Red Agencial y se le ha dado un nuevo rol a los embajadores/as (inspirar, dinamizar, organizar) vinculándolo con el nuevo Plan de Voluntariado "Sumamos".

### EJE 2: COMPROMISO CON EL VALOR DE LOS CUIDADOS: ALIANZAS A LARGO PLAZO

Mediante este eje de trabajo, el Grupo busca potenciar la protección de la salud y bienestar de las personas, dentro y fuera de la compañía apoyando iniciativas sociales que promueven los cuidados y reducción de las desigualdades sociales.

- ▶ **Alianzas a largo plazo:** las siguientes iniciativas se asocian al cumplimiento del ODS 3 (Salud y Bienestar) así como, del ODS 10 (Reducción de las desigualdades):

ODS asociado	Iniciativa	Descripción	Alcance
	Asistencia médica a niños con cáncer (apoyo a la Fundación Aladina)	Apoyamos el programa de cuidados paliativos de la Fundación Aladina con la financiación de un servicio de transporte para la asistencia médica en el hogar de niños y niñas en esta situación.	1.600 niños y niñas beneficiarios en 2023

Fuente: Presentación compartida por Teresa (PPT Impacto social Grupo Santalucía)

ODS asociado	Iniciativa	Descripción	Alcance
	Contribución al bienestar de personas con cáncer (apoyo a la Asociación Española contra el Cáncer – AECC)	Desde 2020 apoyamos el programa de estimulación cognitiva Chemobrain de la AECC que tiene como objetivo reducir el impacto de los tratamientos contra el cáncer en las capacidades cognitivas.	270 beneficiarios directos en 2023
	Apoyo a cuidadores de personas dependientes y con Alzheimer (Fundación Pasqual Maragall)	Desde 2020 estamos aliados 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.  En 2023 apoyamos también el programa online de formación “Aprende a cuidar y a cuidarte” impulsado por la Fundación, en el que han participado 60 personas.	180 beneficiarios directos
	Acompañamiento a personas mayores	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 de Grandes Amigos.	4.580 personas mayores acompañadas
	Nuevas experiencias tras la jubilación	Desde 2019 somos socios protectores de SECOT para contribuir al impulso del espíritu emprendedor y el fomento de las relaciones intergeneracionales.	243 personas beneficiarias
	Relaciones intergeneracionales	En 2023 ponemos en marcha una nueva alianza con Adopta un Abuelo para ofrecer acompañamiento telefónico a personas mayores con la participación de voluntarios de la compañía, así como otras actividades para paliar la soledad no deseada	176 personas mayores beneficiarias de acompañamiento telefónico y actividades
	Promoción del éxito en jóvenes	En 2023 continuamos nuestra alianza con Cruz Roja para promover su proyecto de Promoción del éxito en jóvenes. Esta iniciativa tiene como objetivo acompañar a los jóvenes en situación de vulnerabilidad social de entre 16 y 30 años que quieran comenzar una educación no obligatoria.	93 jóvenes beneficiarios

Fuente: Presentación compartida por Teresa (PPT Impacto social Grupo Santalucía)

ODS asociado	Iniciativa	Descripción	Alcance
	Patronato de la Fundación Orbayu	Miembros del patronato de la Fundación Orbayu, junto con ESIC y Sacerdotes del SCJ. Entidad sin ánimo de lucro dedicada a la concesión de microcréditos en España y América Latina para el desarrollo socioeconómico de comunidades locales.	156 beneficiarios (tanto individuales como familias) de la aportación conjunta

Fuente: Presentación compartida por Teresa (PPT Impacto social Grupo Santalucía)

Otras acciones desarrolladas durante el 2023 relacionadas a este eje son:

- 5ª edición del **“Mes del compromiso”** Este hito de carácter anual de **Grupo Santalucía** integra las tradicionales 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 impacta de forma directa. Los empleados del Grupo tienen la oportunidad de participar en distintas actividades para potenciar distintos temas relacionados con la igualdad, cambio climático, envejecimiento activo, salud y bienestar, etc. En esta edición participaron más de 2000 compañeros de todo el Grupo y la Red Agencial.
- Lanzamiento de la XI Edición del Programa **“Tú Eliges a Quien Ayudamos”**. Con este programa se define la inversión social del Grupo junto con los empleados y clientes, nominando y seleccionando proyectos sociales en línea con las temáticas de los ejes del Plan de Impacto Social y los ODS.

ODS asociado	Iniciativa	Descripción	Alcance
  	Tú Eliges a Quién Ayudamos	<p>En total se sometieron a votación 49 proyectos con diferentes campos de actuación como cáncer, enfermedades raras, discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión, daño cerebral y trastornos neurológicos y se recibieron cerca de 5000 votos en redes sociales.</p> <p>Las cinco entidades ganadoras han sido CRIS Contra el Cáncer, Fundación Redmadre, El Sueño de Vicky, CNIO (Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas) y FEDER (Federación Española de Enfermedades Raras).</p> <p>Además, la entidad más votada en redes sociales por nuestros clientes, Fundación Redmadre recibió por parte de Grupo Santalucía el Premio Solidario del Seguro, organizado por INESE.</p>	<p>37.000 € donados a entidades sociales</p> <p>+7.000 empleados invitados a participar</p> <p>49 proyectos sometidos a votación</p>

Fuente: Presentación compartida por Teresa (PPT Impacto social Grupo Santalucía)

- Desayuno con entidades sociales para presentar el servicio de asesoramiento jurídico telefónico para personas con discapacidad de la mano de Iris Global. Fundación Randstad, Prodis, Talismán y Juan XXIII, entidades sociales con las que colaboramos habitualmente, asistieron al encuentro para compartir su visión sobre este servicio enfocado en ayudar y potenciar la autonomía de estas personas para la realización de determinadas gestiones legales y económicas.

### EJE 3: COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

En la actualidad, se está llevando a cabo un proceso de recopilación y unificación de indicadores a nivel corporativo y de las diferentes empresas que conforman el Grupo. Estos indicadores están directamente relacionados con el impacto social generado por sus actividades. El propósito de este proceso es mejorar la medición y seguimiento de la contribución social que el Grupo realiza tanto a nivel individual de cada empresa como en su conjunto como grupo. Se busca establecer una metodología más efectiva para evaluar y cuantificar el impacto social, lo que permitirá una mejor comprensión de la contribución social global del Grupo.

Por último, **Santalucía**, como matriz, ha sido reconocida como una de las entidades más responsables del país, en el puesto 64, y mantiene la sexta posición como la aseguradora más responsable según el Merco Responsabilidad ESG.

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

# 100+

TRABAJADORES

GESTIÓN RESPONSABLE

CLIENTES

MEDIOAMBIENTE

ESTRATEGIA

SEGURIDAD

#### Coordinación y redacción:

SANTALUCÍA - Comunicación y RSC

#### Diseño y Composición:

ASV Creatividad SLU.

#### Fotografías:

Archivo fotográfico de Santalucía

#### Déjanos tu opinión en:

[rsc@santalucia.es](mailto:rsc@santalucia.es)

**santalucía**